

ЗАТВЕРДЖЕНО:

**Рішенням Наглядової ради**

**ПАТ «БАНК ІНВЕСТИЦІЙ ТА ЗАОЩАДЖЕНЬ»**

ПОГОДЖЕНО

**Рішенням Правління**

**ПАТ «БАНК ІНВЕСТИЦІЙ ТА ЗАОЩАДЖЕНЬ»**

КОДЕКС

КОРПОРАТИВНОЇ ЕТИКИ

ПАТ «БАНК ІНВЕСТИЦІЙ ТА ЗАОЩАДЖЕНЬ»

## ЗМІСТ

СТАТТЯ 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.....	3
СТАТТЯ 2. МІСЯ БАНКУ.....	3
СТАТТЯ 3. ОСНОВНІ КОРПОРАТИВНІ ЦІННОСТІ БАНКУ.....	3
СТАТТЯ 4. ЗАГАЛЬНООБОВ'ЯЗКОВІ НОРМИ ПОВЕДІНКИ ДЛЯ КЕРІВНИКІВ ТА ІНШИХ ПРАЦІВНИКІВ БАНКУ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ЦИХ НОРМ .....	4
СТАТТЯ 5. НОРМИ ЩОДО ЗАБОРОНИ ЗДІЙСНЕННЯ НЕЗАКОННОЇ ДІЯЛЬНОСТІ.....	5
СТАТТЯ 6. ПОЛІТИКА ЩОДО ДОТРИМАННЯ КУЛЬТУРИ УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ ....	6
СТАТТЯ 7. ПОРУШЕННЯ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ .....	7
СТАТТЯ 8. ПОРЯДОК ДІЙ ПРАЦІВНИКІВ БАНКУ ДЛЯ ЗАПОБІГАННЯ ЗАВДАННЯ ШКОДИ МАЙНУ БАНКУ .....	7
СТАТТЯ 9. НОРМИ ЩОДО ЗАБОРОНИ ВИКОРИСТАННЯ СЛУЖБОВОГО СТАНОВИЩА КЕРІВНИКАМИ БАНКУ ТА ІНШИМИ ПРАЦІВНИКАМИ БАНКУ З МЕТОЮ ОТРИМАННЯ НЕСПРАВЕДЛИВИХ ПЕРСОНАЛЬНИХ ПЕРЕВАГ АБО НАДАННЯ ТАКИХ ПЕРЕВАГ ТРЕТІМ ОСОБАМ.....	8
СТАТТЯ 10. ЗОВНІШНІ ВІДНОСИНИ ПРАЦІВНИКІВ БАНКУ .....	8
СТАТТЯ 11. НОРМИ ЩОДО ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЙНИМ ДІЯМ ТА ХАБАРНИЦТВУ	11
СТАТТЯ 12. ГАРАНТІЇ РІВНОСТІ ВІДНОСИН МІЖ БАНКОМ ТА ЙОГО КЛІЄНТАМИ, ПРАЦІВНИКАМИ, ПОСТАЧАЛЬНИКАМИ ТА КОНКУРЕНТАМИ.....	12
СТАТТЯ 13. ПРИНЦИПИ ОБРОБКИ, ЗБЕРІГАННЯ ТА РОЗПОВСЮДЖЕННЯ КОНФІДЕНЦІЙНОЇ ТА ІНСАЙДЕРСЬКОЇ ІНФОРМАЦІЇ .....	13
СТАТТЯ 14. СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ .....	14

## СТАТТЯ 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Кодекс корпоративної етики ПАТ «БАНК ІНВЕСТИЦІЙ ТА ЗАОЩАДЖЕНЬ» (далі – Кодекс) містить загальнообов'язкові правила поведінки, цінності та принципи, що поширюються на всіх працівників ПУБЛІЧНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «БАНК ІНВЕСТИЦІЙ ТА ЗАОЩАДЖЕНЬ» (далі – Банк).

1.2. Цей Кодекс є повсякденним посібником у стосунках з діловими партнерами, клієнтами, колегами та встановлює норми поведінки, обов'язкові для всіх працівників Банку.

1.3. Поведінка працівників Банку ґрунтується на загальноприйнятих етичних нормах і чинному законодавстві України.

1.4. Дотримання Кодексу - гарантія бездоганної ділової репутації Банку, зміцнення позитивного іміджу і підвищення рівня задоволеності клієнтів обслуговуванням.

1.5. Кодекс поширюється і на поведінку працівників поза Банком.

1.6. Метою Кодексу є:

- дати кожному працівникові уявлення про місію, цінності і принципи діяльності Банку;
- встановити стандарти етичної поведінки, що визначають взаємини усередині колективу, відношення з клієнтами, діловими партнерами, державними органами, громадськістю і конкурентами;
- служити інструментом для запобігання можливим порушенням і конфліктним ситуаціям.

1.7. Всі документи Банку, в тому числі й ті, які регламентують встановлення ділових відносин з Клієнтами, Діловими партнерами, Контролюючими органами, Конкурентами і Працівниками Банку розробляються і затверджуються з урахуванням вимог цього Кодексу.

1.8. Прийняттям Кодексу Банк підтверджує свій намір слідувати високим етичним стандартам ділової практики.

## СТАТТЯ 2. МІСІЯ БАНКУ

2.1. *Місія Банку* полягає в тому, щоб стати найефективнішою фінансовою компанією в Україні, якою зможемо пишатися ми і наші діти.

**Через успіх Банку – до процвітання кожного з нас і суспільства в цілому.**

2.2. Наші цілі.

Ми добре розуміємо запити і потреби в банківському обслуговуванні. Керуючись професійним і якісним підходом до кожного окремого клієнта, ми працюємо для того, щоб забезпечити надійні, довготривалі і індивідуальні рішення для задоволення банківських потреб. Ми - це український банк нового покоління.

Ми працюємо над тим, щоб клієнтам були доступні усі найсучасніші банківські технології, щоб простота і мобільність в роботі з Банком стали невід'ємною рисою нашої співпраці. Розширивши своє географічне покриття по усій Україні, ми постійно прагнемо до того, щоб бути на відстані витягнутої руки, щоб клієнти відчували нашу турботу і підтримку при використанні банківських послуг щодня.

## СТАТТЯ 3. ОСНОВНІ КОРПОРАТИВНІ ЦІННОСТІ БАНКУ

3.1. Корпоративні цінності Банку ґрунтуються на загальнолюдських цінностях і професійних вимогах, що пред'являються до кожного працівника Банку.

3.2. Головна цінність Банку – сформована високопрофесійна команда спеціалістів, яка зацікавлена в кінцевому результаті – досягненні поставленої мети.

3.3. Цінностями Банку є:

- **професіоналізм:** гідний рівень надання банківських послуг, здатність швидко освоювати і застосовувати в роботі нові знання і технології, відповідальність і добросовісне виконання своїх обов’язків;
- **активність:** ініціативність, оперативне реагування на зміну кон’юнктури фінансового ринку;
- **ефективність:** збільшення темпів зростання якісних і кількісних показників діяльності кожного працівника і всього Банку в цілому, оптимальне використання ресурсів, точність і своєчасність ухвалення рішень, чітке дотримання трудової дисципліни;
- **стабільність:** аргументоване планування з урахуванням ризиків, сучасні технології і методи роботи;
- **безкомпромісне управління ризиками:** стратегія управління ризиками і якісні показники успіху мають для нас особливе значення;
- **простота і зручність банківського обслуговування:** банківські процеси одночасно ефективні і надійні, оскільки забезпечують максимально короткий шлях від доручення до виконання і індивідуальний підхід до кожного клієнта. Обслуговування в Банку побудоване так, щоб негайно відповідати на потреби клієнтів;
- **прихильність, увага і турбота:** ми виправдовуємо очікування завдяки своєму уважному і індивідуальному відношенню, яке виходить за рамки простих банківських операцій. Ми прагнемо бути не лише компетентним партнером у банківській справі, але і надійним помічником і консультантом клієнта з усіх супутніх питань;
- **соціальна відповідальність:** дотримання норм чинного законодавства України, внутрішніх нормативних документів Банку, створення оптимальних умов праці і відпочинку, корпоративна культура, соціальна захищеність працівників.

## **СТАТТЯ 4. ЗАГАЛЬНООБОВ’ЯЗКОВІ НОРМИ ПОВЕДІНКИ ДЛЯ КЕРІВНИКІВ ТА ІНШИХ ПРАЦІВНИКІВ БАНКУ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ЦИХ НОРМ**

### **4.1. Загальнообов’язкові норми поведінки для Керівників:**

- бути прикладом для інших та діяти у відповідності до найвищих стандартів корпоративної етики та професійної поведінки;
- регулярно нагадувати своїм підлеглим про важливість корпоративної культури та необхідність її дотримання;
- проявляти особливу увагу щодо ситуацій або дій, які можуть порушувати вимоги Кодексу або внутрішніх нормативних документів;
- не вчиняти та не дозволяти вчиняти переслідування будь-кого з працівників від імені Банку та повідомляти своїх підлеглих про заборону переслідування в Банку.

### **4.2. Загальнообов’язкові норми поведінки для Працівників:**

- неухильно дотримуватись загальновизнаних етичних норм поведінки, етикету ділового спілкування у щоденній співпраці з Клієнтами, Партнерами, Колегами та Керівництвом;
- сумлінно, компетентно, вчасно, результативно і відповідально виконувати свої посадові обов’язки, рішення та доручення Керівництва Банку;
- утримуватися від виконання рішень чи доручень Керівництва, якщо вони суперечать вимогам законодавства чи внутрішнім нормативним документам Банку, та повідомляти про такі випадки Відділу комплаєнс – контролю;
- не здійснювати діяльність, що порушує моральні і правові норми та може завдати шкоди репутації та інтересам Банку, Клієнта, ділових партнерів;

- негайно повідомляти про будь-які можливі ризики для Банку безпосереднього керівника, Відділ комплаєнс – контролю або Працівників, відповідальних за управління ризиками;
- сприяти внутрішнім або зовнішнім службовим перевіркам, зокрема: перевіркам щодо порушень етичних норм або скарг на дискримінацію чи переслідування, не приховувати, не спотворювати інформацію та не відмовлятися від надання інформації, необхідної для належного проведення службової перевірки.

## **СТАТТЯ 5. НОРМИ ЩОДО ЗАБОРОНИ ЗДІЙСНЕННЯ НЕЗАКОННОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

Кожен працівник зобов'язаний брати активну участь у запобіганні незаконній діяльності, будь-яким протиправним діям з боку інших Працівників Банку, Клієнтів, ділових партнерів, інших третіх осіб, стосовно держави і суспільства в цілому, а також стосовно акціонерів, Клієнтів, ділових партнерів Банку. За вчинення злочинів та шахрайських дій працівники Банку несуть кримінальну та адміністративну відповідальність згідно з чинним законодавством України.

### **5.1. Подання недостовірної фінансової та статистичної звітності**

Банк забезпечує своєчасність, повноту, точність та достовірність даних, які відображаються в бухгалтерському обліку та звітності.

Банк відображає всі фінансові операції, суворо дотримуючись вимог бухгалтерського обліку та звітності, в тому числі виключаючи оформлення підроблених документів первинного бухгалтерського обліку та проведення недостовірних бухгалтерських записів.

Працівник Банку, який володіє інформацією про порушення принципів ведення бухгалтерського обліку та звітності, в тому числі розтрати грошових коштів, необлікованого майна Банку, зобов'язаний невідкладно повідомити про це безпосереднього Керівника, Відділ комплаєнс – контролю та профільні структурні підрозділи Банку.

### **5.2. Посадовий злочин, економічний злочин (шахрайство)**

Банк забезпечує вжиття заходів, які є необхідними та обґрунтованими для запобігання і протидії шахрайству у діяльності його підрозділів.

#### **Працівникам Банку забороняється:**

- прямо чи опосередковано, особисто або через третіх осіб брати участь у шахрайських діях;
- використовувати своє службове становище з метою одержання неправомірної вигоди або прийняття обіцянки/пропозиції такої вигоди для себе чи інших осіб;
- безпосередньо або через інших осіб вимагати, просити, одержувати подарунки для себе чи близьких осіб від юридичних чи фізичних осіб у зв'язку із виконанням покладених на працівника Банку повноважень;
- сприяти фізичним або юридичним особам у здійсненні ними господарської діяльності, отриманні кредитів, пільг, укладанні договорів (у тому числі на закупівлю товарів, робіт і послуг);
- залучати або використовувати юридичних чи фізичних осіб для вчинення будь-яких дій, які суперечать нормам законодавства;
- сприяти призначенню на посаду особи, яка не має переваг перед іншими кандидатами на цю посаду;
- неправомірно втручатися в роботу інших працівників Банку;
- неправомірно надавати перевагу фізичним або юридичним особам у зв'язку з підготовкою проектів та прийняттям рішень, затвердженням (погодженням) висновків;
- використовувати будь-яке майно Банку або кошти в приватних інтересах;

– прямо чи опосередковано спонукати у будь-який спосіб підлеглих працівників до прийняття рішень, вчинення дій або бездіяльності на користь своїх приватних інтересів або інтересів третіх осіб.

### **5.3. Порушення санкцій, протидія легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення**

Банк бере активну участь у протидії легалізації (відмиванні) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

Кожен працівник Банку, який бере участь в процесі обслуговування Клієнтів, зобов'язаний дотримуватись встановлених Правил та Програм щодо протидії легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, та виконувати вимоги щодо фінансових санкцій відповідно до міжнародних договорів України або рішень міждержавних об'єднань, міжнародних, міжурядових організацій, участь у яких бере Україна, а також іноземних держав.

Банк має розроблені та впроваджені відповідні правила та програми, основним принципом яких є реалізація внутрішньобанківських норм задля забезпечення участі всіх Працівників Банку (у межах їх компетенції) у виявленні фінансових операцій, які можуть бути пов'язані з легалізацією (відмиванням) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванням тероризму та фінансуванням розповсюдження зброї масового знищення.

### **5.4. Неконкурентна практика**

Взаємовідносини з Конкурентами Банку будуються на принципах чесності та взаємної поваги у відповідності до вимог антимонопольного законодавства. Банк не укладає недобросовісних угод, які не відповідають цінovій політиці, та дотримується вимог добросовісної конкурентної практики.

Будь-які рекламні та акційні заходи Банк проводить таким чином, щоб надати потенційним Клієнтам об'єктивну інформацію про Банк. Банк не фінансує і не спонсорує рейтингів (порівняння в мас-медіа) продуктів і послуг інших Банків.

## **СТАТТЯ 6. ПОЛІТИКА ЩОДО ДОТРИМАННЯ КУЛЬТУРИ УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ**

В Банку створена комплексна, адекватна та ефективна система управління ризиками, на які наражається Банк у своїй діяльності.

Банк визначає та контролює дотримання корпоративних цінностей, які базуються на здійсненні бізнесу на законних та етичних принципах, та постійно підтримує високу культуру управління ризиками.

Працівники Банку дотримуються вимог впровадженої системи управління ризиками, включаючи стратегію та політику управління ризиками, культуру управління ризиками, процедури, методи та інші заходи ефективного управління ризиками.

Банк забезпечує проведення навчання та обізнаність працівників Банку щодо дотримання норм законодавства, відповідних стандартів професійних об'єднань, дія яких поширюється на Банк, культури управління ризиками, враховуючи кодекс корпоративної етики. Всі працівники Банку проходять навчання з питань культури управління ризиками та дотримання кодексу корпоративної етики.

## **СТАТТЯ 7. ПОРУШЕННЯ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ**

Банк забезпечує дотримання прав споживачів в умовах виконання встановлених норм та правил пруденційного, фінансового чи операційного характеру шляхом надання належного рівня послуг, а також шляхом забезпечення гарантії недоторканості прав споживачів фінансових послуг.

Банк не надає платних послуг Клієнтам, не обумовлених умовами договору, публічними правилами та тарифами Банку, без згоди Клієнта.

## **СТАТТЯ 8. ПОРЯДОК ДІЙ ПРАЦІВНИКІВ БАНКУ ДЛЯ ЗАПОБІГАННЯ ЗАВДАННЯ ШКОДИ МАЙНУ БАНКУ**

8.1. До активів Банку належать: майно, грошові кошти, інформація, об'єкти інтелектуальної власності, в тому числі ліцензії, патенти, програмне забезпечення, обладнання, що використовується в індивідуальному порядку (наприклад, мобільні телефони і комп'ютери). Нематеріальні активи, створені або розроблені Працівниками в межах виконання функціональних обов'язків, також є власністю Банку.

8.2. Будь-яке майно, а також службова інформація, якою володіє або яку використовує Банк для забезпечення свого функціонування, надаються Працівникам виключно для службових цілей та забезпечення виконання посадових обов'язків.

8.3. Всі Працівники Банку:

- несуть відповідальність за використання активів Банку в його інтересах;
- утримуються від користування власністю та інформацією Банку для власної користі;
- використовують комп'ютерні системи та обладнання Банку з дотриманням діючих заходів безпеки;
- не порушують систему безпеки Банку під час передачі даних мережею (наприклад, за допомогою електронної пошти);
- не передають своє ім'я користувача або паролі іншим особам;
- не використовують комп'ютери для незаконної діяльності та азартних ігор, а також не отримують, не зберігають, не пересилають, не розміщують і не публікують інформацію, що містить порнографію, матеріали, що пропагують насилля, ненависть, тероризм, дискримінацію, залякування, а також непристойні та принизливі матеріали;
- не використовують робочі телефони, факси, копіювальні машини, персональний комп'ютер та аналогічне обладнання для власних потреб;
- повідомляють безпосереднє керівництво та Управління банківської безпеки про факти розкрадання, розтрата, неналежного використання майна Банку;

Кожний Працівник зобов'язаний піклуватися про збереження майна Банку.

Неправомірне користування активами Банку є підставою для притягнення до дисциплінарної, адміністративної або кримінальної відповідальності згідно з чинним законодавством України.

## **СТАТТЯ 9. НОРМИ ЩОДО ЗАБОРОНИ ВИКОРИСТАННЯ СЛУЖБОВОГО СТАНОВИЩА КЕРІВНИКАМИ БАНКУ ТА ІНШИМИ ПРАЦІВНИКАМИ БАНКУ З МЕТОЮ ОТРИМАННЯ НЕСПРАВЕДЛИВИХ ПЕРСОНАЛЬНИХ ПЕРЕВАГ АБО НАДАННЯ ТАКИХ ПЕРЕВАГ ТРЕТІМ ОСОБАМ**

9.1 Кожен Працівник зобов'язаний під час виконання своїх посадових обов'язків керуватися виключно інтересами Банку, а не своїми власними.

Працівники Банку не здійснюють діяльності від імені Банку і за жодних обставин не використовують роботу в Банку з метою отримання несправедливих персональних переваг або надання таких переваг третім особам або, особам, які б могли негативно вплинути на репутацію Банку або в інший спосіб зашкодити його інтересам.

Робота Працівників Банку в інших банківських чи фінансових установах за сумісництвом суворо заборонена, окрім таких установ, які входять до фінансово-банківської групи Банку/стратегічного інвестора.

Працівники Банку мають право брати активну участь у політичному житті, але тільки за умови, що вони діють як приватні особи, а не як представники Банку, не в робочий час і не на робочому місці та за умови, що така діяльність не призведе до виникнення конфлікту інтересів.

З метою уникнення конфлікту інтересів Працівники Банку повідомляють про позабанківську політичну/громадську діяльність та бізнес-відносини згідно з Політикою запобігання, моніторингу та управління конфліктом інтересів ПАТ «БАНК ІНВЕСТИЦІЙ ТА ЗАОЩАДЖЕНЬ».

9.2 Банк встановлює систему управління конфліктами інтересів у відповідності до Політики запобігання, моніторингу та управління конфліктом інтересів ПАТ «БАНК ІНВЕСТИЦІЙ ТА ЗАОЩАДЖЕНЬ» на підставі наступних принципів:

- обов'язкове розкриття відомостей про реальний або потенційний конфлікт інтересів або ймовірність виникнення такого конфлікту;
- індивідуальний розгляд, оцінка вагомості ризиків для Банку та врегулювання кожного випадку конфлікту інтересів;
- дотримання балансу інтересів Банку і працівника при врегулюванні конфлікту інтересів;
- захист працівника від переслідування у зв'язку з конфліктом інтересів, який був своєчасно розкритий працівником.

## **СТАТТЯ 10. ЗОВНІШНІ ВІДНОСИНИ ПРАЦІВНИКІВ БАНКУ**

### **10.1. Відносини з суспільством.**

Працівники Банку повинні розвивати і підтримувати соціальні ініціативи, направлені на поліпшення якості життя людей в регіонах присутності Банку.

Банк заохочує участь працівників і членів їх сімей в соціальних ініціативах Банку і створює для цього необхідні умови.

### **10.2. Відносини з органами державної влади.**

Працівники Банку повинні прагнути до побудови і підтримки здорових, конструктивних і відкритих, таких, що виключають конфлікт інтересів, взаємин з державними органами, чиновниками і іншими представниками державної влади на законній основі.

Працівники Банку не повинні робити спроб вплинути нечесним чином на ухвалення рішень органами державної влади або чиновниками.

Працівники Банку повинні слідувати законодавству України, внутрішнім нормативним документам, вимогам, вживаним до нашої діяльності в Україні.

Банк та його працівники своєчасно і повністю платять податки.



Банк не приймає участі в політичних рухах або організаціях. Працівники можуть брати участь в тій політичній діяльності, яку вони вважають потрібною, в свій особистий час і за власний рахунок. Банком не здійснюється жодна винагорода або компенсація за цю діяльність або її витрати.

Банк надає повні і достовірні дані про свою діяльність та в разі потреби - розшифровку всіх показників діяльності Банку. Працівники Банку не розглядають можливості невірною надання фактів або спотворення інформації. У випадках, коли потрібне розкриття інформації про діяльність Банку в різних звітах і документах, що надаються в інстанції, які здійснюють контроль за фінансовою діяльністю, або в будь-яких інших документах для широкого користування, Банк гарантує точність, об'єктивність, доцільність, своєчасність і достовірність даної інформації.

### **10.3. Відносини із засобами масової інформації:**

Будь-яка службова інформація, у тому числі інформація про працівників Банку, внутрішню структуру, фінансові потоки тощо, за винятком загальнодоступної інформації, має конфіденційний характер. Працівник Банку в письмовій формі бере зобов'язання про нерозголошення інформації, підписуючи «Зобов'язання щодо збереження банківської та комерційної таємниці». Обсяг інформації, що надається клієнтами, діловими партнерами, визначається законодавством України, характером договору і внутрішніми нормативними документами Банку.

Клієнти Банку та ділові партнери повинні бути впевнені в тому, що інформація про їх підприємницьку чи іншу діяльність, включаючи інформацію про те, що вони є клієнтами Банку, вважається конфіденційною та не підлягає розголошенню, за винятком випадків, передбачених законодавством України, або у тому випадку, коли розкриття інформації відбувається на прохання клієнта, ділового партнера та не суперечить умовам договорів з ними.

Працівник Банку надає інформацію щодо діяльності Банку представникам засобів масової інформації тільки за згодою керівництва Банку.

### **10.4. Відносини з діловими партнерами, інвесторами, конкурентами.**

Ці відносини Банк будує на основі принципів сумлінності, чесності, професіоналізму, взаємної довіри й поваги, пріоритетності інтересів клієнта, дотримання зобов'язань, партнерства і взаємної поваги.

Банк завжди виконує свої зобов'язання і чекає виконання зобов'язань від своїх партнерів.

Банк зацікавлений в стійкому розвитку свого бізнесу і бізнесу своїх партнерів.

Банк прагне до довгострокової і взаємовигідної співпраці і вважає, що відносини з діловими партнерами, засновані на повазі, довірі, чесності і справедливості, первинні для успіху Банку.

Банк орієнтується на потреби клієнтів і гарантує високу якість своїх послуг, стабільність та передбачуваність.

Банк дорожить своєю репутацією, строго дотримується норм і правил ділової етики.

Банк передбачає, що його ділові партнери також підтримують високі стандарти етики. Працівники Банку підтверджують свою готовність діяти згідно з прийнятими політиками і процедурами Банку і не порушувати принципи і цінності Банку.

Банк конкурує чесно. Банк не приймає і не здійснює незаконні виплати в якій би то не було формі. Банк не використовує неетичні або несправедливі способи дії на своїх партнерів або конкурентів, так само як і не вдається до погроз їх використання.

Банк зобов'язаний повною мірою дотримуватись Законів України і постанов Національного банку України, що стосуються боротьби з легалізацією незаконно отриманих грошових коштів.

Банк веде бізнес з тими клієнтами і діловими партнерами, які мають гарну репутацію і займаються законною підприємницькою діяльністю, чий фінансові кошти виходять із законних

джерел. Встановлюючи стосунки з новим діловим партнером, Банк проводить необхідну перевірку, щоб переконатися в його відповідності вказаним критеріям.

Банк надає повну підтримку зовнішнім аудиторам Банку.

Керівники і працівники Банку завжди надають достовірну фінансову інформацію зовнішнім аудиторам Банку, які проводять аудит або оцінку фінансових показників. Ніхто з керівників або працівників Банку не робить прямих або непрямих дій, які можуть вплинути, ввести в оману або обдурити зовнішніх аудиторів Банку.

Чесне ведення справ – це основа для всіх операцій і відносин Банку.

### **10.5. Відносини з клієнтами.**

Відносини Банку з клієнтами будуються на принципах сумлінності, професіоналізму, взаємної довіри й поваги, пріоритетності інтересів клієнта, безумовного дотримання зобов'язань.

Ми - це більше ніж просто банк. Ми сповідуємо принцип, що успішність клієнта не обмежується тільки цифрами на банківському рахунку, і ми готові бути надійним партнером в усіх сферах його життя.

Ми прагнемо працювати з клієнтами персонально, активно і компетентно. Наш менеджер є основним контактним обличчям у Банку, і в його веденні знаходиться вся діяльність клієнта. Наш менеджер - персональний банкір і довірений консультант для клієнта, який також може допомогти у вирішенні різних приватних питань.

Тому ми встановлюємо найвищі стандарти для своїх працівників. Ми звертаємо увагу на рівень академічної підготовки, солідний професійний досвід, уважне відношення до клієнта і чесну, конфіденційну поведінку.

Працівник Банку докладає максимум зусиль для мінімізації будь-яких ризиків клієнта, уважно розглядає та вчасно реагує на зауваження, скарги і претензії на адресу Банку.

Працівник Банку не розголошує інформацію про операції, рахунки і вклади клієнтів, а також інші відомості, розкриття яких може завдати шкоди діловій репутації чи іншим нематеріальним або матеріальним інтересам клієнта, якщо розкриття такої інформації не передбачено законодавством України.

Кожен працівник Банку у своїй роботі з клієнтами повинен керуватися наступними принципами:

#### **1) Професіоналізм:**

- кожен працівник Банку повинен володіти знаннями в області своєї професійної діяльності та відповідати за них;
- уміти користуватись своїми знаннями при спілкуванні з клієнтом;
- прагнути постійного самовдосконалення й новаторства;
- шукати нові перспективні можливості та засоби для найбільш ефективної роботи Банку.

#### **2) Ввічливість:**

- з повагою ставитися до клієнта. Проявляти зацікавленість до його проблем, бути уважним, послужливим та тактовним.

#### **3) Культура мови:**

- при спілкуванні з клієнтом необхідно чітко викладати інформацію, уникати при цьому стандартних професійних термінів, які нерідко зустрічаються у мові банківських працівників, враховувати вік, соціальний статус та особливості співрозмовника.

#### **4) Компетентність:**

- працівник Банку повинен вміти складати конкретні та дохідливі формулювання, відповідаючи на питання клієнтів, бути відповідальним, послідовним та пунктуальним у своїх обіцянках та взятих на себе зобов'язаннях.

#### **5) Ефективність:**

- інформація, яку клієнт отримує від працівника Банку, має бути зрозумілою, корисною, осмисленою та затребуваною.

#### **6) Вміння слухати:**

- працівник Банку повинен вміти терпляче вислуховувати клієнта та не висувати своїх пропозицій та аргументів, не зрозумівши чітко суть його думок та потреб. Це одна з найголовніших комунікативних навичок, що визначає ступінь ефективності бесіди.

#### **7) Вміння задавати питання:**

- досягати максимальної глибини розуміння інтересів клієнта в бесіді, коректно допомагати йому у разі виникнення труднощів при викладенні інформації.

#### **8) Вміння вести себе:**

- поводитися з клієнтом чесно в усіх аспектах комерційної діяльності Банку, забезпечувати високий рівень обслуговування для задоволення його потреб, зберігати повну конфіденційність. Уважно ставитись до вимог та пропозицій. Ніколи не допускати конфліктів;
- працівник Банку ніколи і ні за яких обставин не повинен обговорювати з колегами і близькими фінансові питання клієнта, його поведінку або манери;
- працівникам Банку забороняється обговорювати особисті проблеми у присутності клієнта;
- працівники Банку не приймають від клієнтів дарунки, гонорари або винагороди, за винятком дарунків, піднесених в урочистих випадках.

### **10.6. Дарунки і представницькі витрати.**

Банк зобов'язався здійснювати свою діяльність без використання хабарів або корупції.

Банк не допускає грошові виплати, здобуття грошових коштів або дарунків в грошовій або еквівалентній нею формі у стосунках з конкурентами або діловими партнерами.

Працівникам Банку заборонено вимагати, здійснювати, пропонувати або приймати подібні виплати або дарунки в грошовій або еквівалентній їй формі.

Дарунки, послуги і представницькі витрати можуть бути надані за рахунок Банку або прийняті від конкурента, фізичної особи або компанії, що має ділові відносини з Банком або прагнучої до створення таких, лише за умови, що вони задовольняють всім наступним критеріям:

- 1) вони відповідають прийнятій діловій практиці і не порушують Законів України або стандартів етики;
- 2) вони не можуть тлумачитись як підкуп на користь дарувальника;
- 3) розкриття фактів таких дарунків або послуг не зможе скомпрометувати Банк або його працівника;
- 4) не призведуть до виникнення неформальних зобов'язань щодо цього клієнта або партнера;
- 5) не спричиняють виникнення конфлікту інтересів;
- 6) не впливають негативно на якість виконання Працівником його посадових обов'язків, неупередженість і незалежність у прийнятті рішень.

При отриманні пропозиції про подарунок або отриманні подарунку Працівники Банку діють у відповідності до Політики запобігання, моніторингу та управління конфліктом інтересів ПАТ «БАНК ІНВЕСТИЦІЙ ТА ЗАОЦАДЖЕНЬ».

## **СТАТТЯ 11. НОРМИ ЩОДО ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЙНИМ ДІЯМ ТА ХАБАРНИЦТВУ**

11.1. Банк категорично проти будь-яких спроб підкупу та хабарництва з метою отримання додаткових конкурентних переваг/благ. Працівникам Банку забороняється залучати чи використовувати контрагентів чи інших осіб для здійснення дій, які суперечать принципам і вимогам цього Кодексу чи нормам законодавства України про протидію корупції.

Не допускається вручення та отримання подарунків і запрошень від ділових партнерів та інших третіх осіб, які не відповідають вимогам законодавства, можуть бути інтерпретовані як оплата за конкретні послуги, а також мати вплив на об'єктивність в процесі прийняття рішень.

## **СТАТТЯ 12. ГАРАНТІЇ РІВНОСТІ ВІДНОСИН МІЖ БАНКОМ ТА ЙОГО КЛІЄНТАМИ, ПРАЦІВНИКАМИ, ПОСТАЧАЛЬНИКАМИ ТА КОНКУРЕНТАМИ**

### **12.1. Гарантії рівності відносин між Банком та Клієнтами.**

Реалізуючи бізнес-стратегії і плани, Банк вживає усі необхідні заходи, які відповідають потребам Клієнтів та враховують інтереси Клієнтів. У своїй діяльності Банк прагне відповідати очікуванням Клієнтів і забезпечити їх повне задоволення послугами та продуктами.

Довіра Клієнтів є основою плідної та довготривалої співпраці, тому Працівники Банку докладають усіх зусиль та вживають заходи, спрямовані на зміцнення довіри Клієнтів до Банку. Усі заяви та звернення, які надходять від Клієнтів, ретельно розглядаються Банком, і надаються відповіді у встановлені терміни.

Працівники Банку надають Клієнтам достовірну та вичерпну інформацію, ознайомлюють Клієнтів з перевагами та ризиками, пов'язаними з придбанням окремих продуктів і послуг.

Працівники Банку дотримуються найвищих стандартів якості обслуговування Клієнтів, створюють привітну атмосферу, в якій кожному Клієнтові буде комфортно.

### **12.2. Гарантії рівності відносин між Банком та Працівниками.**

Успіх та стабільність Банку залежать від успіху та зусиль кожного Працівника. Індивідуальні та командні досягнення, рішення та дії кожного Працівника впливають на загальний результат роботи Банку в цілому.

Банк будує свої відносини з Працівниками на принципах довгострокової співпраці, взаємної поваги і безумовного виконання взаємних зобов'язань.

Банк докладає зусиль для розвитку своїх Працівників та створення позитивної внутрішньої атмосфери, яка забезпечує сприятливі умови для найкращого виконання робочих завдань. Кожен Працівник усвідомлює власний внесок у формування корпоративної культури та активно впливає на її розвиток.

Забезпечення безпеки Працівників є невід'ємною частиною діяльності Банку.

Банк веде прозору кадрову політику, відповідно до якої підбір Працівників, кар'єрний ріст та винагорода ґрунтуються на об'єктивній оцінці кваліфікації, професійних навичок і результатів роботи.

Банк приділяє особливу увагу та інвестує кошти в навчання та підвищення кваліфікації Працівників, а також надає можливість участі у різних навчальних заходах, які сприяють підвищенню ефективності роботи та можливості кар'єрного росту.

Банк протидіє будь-яким формам переслідування та тиску на Працівників, категорично проти будь-якої дискримінації, ставлення або дій, які суперечать принципам толерантності.

Стать, вік, соціальний статус, національність, сексуальна орієнтація, етнічне походження, релігійні та політичні переконання, сімейний стан та стан здоров'я не можуть бути причиною для дискримінації та обмеження професійної діяльності. Банк надає рівні можливості для розвитку і зростання свого персоналу незалежно від вищенаведених факторів і прагне забезпечити комфортну робочу атмосферу всім Працівникам.

Банк дотримується норм українського законодавства у галузі соціального захисту Працівників, виплачує офіційну заробітну плату та належні податки у повному обсязі, а також інші соціальні внески та виплати. Банк забезпечує комфортні робочі місця та піклується про охорону праці, безпеку життєдіяльності та охорону здоров'я Працівників.

Банк формує атмосферу професіоналізму і доброзичливості, дотримуючись етикету ділового спілкування у щоденній співпраці з Клієнтами, Партнерами, Колегами, Підлеглими та Керівництвом.

У разі виникнення конфлікту Працівники Банку роблять все можливе, щоб неупереджено віднести до його ініціатора, уважно і, по можливості, максимально доброзичливо вислуховують думку опонента. При обговоренні спірних питань Працівники Банку говорять про ситуацію або факти, але ні в якому разі не про особистість Колеги. Жодна

причина або ситуація не може бути виправданням некоректної поведінки чи ставлення до інших.

### **12.3. Гарантії рівності відносин між Банком та Постачальниками.**

Банк дотримується принципу надання прозорої інформації Партнерам, громадськості, контролюючим органам та акціонерам.

Банк надає громадськості максимально об'єктивну та достовірну інформацію про фінансовий стан, досягнення та перспективи розвитку Банку на підставі офіційної та затвердженої фінансової звітності.

### **12.4. Гарантії рівності відносин між Банком та Конкурентами.**

Взаємовідносини з Конкурентами Банку будуються на принципах чесності та взаємної поваги. З метою збереження добрих відносин з іншими банками Банк докладає всіх зусиль, щоб, не порушуючи власні інтереси та зберігаючи комерційну таємницю, брати участь у реалізації спільних заходів. У випадках виникнення будь-яких суперечок Банк надає перевагу знаходженню компромісу шляхом переговорів.

Запорукою успіху є найвища якість наших послуг, тому у своїй рекламній та PR-діяльності ми не оцінюємо публічно пропозицій інших банків і не проводимо дій, які б могли допомогти у створенні негативного іміджу нашим конкурентам.

## **СТАТТЯ 13. ПРИНЦИПИ ОБРОБКИ, ЗБЕРІГАННЯ ТА РОЗПОВСЮДЖЕННЯ КОНФІДЕНЦІЙНОЇ ТА ІНСАЙДЕРСЬКОЇ ІНФОРМАЦІЇ**

Працівники Банку суворо дотримуються правил конфіденційності та збереження банківської таємниці і захисту персональних даних. Банк не розкриває отриману інформацію третім особам, за винятком підстав, встановлених законодавством України.

Інформація про Працівників Банку, внутрішню структуру, операційні процеси, фінансові потоки, про операції, рахунки і вклади Клієнтів, Партнерів, а також інша інформація, яка може завдати збиток репутації Банку, іншим нематеріальним або матеріальним інтересам Банку, Клієнтам, Партнерам, якщо розкриття такої інформації не передбачено законодавством України, за винятком загальнодоступної інформації, носить конфіденційний характер. Працівник Банку в письмовій формі приймає зобов'язання про нерозголошення такої інформації.

Під час виконання своїх службових обов'язків Працівникам може ставати відомою непублічна інформація про компанію Клієнта або його Партнерів, або плани Банку щодо зміни тарифів на банківські послуги (до їх офіційного введення чи оприлюднення). Працівники зобов'язані ставитися до такої інформації, як до конфіденційної та не здійснювати її розголошення, передачу або надання до неї доступу третім особам, та не надавати рекомендацій стосовно придбання (припинення користування) банківських послуг з використанням такої інформації, а також не використовувати у будь-який спосіб інсайдерську інформацію на власну користь і на користь інших осіб, крім розкриття інформації в межах виконання професійних, трудових або службових обов'язків та в інших випадках, передбачених законодавством.

Електронне листування з робочого комп'ютера та робочої адреси не може розглядатись як персональне листування, і на нього не поширюються законодавчі норми про захист таємниці листування. Банк залишає за собою право відслідковувати, реєструвати і контролювати дотримання Працівниками цих вимог.

Здійснювати публічні виступи і надавати коментарі ЗМІ можуть тільки уповноважені Банком особи. Будь-які запити, що надходять Працівникам від засобів масової інформації, повинні бути переадресовані до відділу документообігу Банку. Будь-які публікації і виступи працівники Банку здійснюють тільки після погодження із керівництвом Банку та при його координації і погодженні остаточного змісту публічних повідомлень.

Працівники Банку не публікують будь-які коментарі у соціальних інтернет-мережах щодо діяльності Банку, від імені Банку та як посадові особи Банку, за винятком спеціально уповноважених працівників або після погодження із керівництвом Банку.

## **СТАТТЯ 14. СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ**

ПАТ «БАНК ІНВЕСТИЦІЙ ТА ЗАОЩАДЖЕНЬ» - один із плеяди банків України, що динамічно розвиваються. При цьому Банк прагне не лише досягти високих фінансових і бізнес-результатів та сприяти зростанню економіки країни, але і внести значний вклад у розвиток соціальної сфери України. Такі напрями як добродійність, спонсорство, працевлаштування - важлива частина корпоративної культури Банку.

Соціальна політика Банку - це залучення усіх працівників Банку до загальної ідеї - зробити якість життя краще. Нам не байдужий стан країни, в якій ми живемо, тому наші проекти - це внесок у розвиток спорту, культури регіонів, допомога в їх благоустрої, підтримка дітей, що залишилися без піклування батьків.

Почути і зрозуміти проблеми інших, в потрібний момент прийти на допомогу - саме такими принципами керується Банк, надаючи благочинну допомогу тим, хто її потребує.

Банк надає рівні можливості участі працівників в соціальних програмах і застосовує прозорі механізми фінансування соціальної діяльності, що передбачають конкурсний відбір проектів і чіткі критерії їх оцінки. Інформація про соціальні програми відкрита для кожного працівника Банку.

Відділення Банку, що входять в регіональну мережу, активно беруть участь у багатьох програмах Банку, а також реалізують власні благодійні і спонсорські проекти.

## **СТАТТЯ 15. ВНУТРІШНІ ВЗАЄМИНИ**

Працівник Банку поважає особисту свободу, права і гідність людини. Працівник Банку не допускає будь - яку форму дискримінації або утиску на робочому місці і поведінки, яка розглядалася б як образливе і неприйнятне більшістю людей.

Банк завжди виконує свої зобов'язання перед працівниками, а працівники дотримуються своїх зобов'язань перед Банком і один перед одним.

В Банку вітається лідерство як здатність приймати рішення на всіх рівнях. Необхідні повноваження делегуються кожному працівникові, від якого очікується прийняття особистої відповідальності за виконання поставлених завдань.

Банк очікує ініціативи і максимального вкладу кожного з працівників у вирішенні завдань, що стоять перед Банком, і цінує командну роботу, де голос кожного буде почутий.

Працівники Банку завжди спілкуються відкрито, чітко виражаючи свої думки, заохочують будь - який зворотний зв'язок, значимий для роботи Банку, коли кожний працівник може звернутися з пропозицією по поліпшенню діяльності до будь-якого керівника Банку.

Працівники Банку прагнуть діяти так, щоб їх близькі, особисті, дружні, родинні прихильності не перешкоджали реалізації принципу рівних можливостей, не обмежували в ухваленні ефективних рішень і не допускали розкриття конфіденційної інформації.

Банк створює умови для професійного розвитку працівників. Професійний розвиток прямує на підвищення якості виконуваної роботи і досягнення поставлених цілей.

Банк цінує своїх працівників і заохочує їх за успіхи в роботі, ґрунтуючись на досягненні поставлених цілей.

### **15.1. Корпоративний стиль.**

Кожен з працівників Банку дотримується корпоративного стилю та корпоративних стандартів, що є важливим фактором формування іміджу та ділової репутації Банку.

Працівник Банку неухильно дотримується трудової дисципліни. У випадках, якщо виникла ситуація, що може призвести до порушення дисципліни, працівник доводить її зміст

до відома безпосереднього керівника та прагне звести до мінімуму можливість виникнення таких обставин.

Банк не підтримує прихід працівників на роботу у джинсах, коротких (міні) спідницях, одязі спортивного стилю, трикотажних кофтах і платтях обтягуючого крою, а також укорочених брюках, бриджах та шортах, надто яскравому (строкатому та прозорому) одязі та з великою кількістю прикрас.

У вихідні та передсвяткові дні, а також у передвихідний день є припустимим вільний стиль в одязі, але за умови, що в цей день немає ділових зустрічей з клієнтами, партнерами чи іншими особами.

Взуття має бути переважно класичних моделей. У літній період недопустимі сандалі, сабо та інше відкрите взуття.

Макіяж має бути природнім, без використання яскравих тонів і відтінків, парфуми - мати легкий ненав'язливий аромат.

Для працівників, які працюють з клієнтами, обов'язкове носіння бейджа і суворе дотримання норм ділового етикету в одязі.

Для керівників вищої і середньої ланки обов'язкові діловий костюм і краватка для чоловіків.

У зовнішньому вигляді працівник має слідувати діловому класичному стилю, що відповідає іміджу Банку.

Діловий стиль передбачає:

1) для чоловіків:

- діловий костюм, сорочка з краваткою або без неї (в літній період – сорочка з краваткою або без неї та відповідні їй брюки);

2) для жінок:

- діловий костюм, спідниця чи брюки та блузка (в літній період – строга блуза та відповідна їй спідниця/брюки);
- допустима наявність в діловому костюмі аксесуарів, які не виділяються із загального ансамблю, а також нарядний (не діловий) одяг з нагоди урочистих заходів.

Недотримання працівником Банку ділового стилю в одязі є порушенням трудової дисципліни.

## **15.2. Відносини з колегами.**

Кожен працівник пам'ятає, що він є частиною Банку, і метою кожного є ефективна робота для досягнення цілей Банку в цілому. Працівники завжди повинні надавати один одному підтримку порадою і діями. Вміння працювати в команді є необхідною професійною якістю працівника Банку.

Взаємовідносини між працівниками Банку повинні здійснюватися в доброзичливому та ввічливому тоні. В ділових відносинах необхідно дотримуватися принципу нейтральності – відношення до всіх працівників і колег має бути витриманим, незалежно від особистих симпатій чи антипатій.

Працівники Банку виступають проти будь-яких проявів дискримінації в колективі і роблять все для того, щоб всім працівникам були надані рівні права і свободи незалежно від віросповідання, національності, статі, віку, сімейного стану, стану здоров'я, а також умов роботи і оплати праці.

Працівник неухильно дотримується правил конфіденційності, з чим погоджується, підписуючи «Зобов'язання щодо збереження банківської та комерційної таємниці», а також внутрішніх розпорядчих документів, нормативних документів, юридичних норм і Законів України.

Відповідальність за ефективність своєї роботи та досягнення результатів несе сам працівник, не перекладаючи провину на колег чи керівника. Кожна проблема відкрито обговорюється з колегами та керівником, в результаті чого формуються шляхи її вирішення.

У присутності клієнтів, ділових партнерів або третіх осіб звернення до працівника має бути тільки по імені й по-батькові. Працівники Банку повинні пам'ятати, що кожен з них є обличчям Банку.

Працівники Банку уважні до всіх прохань колег, викликаних виробничою необхідністю, а у випадку, якщо немає можливості негайно приділити достатньої уваги вирішенню питання, повідомляють про це і домовляються про зручний для кожної із сторін термін.

Для забезпечення ефективних внутрішніх комунікацій, відлучаючись з офісу (кабінету), працівник обов'язково повідомляє секретаря, керівника або колег, куди йде і коли (орієнтовно) повернеться. Якщо є можливість, залишає номер телефону, по якому можна буде зв'язатися у разі потреби.

Працівник не допускає гучних обговорень і дискусій в офісі, які можуть перешкодити колегам.

Працівник Банку ніколи не обговорює проблеми Банку і його працівників за його межами, в тому числі в колі близьких і знайомих.

При спілкуванні з поліцією, державними службовцями тощо працівник не перевищує своїх повноважень, підкреслюючи причетність до діяльності Банку.

Працівник Банку стежить за своїм здоров'ям, прагне до здорового способу життя, прагне позбавитися шкідливих звичок.

### **15.3. Спілкування керівника і підлеглих.**

Керівник не дає підлеглим вказівки в зверхній формі, не підкреслює випадково допущені помилки або професійну некомпетентність підлеглих.

У разі потреби керівник конструктивно критикує підлеглих, роблячи акцент на розкритті його потенційних здібностей. Будь-який аналіз дій підлеглих повинен носити позитивний характер.

Працівник Банку цінує робочий час керівників і підлеглих, не відволікаючи один одного від роботи по дрібницях.

Банк вітає будь-які пропозиції і побажання по поліпшенню діяльності Банку, які адресуються безпосередньому керівникові.

У кабінет керівника працівник заходить в заздалегідь обумовлений час, повідомивши про свій прихід через секретаря або по телефону.

Працівник дотримується принципу: обговорення проблеми – колегіально; ухвалення рішення - персоналізовано. При цьому бере на себе відповідальність в межах службової компетенції.

Працівник Банку обов'язково інформує свого безпосереднього керівника в разі контакту зі слідчими органами.

Працівник своєчасно інформує свого безпосереднього керівника про зміну свого сімейного стану, адреси і телефону.

### **15.4. Телефонний етикет.**

#### *1) Розмовляючи по телефону, працівник:*

- завжди пам'ятає, що в приміщенні присутні колеги;
- знімає трубку не пізніше 3-го дзвінка, обов'язково представляється, називаючи Банк, структурний підрозділ і прізвище;
- уважно вислуховує співрозмовника і по можливості відразу консультує його, або прохає передзвонити в певний час, або переадресовує дзвінок з вказівкою номера телефону, підрозділу, ПІБ відповідального виконавця;
- при передачі телефонного повідомлення записує його текст, ПІБ і номер телефону того, хто дзвонив;
- коли керівник, з яким працівникові необхідно переговорити, розмовляє по телефону, працівник чекає закінчення розмови за межами кабінету.

#### *2) Якщо необхідно подзвонити, працівник:*



- вітається і представляється, називаючи своє прізвище, установу, місто (при міжміському дзвінку);
- якщо потрібної людини не виявилося на місці, залишає свій телефон з проханням передзвонити або вказує час, коли передзвонить;
- ввічливо прощається і дякує за допомогу;
- працівник по можливості відключає або зменшує звук мобільних телефонів на нарадах і важливих зустрічах.

#### **15.5. Культура ділового листування.**

У внутрішньобанківському спілкуванні працівник переважно дотримується електронного документообігу. Свій робочий день він починає з підключення до Outlook Express (електронної пошти) та перевірки поштової скриньки.

Працівник по можливості відразу відповідає на всі листи, що надходять, у тому числі і по електронній пошті, або погоджує термін відповіді додатково з відправником.

Якщо питання, що надійшло електронною поштою, не стосується сфери діяльності Банку, працівник обов'язково повідомляє про це відправника.

У діловому листуванні працівник обов'язково дотримується загальноприйнятих правил ввічливості і вказує свої координати для зворотного зв'язку.

Працівник прагне до високої письменності, не допускає помилок в діловому листуванні, дотримується короткого стисло ділового складу.

Працівник не використовує свою електронну адресу для особистих цілей, розсилки спаму, матеріалів рекламного характеру і інше.

#### **15.6. Відношення до банківської власності.**

Працівник дбайливо відноситься до банківської власності і устаткування, не використовує їх в особистих цілях.

Без дозволу колег працівник не користується їх комп'ютерами, робочими матеріалами і документацією, а при здобутті такого дозволу своєчасно повертає.

Під час роботи працівник дотримується порядку на робочому столі, розташовуючи на ньому лише матеріали, необхідні для роботи, а також додаткові аксесуари в офісному стилі.

Працівник не розміщує на робочому столі і в робочих приміщеннях матеріали з рекламою конкуруючих організацій.

Завершуючи робочий день, працівник наводить лад на робочому столі, залишаючи на його поверхні лише необхідні канцтовари.

#### **15.7. Поведінка при переході на роботу в іншу організацію.**

Працівник Банку зобов'язаний негайно повідомити безпосереднього керівника в разі отримання пропозиції і ухвалення рішення про перехід на іншу роботу.

Працівники не повинні використовувати робочий телефон, корпоративну електронну пошту та інтернет для пошуку потенційних працедавців і переговорів з ними.

Працівники повинні зберігати коректне, дружнє відношення до Банку при зміні роботи.

При переході на інше місце роботи працівники повинні дотримуватись вимог законодавства щодо нерозголошення конфіденційної інформації.

### **СТАТТЯ 16. КОНФЛІКТ ІНТЕРЕСІВ**

Всі працівники повинні діяти на користь Банку і уникати будь-яких конфліктів інтересів.

Виконуючи свої посадові обов'язки, керівники Банку і працівники мають бути незалежним від конфлікту інтересів, що зачіпає Банк або їх особисто.

Банк чекає, що працівники вестимуть справи з постачальниками, клієнтами, підрядниками та іншими особами, що мають ділові стосунки з Банком, ґрунтуючись виключно

на інтересах Банка, без протекції або переваги третіх сторін, в основі яких лежать особисті міркування працівників.

Жоден із працівників не повинен вдаватися прямо або опосередковано до будь-якої особистої позики або послуги від будь-якої фізичної або юридичної особи, що має ділові стосунки з Банком або прагне таких стосунків. Це не поширюється на організації, що пропонують подібні позики або послуги в ході своєї звичайної діяльності.

Банк чекає, що працівники без зволікання повідомлятимуть про будь-які конфлікти інтересів своїм керівникам. У тому випадку, коли конфлікту інтересів уникнути неможливо, працівники повинні повідомити про даний конфлікт інтересів своїм керівникам і надалі не брати участь в ухваленні рішень з цього питання. У випадку, якщо конфлікт інтересів виникає або може виникнути у члена Правління, він повинен негайно проінформувати Голову Правління Банку. Члени Правління повинні відмовлятися від якого-небудь обговорення або прийняття рішення, яке впливатиме на їх особисті, ділові і професійні інтереси. У випадках виникнення конфліктних ситуацій, які не можуть бути дозволені, член Правління керується нормами внутрішньої Політики запобігання, моніторингу та управління конфліктом інтересів ПАТ «БАНК ІНВЕСТИЦІЙ ТА ЗАОЩАДЖЕНЬ»

Вимоги про недопустимість конфлікту інтересів поширюються як на членів Правління, керівників і працівників Банку, так і на їх близьких родичів, якщо вони залучені в ситуації, пов'язані з конфліктом інтересів. Під близькими родичами слід розуміти подружжя, дітей, батьків, братів і сестри, батьків чоловіка/дружини і осіб, що спільно проживають з ними.

Працівник має уникати будь-яких стосунків або дій, які можуть перешкодити прийняттю об'єктивних і чесних рішень в рамках діяльності Банку.

Керівництво не намагається описати всі можливі конфлікти інтересів, які можуть виникнути. До нього слід прибігати в будь-якій ситуації, коли виникає особистий інтерес людини, який суперечить інтересам Банку в цілому, або коли людина може розглядатися як одержувач незаконної особистої вигоди унаслідок її посади у Банку.

## **СТАТТЯ 17. ВИКОНАННЯ ВИМОГ КОДЕКСУ**

Положення Кодексу розглядаються як єдині для всіх працівників Банку та застосовуються в повсякденній діяльності Банку.

При прийомі на роботу в Банк працівники мають бути ознайомлені Управлінням по роботі з персоналом з даним Кодексом і навчені його вживанню в повсякденній роботі.

Працівники Банку беруть на себе зобов'язання керуватись Кодексом в своїй роботі незалежно від посади і статусу.

Якщо працівник не впевнений у етичності своїх дій або рішень, в етичності дій або рішень своїх колег і керівників, у відповідності своїх дій або рішень цінностям і принципам Банку, йому необхідно звернутися за допомогою до свого безпосереднього керівника або до Управління по роботі з персоналом. У випадку, якщо ваш колега поводить себе неетично, слід попередити його про це, вказавши, який принцип Кодексу він порушує.

Всі спірні етичні питання необхідно вирішувати з безпосереднім керівником. Якщо питання не може бути вирішене на місці безпосереднім керівником, то звернення по етичних питаннях може бути передане до Управління по роботі з персоналом.

Працівники Управління по роботі з персоналом гарантують, що надана працівником Банку інформація у жодному випадку не буде використана проти нього, а звернення залишиться конфіденційним. Працівник буде своєчасно проінформований про рішення з приводу свого звернення працівником Управління по роботі з персоналом.

Всі офіційні особи і працівники Банку повинні всебічно сприяти розслідуванню етичних ситуацій, надавати матеріали і документи, необхідні для перевірки обставин етичного порушення.

Етичні питання повинні регулярно освітлюватись в корпоративних ЗМІ.

Будь-яке переслідування працівника, який по добрій волі заявив про порушення принципів Кодексу, буде розцінено як окреме порушення принципів Кодексу.

Інформацію про факти нанесення збитку інтересам або репутації Банку працівниками необхідно відправляти за адресою:

ПАТ «БАНК ІНВЕСТИЦІЙ ТА ЗАОЩАДЖЕНЬ»

вул. Мельникова 83-д,

Київ, Україна, 04119

З питань порушень Кодексу: [compliance@bisbank.com.ua](mailto:compliance@bisbank.com.ua)

## **СТАТТЯ 18. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА НЕВИКОНАННЯ ВИМОГ КОДЕКСУ**

Кожен Працівник Банку несе персональну відповідальність за неухильне дотримання вимог цього Кодексу. Порушення правил Кодексу, внутрішніх нормативних документів може призвести до дисциплінарних стягнень, у тому числі до негайного припинення трудових або будь-яких інших відносин із Банком.

Крім того Працівники несуть персональну відповідальність за будь-які неправомірні або незаконні дії, які вони здійснюють під час роботи в Банку. Працівники також можуть нести відповідальність за дії (або бездіяльність) інших, якщо Працівник знав або повинен був знати про їхню неправомірну поведінку чи дії.

Дотримання стандартів, викладених у Кодексі та внутрішніх нормативних документах Банку, є обов'язковою умовою для роботи в Банку. Тому Працівник Банку ретельно вивчає і неухильно дотримується положень цього Кодексу, внутрішніх нормативних документів Банку та вимог законодавства. При прийомі на роботу кожен Працівник повинен за підписом ознайомитись з Кодексом корпоративної етики.

## **СТАТТЯ 19. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ**

19.1. Цей Кодекс вступає в силу з моменту його затвердження Наглядовою радою Банку.

19.2. Зміни та доповнення до цього Кодексу затверджуються Наглядовою радою Банку та оформлюються або додатком до нього, або шляхом його викладення в новій редакції. Прийняття нової редакції Кодексу автоматично призводить до припинення дії попереднього документу.

19.3. У разі невідповідності будь-якої частини цього Кодексу чинному законодавству України або нормативно-правовим актам Національного банку України, в тому числі у зв'язку з прийняттям нових актів законодавства України або нормативно-правових актів Національного банку України, цей Кодекс буде діяти лише у тій частині, яка не суперечитиме чинному законодавству України та нормативно-правовим актам Національного банку України.