ЗАТВЕРДЖЕНО:
Рішенням Наглядової ради
АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА
«БАНК ІНВЕСТИЦІЙ ТА ЗАОЩАДЖЕНЬ»

Протокол № 20/08-2

від «20» серпня 2025 року

ПОГОДЖЕНО:

Рішенням Правління

АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА

«БАНК ІНВЕСТИЦІЙ ТА ЗАОЩАДЖЕНЬ»

Протокол № 19/08-1

від «19» серпня 2025 року

КОДЕКС
КОРПОРАТИВНОЇ ЕТИКИ АТ «БІЗБАНК»

(зі змінами, погодженими рішенням Правління АТ «БІЗБАНК» від 17.11.2026 (протокол №17/11-1), затвердженими рішенням Наглядової ради АТ «БІЗБАНК» від 18.11.2026 (протокол №18/11-6)

м. Київ – 2025

Власник документу – Управління комплаєнс – контролю

ЗМІСТ

РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ 3
РОЗДІЛ 2. МЕТА БАНКУ 4
РОЗДІЛ 3. ОСНОВНІ КОРПОРАТИВНІ ЦІННОСТІ БАНКУ 4
РОЗДІЛ 4. ЗАГАЛЬНООБОВ'ЯЗКОВІ НОРМИ ПРИЙНЯТНОЇ ПОВЕДІНКИ ДЛЯ КЕРІВНИКІВ ТА ІНШИХ ПРАЦІВНИКІВ БАНКУ ТА ВИЗНАЧЕННЯ НЕПРИЙНЯТНОЇ ПОВЕДІНКИ ПРАЦІВНИКІВ БАНКУ 5
РОЗДІЛ 5. НОРМИ ЩОДО ЗАБОРОНИ ЗДІЙСНЕННЯ НЕЗАКОННОЇ ДІЯЛЬНОСТІ 6
РОЗДІЛ 6. ПОЛІТИКА ЩОДО ДОТРИМАННЯ КУЛЬТУРИ УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ 8
РОЗДІЛ 7. ПОРУШЕННЯ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ 8
РОЗДІЛ 8. ПОРЯДОК ДІЙ КЕРІВНИКІВ ТА ІНШИХ ПРАЦІВНИКІВ БАНКУ ДЛЯ ЗАПОБІГАННЯ ЗАВДАННЯ ШКОДИ МАЙНУ БАНКУ 9
РОЗДІЛ 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....10
РОЗДІЛ 10. ЗОВНІШНІ ВІДНОСИНИ ПРАЦІВНИКІВ БАНКУ....10
РОЗДІЛ 11. НОРМИ ЩОДО ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЙНИМ ДІЯМ ТА ХАБАРНИЦТВУ .13
РОЗДІЛ 12. ГАРАНТІЇ РІВНОСТІ ВІДНОСИН МІЖ БАНКОМ ТА ЙОГО КЛІЄНТАМИ, ПРАЦІВНИКАМИ, ПОСТАЧАЛЬНИКАМИ ТА КОНКУРЕНТАМИ 14
РОЗДІЛ 13. ПРИНЦИПИ ОБРОБКИ, ЗБЕРІГАННЯ ТА РОЗПОВСЮДЖЕННЯ КОНФІДЕНЦІЙНОЇ ТА ІНСАЙДЕРСЬКОЇ ІНФОРМАЦІЇ 15
РОЗДІЛ 14. ЕКОЛОГІЧНА ТА СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ 16
РОЗДІЛ 15. СОЦІАЛЬНА ПОЛІТИКА 16
РОЗДІЛ 16. ВНУТРІШНІ ВЗАЄМИНИ 17
РОЗДІЛ 17. КОНФЛІКТ ІНТЕРЕСІВ 20
РОЗДІЛ 18. ВИКОНАННЯ ВИМОГ КОДЕКСУ....20
РОЗДІЛ 19. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА НЕВИКОНАННЯ ВИМОГ КОДЕКСУ....21
РОЗДІЛ 20. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ 21

РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1. Кодекс корпоративної етики АТ «БІЗБАНК» (*далі* – Кодекс), внутрішній нормативний документ, який встановлює загальнообов'язкові правила поведінки, цінності та принципи поведінки працівників[1] АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «БАНК ІНВЕСТИЦІЙ ТА ЗАОЩАДЖЕНЬ» (*далі* – Банк), а також визначає стандарти взаємодії з клієнтами, партнерами та іншими зацікавленими сторонами.
2. Кодекс розроблений відповідно до загальноприйнятих принципів і правил поведінки та ділової етики, норм міжнародного права, чинного законодавства України, у т.ч. нормативно-правових актів Національного банку України (*далі* - НБУ) та внутрішніх нормативних документів (*далі* - ВНД) Банку.
3. Кодекс визначає етичні цінності, принципи, стандарти та правила поведінки працівників Банку у відносинах з колегами, клієнтами, а також в бізнес-діяльності Банку та у відносинах з оточенням. Кодекс спрямований на обізнаність працівників щодо правил, мети належної поведінки, корпоративних цінностей та культури управління ризиками.
4. Керівники Банку, керівники підрозділів контролю[2] та інших підрозділів Банку своїм особистим прикладом (tone at the top) демонструють високий рівень професіоналізму, сумлінне дотримання корпоративних цінностей та нульову толерантність до будь-яких проявів незаконної діяльності.
5. Працівники Банку під час роботи в Банку повинні діяти виключно в інтересах та на користь Банку, його клієнтів та акціонерів.
6. Кодекс є повсякденним посібником у стосунках з діловими партнерами, клієнтами, колегами та встановлює норми поведінки, обов'язкові для всіх працівників Банку.
7. Кодекс спрямований на поширення етичних стандартів та правил належної поведінки серед працівників Банку, розвиток корпоративної культури та гарантію бездоганної ділової репутації Банку, зміцнення позитивного іміджу, відображення корпоративних цінностей Банку та підвищення рівня задоволеності клієнтів обслуговуванням.
8. Кодекс поширюється і на поведінку працівників поза Банком коли його дії можуть сприйматися як дії працівника Банку.
9. Метою Кодексу є:
   - підвищити/забезпечити обізнаність працівників з місією, цінностями і принципами діяльності Банку;
   - встановлення ключових етичних принципів, визначення високих стандартів етичної поведінки працівників в Банку в т.ч. поведінки з клієнтами, діловими партнерами, державними органами, громадськістю і конкурентами;
   - запобігання можливим порушенням і конфліктним ситуаціям;
   - сприяння зміцненню іміджу Банку, довіри Клієнтів та партнерів
10. Внутрішні нормативні документи Банку, в тому числі й ті, які регламентують вимоги щодо встановлення ділових відносин з клієнтами, діловими партнерами, контролюючими органами, конкурентами і працівниками Банку розробляються і затверджуються з урахуванням вимог цього Кодексу.

Кодекс закладає основи практичного втілення найвищих стандартів корпоративної етики, підтримує організаційну культуру та імідж Банку шляхом популяризації корпоративних цінностей, принципів, стандартів поведінки та етичних норм.

[1] Термін «працівники», що вживається у цьому Кодексі включає керівників та інших працівників Банку. Термін «керівники Банку» вживається у значенні, наведеному у ст.42 Закону України «Про банки і банківську діяльність». Інші терміни вживаються у значеннях, визначених вимогами законодавства України, нормативно-правовими актами НБУ та внутрішніми документами, розробленими Банком.

[2] підрозділ з управління ризиками, підрозділ контролю за дотриманням норм (комплаєнс) та підрозділ внутрішнього аудиту.

РОЗДІЛ 2. КУЛЬТУРА ВНУТРІШНЬОГО КОНТРОЛЮ

1. Культура внутрішнього контролю - дотримання визначених банком принципів, правил, норм, спрямованих на поінформованість працівників банку щодо функціонування системи внутрішнього контролю в Банку та участі кожного з працівників у цій діяльності.
2. Культура внутрішнього контролю Банку реалізується шляхом ідентифікації та здійснення аналізу функцій та механізмів системи внутрішнього контролю, звітування та вжиття адекватних заходів щодо усунення виявлених недоліків та її вдосконалення.
3. В Банку створена та функціонує комплексна, ефективна та адекватна система внутрішнього контролю, яка реалізується у взаємоінтегрований спосіб на всіх організаційних рівнях Банку.

РОЗДІЛ 3. ОСНОВНІ КОРПОРАТИВНІ ЦІННОСТІ БАНКУ

1. Корпоративні цінності Банку ґрунтуються на загальнолюдських цінностях і професійних вимогах, що пред´являються до кожного працівника Банку, та спрямовані на те, щоб стати надійним партнером для своїх клієнтів та надійним роботодавцем для своїх працівників.
2. Щодня ми працюємо над тим, щоб підтвердити високу довіру клієнтів, ділових партнерів до Банку, підтвердити високі стандарти обслуговування Банком. Ми визнаємо потреби сучасних реалій та прагнемо зайняти впевнені позиції на ринку банківських послуг.
3. Головна цінність Банку – сформована високопрофесійна команда фахівців, яка зацікавлена в кінцевому результаті – досягненні поставленої мети.
4. 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 та екологічна відповідальність:** дотримання норм чинного законодавства України, внутрішніх нормативних документів Банку, створення оптимальних умов праці і відпочинку, корпоративна культура, соціальна захищеність працівників діяльність і рішення спрямовані на зберігання і захист довкілля, інтересів суспільства та навколишнього середовища у своїй діяльності,.

РОЗДІЛ 4. ЗАГАЛЬНООБОВ'ЯЗКОВІ НОРМИ ПРИЙНЯТНОЇ ПОВЕДІНКИ ДЛЯ КЕРІВНИКІВ ТА ІНШИХ ПРАЦІВНИКІВ БАНКУ ТА ВИЗНАЧЕННЯ НЕПРИЙНЯТНОЇ ПОВЕДІНКИ ПРАЦІВНИКІВ БАНКУ

1. Банк будує стосунки зі своїми працівниками на принципах довгострокової співпраці, взаємної пошани і неухильного виконання взаємних зобов'язань.

2. Банк не допускає по відношенню до працівників будь-яких проявів дискримінації за політичними, релігійними, національними і іншими, такими, що не мають відношення до професійних якостей, мотивами при прийомі на роботу, оплаті праці, просуванні по службі.

3. Банк прагне підтримувати рівень оплати праці, відповідний рівню оплати праці в даній сфері і адекватний кінцевому результату праці.

4. Банк вітає активну участь працівників у житті Банку, що сприяє розвитку корпоративної культури і внутрішньої співпраці.

4.1. Загальнообов'язкові норми прийнятної поведінки для керівників:

- бути прикладом для інших (концепція «tone at the top») 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 не відповідають вимогам, передбаченим Кодексом та/або інших 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 прийнятної поведінки для працівників:

- неухильно дотримуватись етичних норм поведінки, етикету ділового спілкування у щоденній співпраці з клієнтами, партнерами, колегами та керівництвом;
- запобігати мобінгу (цькування), домаганням та дискримінації, а також іншим формам нерівного та неадекватного поводження;
- 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 Управління комплаєнс-контролю;
- не здійснювати діяльність, що порушує моральні і правові норми та може завдати шкоди репутації та інтересам Банку, клієнта, ділових партнерів;
- дбати про імідж Банку також поза роботою, включаючи соціальні медіа;
- негайно повідомляти про будь-які можливі ризики для Банку безпосереднього керівника та/або Управління комплаєнс–контролю;
- 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.

4.3 Неприйнятна поведінка працівників Банку включає в себе:

- подання недостовірної фінансової, статистичної та управлінської звітності;
- злочини у сфері службової діяльності;
- злочини у сфері господарської діяльності (шахрайство);
- порушення санкцій;
- легалізацію (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення, у т.ч. сприяння/допомога (консультування) у здійсненні дій щодо легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення;
- неконкурентна практика;

- надання неправомірних послуг чи консультацій клієнтам та контрагентам;
- хабарництво, корупція;
- порушення прав споживачів;
- порушення вимог законодавства України та внутрішніх документів Банку;
- неналежні дії щодо збереження відомостей, що містять банківську та/або комерційну таємниці, та/або конфіденційну та/або інсайдерську інформацію тощо;
- прояви колабораціонізму;
- інші дії/бездіяльність працівника, незаконну діяльність, наслідком яких є/можуть бути фінансові, репутаційні чи інші втрати Банку.

РОЗДІЛ 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.

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, Управління комплаєнс–контролю та профільні структурні підрозділи Банку.

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 працівників, клієнтів, партнерів чи конкурентів Банку 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 та/або фізичним особам-підприємцям 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.

3. Порушення санкцій, легалізація (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 вимог чинного законодавства, Правил та Програм у сфері 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.

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 ціновій 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.

5 Уникнення сплати податків або виконання вимог законодавства

Всім працівникам Банку забороняється надання послуг чи консультацій клієнтам та контрагентам, спрямованих на уникнення ними чи їх контрагентами сплати податків або виконання встановлених законодавством України або договірними умовами інших зобов'язань.

6 Колабораціонізм

6.1. Банк не підтримує та проти участі та співпраці Працівників Банку, Клієнтів, Ділових Партнерів, Постачальників з державою-агресором з її окупаційною адміністрацією, щодо:

- організації та проведені заходів політичного характеру;
- участі заходах спрямованих на підтримку держави-агресора її окупаційної адміністрації чи збройних формувань;
- здійснення інформаційної діяльності.

6.2. Працівникам Банку забороняється добровільно займати посади, виконувати організаційно-розпорядчі або адміністративно-господарські функцій в органах влади

створених державою - агресором на тимчасово окупованій території України, у тому числі в окупаційній адміністрації держави - агресора, брати участь в організації та проведенні виборів та/або референдумах, публічно закликати до проведення виборів та/або референдумів.
6.3. Працівники Банку не можуть поширювати заклики, висловлювати заперечення, зокрема:
1) публічні заперечення щодо:

- здійснення збройної агресії проти України, встановлення та утвердження тимчасової окупації частини території України;
- встановлення та утвердження тимчасової окупації частини території України;

2) публічні заклики щодо:

- підтримки рішень та/або дій держави-агресора, збройних формувань та/або окупаційної адміністрації держави-агресора;
- співпраці з державою-агресором, збройними формуваннями та(або) окупаційною адміністрацією держави-агресора;
- невизнання поширення державного суверенітету України на тимчасово окуповані території України

6.4. За участь в колаборайній діяльності Працівники Банку несуть відповідальність, передбачену чинним законодавством.

РОЗДІЛ 6. ПОЛІТИКА ЩОДО ДОТРИМАННЯ КУЛЬТУРИ УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ

1. В Банку створена комплексна, адекватна та ефективна система управління ризиками, на які наражається Банк у своїй діяльності. Наглядова рада Банку постійно підтримує високу культуру управління ризиками.
2. Культура управління ризиками є складовою внутрішньої системи управління ризиками та передбачає, що кожен працівник Банку дотримується визначених принципів, правил, норм, спрямованих на проінформованість усіх працівників Банку щодо прийняття ризиків та управління ризиками.
3. Банк визначає та контролює дотримання корпоративних цінностей, які базуються на здійсненні бізнесу на законних та етичних принципах, та постійно підтримує високу культуру управління ризиками.
4. Працівники Банку дотримуються вимог впровадженої системи управління ризиками, уключаючи стратегію та політику управління ризиками, декларацію схильності до ризиків, культуру управління ризиками, процедури, методи та інші заходи ефективного управління ризиками.
5. 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.

РОЗДІЛ 7. ПОРУШЕННЯ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

1. 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.
2. Банк не надає платних послуг клієнтам, не обумовлених умовами договору, публічними правилами та тарифами Банку, без згоди клієнта.

3. Банк цінує свою репутацію надійної банківської установи та належним чином забезпечує захист прав споживачів, уключаючи право вільного вибору споживачами послуг, які надаються Банком, зокрема застосовує наступні заходи:

- розміщення публічної верифікованої інформації на сайті Банку/ в рекламних послугах. Така інформація є повною, зрозумілою, прозорою та достовірною;
- інформування споживачів щодо преференцій та можливі наслідки у разі користування банківською послугою, а також надання інформації інструменту для розрахунку витрат або доходів від послуги;
- оформлення споживчих договорів та інформації, що надається клієнту перед укладанням договору, здійснюється у відповідності до вимог законодавчих актів України, нормативно – правових актів НБУ та внутрішніх нормативних документів Банку.;
- здійснення належного розгляду Банком звернень та самостійне усунення Банком виявлених порушень прав споживачів.

РОЗДІЛ 8. ПОРЯДОК ДІЙ КЕРІВНИКІВ ТА ІНШИХ ПРАЦІВНИКІВ БАНКУ ДЛЯ ЗАПОБІГАННЯ ЗАВДАННЯ ШКОДИ МАЙНУ БАНКУ

1. До активів Банку належать, зокрема:
   - майно, грошові кошти та товарно-матеріальні цінності;
   - обладнання, технічні засоби та інші матеріальні об'єкти, що використовуються у діяльності Банку, у тому числі закріплені за працівниками для індивідуального користування (зокрема, мобільні телефони, комп'ютери тощо);
   - інформаційні ресурси, бази даних, бізнес-плани, внутрішні документи та інші документи/відомості, що створюються, отримуються або використовуються Банком у процесі його діяльності, об'єкти інтелектуальної власності, зокрема ліцензії, патенти, програмне забезпечення, інші нематеріальні активи.

Об'єкти, створені або розроблені працівниками Банку у зв'язку з виконанням ними трудових (службових) обов'язків або доручень Банку, також є власністю Банку. До таких об'єктів, зокрема, належать внутрішні документи Банку, методологічні матеріали, програмні продукти, бази даних, аналітичні матеріали, розробки та інші результати інтелектуальної діяльності.

2. Будь-яке майно, а також службова інформація, якою володіє або яку використовує Банк для забезпечення свого функціонування, може використовуватись працівником Банку виключно в межах покладених на нього трудових обов’язків. Будь-яке майно та обладнання використовуються з дотриманням правил і норм з охорони праці.

3. Усі 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, в т.ч. інформаційної;
- 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, копіювальні машини, персональний комп’ютер та аналогічне обладнання для власних потреб;
- повідомляють безпосереднього керівника та Управління банківської безпеки про факти розкрадання, розтрати, неналежного використання майна Банку;

4. Кожний працівник зобов’язаний піклуватися про збереження майна Банку.

5. Недбале ставлення працівників Банку до майна Банку, яке призвело до його пошкодження, псування чи несанкціоноване його використання може кваліфікуватись як шкода, заподіяна Банку.
6. Працівникам Банку забороняється пересилати, копіювати, переносити або іншим чином передавати інформацію з обмеженим доступом (у т.ч. внутрішні документи Банку та інші відомості визначені розпорядчим документом Банку) на електронні скриньки, у хмарні сховища, месенджери, на пристрої та носії, що не належать Банку або не санкціоновані ним.
7. Працівникам Банку забороняється використовувати інструменти штучного інтелекту для прийняття рішень, що можуть впливати на інтереси Банку, його клієнтів, працівників та акціонерів. Також суворо заборонено завантажувати інформацію з обмеженим доступом у публічні нейромережі.
8. Неправомірне користування активами Банку, несанкціоноване заволодіння/використання або спроба заволодіння/використання інформації з обмеженим доступом є підставою для притягнення до дисциплінарної, адміністративної або кримінальної відповідальності згідно з чинним законодавством України.

РОЗДІЛ 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

1. Кожен працівник зобов’язаний під час виконання своїх посадових обов’язків керуватися виключно інтересами Банку, а не своїми власними.
2. 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.
3.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.
4.З метою уникнення конфлікту інтересів працівники Банку повідомляють про позабанківську політичну/громадську діяльність, господарську діяльність, роботу за сумісництвом та бізнес-відносини відповідно до вимог, передбачених «Політикою запобігання, моніторингу та управління конфліктом інтересів АТ «БАНК ІНІВЕСТИЦІЙ ТА ЗАОЩАДЖЕНЬ».
5. Банк встановлює систему управління конфліктами інтересів відповідно до вимог, передбачених «Політикою запобігання, моніторингу та управління конфліктом інтересів АТ «БАНК ІНІВЕСТИЦІЙ 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.

РОЗДІЛ 10. ЗОВНІШНІ ВІДНОСИНИ ПРАЦІВНИКІВ БАНКУ

1. Відносини з суспільством

Банк очікує, що в соціальному середовищі працівники будуть поводитись відповідно до прийнятих етичних норм, особливо, коли їх ім’я будь-яким чином може асоціюватись з Банком або їх соціальна позиція та/або дія може бути розцінена як офіційна позиція Банку.

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

2. Відносини з органами державної влади

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

Працівники Банку не повинні робити спроб вплинути неправомірним чином на ухвалення рішень органами державної влади або державними службовцями.

Працівники Банку повинні дотримуватись вимог передбачених законодавчими актами України та внутрішніми нормативними документами Банку.

Банк та його працівники своєчасно та у повному обсязі сплачують податки. Працівники Банку повідомляють про актуальний статус свого податкового резидентства (для цілей застосування Угоди FATCA[3] та/або Стандарту CRS[4]).

Взаємовідносини з органами державної влади, у тому числі регуляторними та правоохоронними органами будуються на принципах відкритості, законності, професіоналізму та необхідності захисту інтересів Банку, його клієнтів, працівників та акціонерів.

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 повну і достовірну інформацію про свою діяльність, інформація про Банк та показники поширюється в публічних звітах.

Банк гарантує точність, об'єктивність, доцільність, своєчасність і достовірність даної інформації.

3. Відносини із засобами масової інформації

Взаємовідносини Банку із засобами масової інформації будуються із врахуванням необхідності збереження та підтримання на високому рівні репутації Банку, його працівників та акціонерів. Працівники утримуються від дій і публічних суб’єктивних висловлювань, що можуть негативно вплинути на діяльність Банку.

Працівник Банку надає інформацію щодо діяльності Банку представникам засобів масової інформації виключно за згодою керівництва Банку та відповідно до вимог передбачених законодавчими актами України та внутрішніми нормативними документами Банку.

Працівники уникають будь-яких заяв або висловлювань, що можуть бути сприйняті як офіційна позиція Банку та вплинути на його репутацію.

4. Відносини з діловими партнерами, інвесторами, конкурентами

Банк будує відносини з діловими партнерами, інвесторами, конкурентами на основі принципів сумлінності, чесності, професіоналізму, взаємної довіри й поваги, пріоритетності інтересів клієнта, дотримання зобов’язань, партнерства і взаємної поваги.

Банк виконує свої зобов'язання і очікує 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 дбає про свою репутацію, суворо дотримується норм і правил ділової етики.

Банк очікує, що його ділові партнери також притримуються високих стандартів етики.

[3] Угода від 7.02.2017 між Урядом України та Урядом США для поліпшення виконання податкових правил й застосування положень Закону США «Про податкові вимоги до іноземних рахунків» (FATCA)

[4] Common Standard on Reporting and Due Diligence for Financial Account Information (CRS) або Загального стандарт звітності та належної перевірки інформації про фінансові рахунки

Банк конкурує чесно. Банк не приймає і не здійснює незаконні виплати в будь-якій 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 веде бізнес з тими клієнтами і діловими партнерами, які мають позитивну ділову репутацію . Встановлюючи стосунки з новим діловим партнером, Банк проводить необхідну перевірку, щоб переконатися в його відповідності вказаним критеріям.

Банк не співпрацює з діловими партнерами, постачальниками діяльність яких може становити загрозу для репутації Банку.

5. Відносини з клієнтами

Відносини Банку з клієнтами будуються на принципах сумлінності, професіоналізму, взаємної довіри й поваги, пріоритетності інтересів клієнта, безумовного дотримання зобов'язань. Банк орієнтується на потреби клієнтів і гарантує високу якість своїх послуг, стабільність та передбачуваність.

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 Банку, і в його веденні знаходиться вся діяльність клієнта. Наш менеджер - персональний банкір і довірений консультант для клієнта.

Тому ми притримуємось найвищих стандартів для своїх працівників. Ми звертаємо увагу на рівень академічної підготовки, вагомий професійний досвід, уважне ставлення 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.

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

1) Професіоналізм:

- кожен працівник Банку повинен володіти знаннями в межах своєї професійної діяльності та відповідати за них;
- вміти 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 та тактовним;
- відповідати цінностям недискримінації, рівності, терпимості[5], у т.ч. бути привітним та терпимим до фізичних, ментальних, комунікаційних особливостей споживачів, не обмежуючи їхні права і можливості на підставі їх соціальних чи інших ознак або обставин

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:

[5] із врахуванням Рішення НБУ № 240-рш від 05.07.2024 «Про схвалення Методичних рекомендацій з правил інклюзивного надання фінансових послуг в установах України» після завершення імплементації зазначених вимог

- 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.

6. Дарунки і представницькі витрати

Банк зобов'язався здійснювати свою діяльність без використання хабарів або корупції. Отримання чи надання хабарів, неправомірна вигода, а також інші корупційні діяння заборонені. Працівникам Банку забороняється пропонувати, обіцяти, давати, приймати чи провокувати хабар чи неправомірну вигоду (в грошовій чи іншій формі). Забороняється вживати заходи щодо фальсифікації або спотворення інформації з метою приховування дій, що містять ознаки хабарництва чи неправомірної вигоди.

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 Банку.

РОЗДІЛ 11. НОРМИ ЩОДО ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЙНИМ ДІЯМ ТА ХАБАРНИЦТВУ

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.

2. Заходи із запобігання корупційним діям та хабарництву.

Працівникам Банку забороняється використовувати свої службові повноваження (у т.ч. становище, можливості) з метою отримання неправомірної вигоди для себе чи інших осіб, (у т.ч. забороняється використовувати майно, активи Банку в приватних цілях).

Будь-які дії/бездіяльність, орієнтовані на одержання преференцій в отриманні/наданні банківських послуг без належного на те право заборонені.

Працівники Банку дотримуються встановлених обмежень щодо подарунків та представницьких витрат.

Банк на його працівники зобов'язані уникати ситуацій, що можуть призвести до виникнення підозри, що Банк, його працівники впливають чи намагаються вплинути на органи влади.

Бізнес рішення приймаються в інтересах Банку, і ні в якому разі не повинні прийматись на підставі особистих відносин.

Основна мета заходів із запобігання корупційним діям та хабарництву – захист та збереження високої репутації Банку.

Механізм запобігання корупційним діям та хабарництву встановлений окремим внутрішнім документом[6].

РОЗДІЛ 12. ГАРАНТІЇ РІВНОСТІ ВІДНОСИН МІЖ БАНКОМ ТА ЙОГО КЛІЄНТАМИ, ПРАЦІВНИКАМИ, ПОСТАЧАЛЬНИКАМИ ТА КОНКУРЕНТАМИ

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.

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.

[6] Антикорупційна програма АТ «БАНК ІНВЕСТИЦІЙ ТА ЗАОЩАДЖЕНЬ»

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.

Працівники Банку діють неупереджено, не зважаючи на приватні інтереси, особисте ставлення до будь-яких осіб, їх стать, вік, соціальний статус, національність, сексуальну орієнтацію, етнічне походження, релігійні та політичні переконання, сімейний стан та стан здоров'я. 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 чинного законодавства України 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.

3. Гарантії рівності відносин між Банком та постачальниками

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

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

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.

Співпраця Банку з Клієнтами, Працівниками та Постачальниками здійснюється відповідно до правил захисту інформації, включаючи захист персональних даних, конфіденційності, збереження банківської та комерційної таємниці.

РОЗДІЛ 13. ПРИНЦИПИ ОБРОБКИ, ЗБЕРІГАННЯ ТА РОЗПОВСЮДЖЕННЯ КОНФІДЕНЦІЙНОЇ ТА ІНСАЙДЕРСЬКОЇ ІНФОРМАЦІЇ

1. 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 посадових 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 Управління 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.

РОЗДІЛ 14. ЕКОЛОГІЧНА ТА СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

Банк у своїй діяльності запроваджує екологічні та соціальні стандарти, які сприятимуть поліпшенню екологічних та соціальних показників, мінімізації впливів Банку на довкілля, покращенню якості умов праці та здоров'я працівників Банку.

З метою ефективного застосування вимог Системи Екологічного та Соціального Управління в свою діяльність Банк проводить навчання співробітникам.

РОЗДІЛ 15. СОЦІАЛЬНА ПОЛІТИКА

АТ «БІЗБАНК» - один із 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 благодійність, 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 благоустрій, підтримка споживачів, які належать до захищеної категорії населення[7], 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.

[7] відповідно до Закону України «Про споживче кредитування» із врахуванням змін, унесених Законом України від 27.07.2022 № 2459-IX «Про внесення змін до деяких законів України щодо врегулювання простроченої заборгованості у період дії воєнного стану в Україні»

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

РОЗДІЛ 16. 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 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 для виконання завдань що стоять перед Банком, і цінує командну роботу, де голос кожного буде почутий.

Керівники Банку, керівники та працівники Банку виконують свої обов’язки професійно, добросовісно та з докладанням належних зусиль і старанності.

Працівники Банку завжди спілкуються відкрито, чітко виражаючи свої думки, заохочують будь-який зворотний зв'язок, значимий для роботи Банку, коли кожний працівник надавати пропозиції щодо покращення діяльності 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.

1. Корпоративний стиль

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

Працівники Банку неухильно дотримуються трудової дисципліни.

Працівники Банку підтримують професійний імідж та ділову репутацію в офіційно-ділових взаєминах загальноприйнятий діловий стиль в одязі та спілкуванні.

2. Відносини з колегами

Кожен працівник є частиною Банку, мета якого - ефективна, колективна робота для досягнення цілей Банку. 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 таємниці й іншої інформації з обмеженим доступом, дотримання інформаційної безпеки Банку та дотримання вимог законодавства з питань запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї

масового знищення», 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.

3. Спілкування керівника і підлеглих

Керівник — не лише організатор робочого процесу, але й носій етичних стандартів Банку. Його поведінка, рішення та ставлення до працівників відповідають принципам доброчесності, поваги та справедливості.

Керівник ставиться до підлеглих з повагою, цінує їхню працю та визнає їхній внесок у спільну справу.

Керівник забезпечує відкритий діалог з працівниками, заохочує зворотний зв’язок та завжди доступний для обговорення професійних питань без страху покарання чи упередженості.

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

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.

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

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

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/ відокремлений підрозділ і прізвище;
- уважно вислуховує співрозмовника і по можливості відразу консультує його, або просить передзвонити в певний час, або переадресовує дзвінок з вказівкою номера телефону, підрозділу, власного імені та прізвища відповідального виконавця;

- при передачі телефонного повідомлення записує його текст, власного імені та прізвища, 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 називає своє прізвище, установу, місто (при міжміському дзвінку);
- якщо потрібної особи 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.

Працівникам Банку забороняється залишати жодного телефонного дзвінка без відповіді. У разі відсутності працівника на робочому місці, його колеги повинні відповісти на телефонні дзвінки замість нього або при поверненні на робоче місце працівник обов'язково перевіряє наявність пропущених дзвінків і передзвонює.

5. Культура ділового листування

У внутрішньобанківському спілкуванні працівник переважно дотримується електронного документообігу. Свій робочий день він починає з підключення до Outlook (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 високого рівня письменності, не допускає помилок в діловому листуванні, дотримується короткого стислого ділового вмісту.

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

Якщо працівник планує тривалий час бути відсутнім на робочому місці (відрядження, відпустка), він має забезпечити оформлення автоматичної відповіді в поштовій програмі. В повідомленні про відсутність чітко зазначається час відсутності на робочому місці та працівник, до якого можна звернутися для вирішення питань, що знаходяться в зоні його компетенції, та час повернення працівника.

У поштовій програмі працівники обов'язково створюють автоматичний підпис, шаблон якого визначено фірмовим стилем Банку;

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.

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.

РОЗДІЛ 17. КОНФЛІКТ ІНТЕРЕСІВ

1. Всі працівники дотримуються вимог Політики запобігання, моніторингу та управління конфліктом інтересів АТ «БАНК ІНВЕСТИЦІЙ ТА ЗАЩАДЖЕНЬ» та 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 очікує, що працівники вестимуть справи з постачальниками, клієнтами, підрядниками та іншими особами, що мають ділові стосунки з Банком, керуючись виключно інтересами Банку, 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 очікує, 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 АТ «БАНК ІНВЕСТИЦІЙ ТА ЗАЩАДЖЕНЬ».

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.

РОЗДІЛ 18. ВИКОНАННЯ ВИМОГ КОДЕКСУ

1. Вимоги передбачені Кодексом поширюються на всіх працівників Банку і застосовуються повсякденній практичній діяльності Банку.

При прийомі на роботу в Банк Управління по роботі з персоналом забезпечує ознайомлення працівників з даним Кодексом. У разі оновлення, змін у даному документі всі працівники Банку мають бути ознайомлені відповідно до Положення про розробку та прийняття внутрішніх нормативних документів Банку. Управління комплаєнс-контролю забезпечує щорічне ознайомлення із Кодексом, зокрема проведенням навчання та забезпечує обізнаність працівників Банку щодо норм Кодексу корпоративної етики.

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

Працівник зобов'язаний проінформувати про такі неналежні дії у спосіб, визначений Порядком інформування про неналежні дії працівників АТ «БАНК ІНВЕСТИЦІЙ ТА ЗАОЩАДЖЕНЬ», якщо працівник Банку має сумніви щодо дотримання Кодексу у конкретному випадку або якщо він має підстави вважати, що Кодекс не дотримується в

цілому. У разі наявності таких сумнівів чи фактів неприйнятної поведінки працівників чи порушень в діяльності Банку, працівник зобов'язаний повідомити про це Управління комплаєнс-контролю.

Банк (у тому числі його керівники) гарантує захист працівників Банку – ініціаторів повідомлення про неналежні дії працівників від помсти, дискримінації, дисциплінарних санкцій та інших негативних наслідків дій, вчинених на виконання / відповідно до Порядку інформування про неналежні дії працівників Банку.

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

Інформацію про факти недотримання Кодексу, нанесення збитку інтересам або репутації Банку працівниками необхідно відправляти поштою за адресою (з приміткою – для Управління комплаєнс-контролю):

АТ «БІЗБАНК»
вул. Юрія Іллєнка 83-д ,
Київ, Україна, 04119

Також таку інформацію можна повідомити на електронну адресу: compliance@bisbank.com.ua, або за формою повідомлення на сайті Банку https://www.bisbank.com.ua/pro-bank/compliance/.

РОЗДІЛ 19. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА НЕВИКОНАННЯ ВИМОГ КОДЕКСУ

Працівники Банку несуть персональну відповідальність за неухильне дотримання вимог цього Кодексу. Порушення правил Кодексу, внутрішніх нормативних документів Банку вважається порушенням трудової дисципліни і до працівника може бути застосований один із заходів дисциплінарного стягнення: догана, звільнення.

За незначні порушення, окрім заходів дисциплінарного стягнення у вигляді догани, Банк може обмежитися застосуванням зауваження (в усній формі), або надсиланням працівнику листа-попередження.

Звільнення, як правило, застосовується у разі крадіжки або інших порушень, що пов'язані із зловживанням довірою або значним шахрайством, або у випадках, коли особа вчинила декілька порушень, відповідно до вимог законодавства про працю.

У разі виявлення факту порушення законодавства з боку працівника Банк залишає за собою право передати інформацію про виявлене порушення до правоохоронних органів з метою притягнення винних до адміністративної або кримінальної відповідальності.

Банк також може вимагати відшкодування матеріальних втрат та збитків через суд або звернутись до правоохоронних органів до початку судового процесу.

Дисциплінарні стягнення застосовуються відповідно до чинного законодавства та норм колективного договору.

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. При прийомі на роботу кожен працівник повинен за підписом ознайомитись з вимогами передбаченими Кодексом корпоративної етики.

РОЗДІЛ 20. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

1. Кодекс набирає чинності та вводиться в дію з дати встановленої у рішенні Наглядової ради Банку про затвердження цього Кодексу. Зміни та доповнення до Кодексу набирають чинності та вводяться в дію з дати встановленої рішенням Наглядової ради Банку про затвердження

цих Змін. В разі викладення змін та доповнень у новій редакції, попередня редакція Кодексу втрачає чинність з дня набрання чинності нової редакції.

2. 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 законодавства України та нормативно-правовим актам Національного банку України.

3. Вимоги передбачені Кодексом є обов'язковими до виконання всіма працівниками Банку.

4. Електронна версія затвердженого Кодексу доступна для ознайомлення у Електронній базі внутрішніх нормативних документів та на сайті Банку.

5. Відповідальність за підтримання Кодексу в актуальному стані несе Власник документа.