

**Кодекс поведінки (етики) в АТ «УНІВЕРСАЛ БАНК»**

(витяг)

### ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

* 1. Кодекс поведінки (етики) в АТ «УНІВЕРСАЛ БАНК» (далі - Кодекс) є внутрішнім нормативним документом АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «УНІВЕРСАЛ БАНК» (далі – Банк), розроблений відповідно до загальноприйнятих принципів і стандартів (правил) поведінки, норм міжнародного права, рекомендацій Базельського комітету з банківського нагляду, законодавства України та нормативно-правових актів Національного банку України (далі – НБУ), Кодексу поведінки (етики) в банківській групі «ТАС» (далі – Банківська група).
  2. Цей Кодекс розроблено з метою налагодження сприятливої атмосфери у колективі, ефективної комунікації, вдосконалення ефективності діяльності Банку та забезпечення відповідності діяльності Банку найвищим вимогам національних та міжнародних стандартів банківської етики.
  3. Основними цілями створення цього Кодексу є:
* збереження бездоганної ділової репутації Банку як надійного фінансового партнера;
* забезпечення балансу між інтересами Банку, його власників (акціонерів), працівників Банку, клієнтів, ділових партнерів та інших зацікавлених осіб;
* запобігання неприйнятній поведінці, порушенням та ймовірним зловживанням;
* розвиток корпоративної культури та культури управління ризиками, що передбачає орієнтацію працівників Банку на досягнення цілей Банку;
* поширення етичних стандартів (правил) належної поведінки на діяльність усіх керівників та інших працівників Банку.
  1. Цей Кодекс визначає високі етичні та професійні стандарти і шляхи їх дотримання в Банку.
  2. Цей Кодекс спрямований на інформування працівників Банку про правила та цілі належної поведінки, корпоративні цінності та культуру управління ризиками, визначення стандартів взаємодії працівників Банку з клієнтами, діловими партнерами, акціонерами, органами державної влади, органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування та іншими зацікавленими особами для підтримання бездоганної ділової репутації Банку та Банківської групи в цілому та її фінансової стабільності.
  3. Вимоги цього Кодексу охоплюють всі, без виключення, напрями діяльності Банку.
  4. Кодекс не регламентує всі можливі ситуації, які можуть виникнути у процесі виконання працівниками Банку своїх посадових обов’язків, але містить орієнтири, принципи, підходи та стандарти, що мають використовуватись ними при виникненні проблемних ситуацій.
  5. Вимоги цього Кодексу розповсюджується та є обов’язковими для виконання всіма керівниками і працівниками Банку, особами, які виконують роботу чи надають послуги за договором з Банком, контрагентами (агентами, консультантами), іншими особами, які діють за дорученням Банку.
  6. Вимоги цього Кодексу також є обов’язковими у правовідносинах Банку з контрагентами, зокрема органами державної влади та органами місцевого самоврядування.

### КОРПОРАТИВНІ ЦІННОСТІ БАНКУ

* 1. Керівники та працівники Банку мають дотримуватись корпоративних цінностей Банку та Банківської групи.
  2. Корпоративними цінностями Банку є:
* **довіра та повага до клієнтів:** Довіра, повага та відповідальність формують основу здорового зростання. Банк та його працівники є чесними та несуть особисту й корпоративну відповідальність за все, що роблять. Здійснюючи грамотне керівництво наданими ресурсами, Банк зміцнює довіру, підтверджуючи слова діями й виконуючи дані обіцянки. Банк цінує довгострокові відносини та не шукає сьогочасної вигоди, керується принципами обачності та обережності, враховує інтереси акціонерів та клієнтів Банку;
* **соціальна відповідальність:** Банк бере на себе зобов’язання, що пов’язують його діяльність з морально-етичними цінностями, реалізує свої соціальні та благодійні ініціативи на постійній основі. Усі працівники Банку приймають активну участь у соціальних ініціативах Банку;
* **якість:** Банк контролює кожен етап процесу і його відповідність існуючим стандартам якості. Усі процеси відповідають міжнародним стандартам і регламентовані внутрішніми нормативними документами Банку. Впроваджена система управління ризиками. Працівники Банку позитивно сприймають зміни на краще і завжди готові до них, постійно вдосконалюючись, щоб досягати найвищої якості в роботі. Працівники Банку розуміють, що кожний клієнт Банку заслуговує самого якісного обслуговування та уваги. Кожен працівник Банку проявляє увагу до клієнтів, які до нього звертаються, знає своїх клієнтів та їх потреби, активно цікавиться думкою клієнтів відносно якості обслуговування та прагне досконалості у всьому;
* **ефективність:** Банк відкритий для нових ідей і технологій. Банк прагне запропонувати те, що не можуть запропонувати інші. Технології Банку створені і налагоджені для того, щоб спілкування клієнта з Банком було швидким, надійним і зручним. Працівники Банку розуміють, що для досягнення цілей Банку необхідно безперервно підвищувати свій професійний рівень, прагнути знати більше, щоб стати кращими і працювати ефективніше для клієнтів, прагнути новацій для покращення фінансового стану Банку. Керівники Банку заохочують ініціативу працівників Банку і забезпечують можливості для їх постійного професійного розвитку, зокрема шляхом впровадження сучасних технологій;
* **прозорість на всіх рівнях діяльності:** Банк проводить політику максимальної прозорості своєї діяльності шляхом розкриття інформації про Банк, з використанням законних та доступних джерел інформування всіх зацікавлених осіб. Банк відкрито інформує про важливі питання розвитку Банку, створюючи основу для довірчої співпраці;
* **доступність для клієнта:** Працівники Банку відкриті і готові до спілкування. Для працівників немає дрібниць, вони вміють слухати і чути кожного клієнта. Усе, що важливо для клієнтів, заслуговує глибокої уваги працівника Банку;
* **командна робота:** Керівники Банку створюють умови для консолідації, поєднання всіх можливих й необхідних ресурсів, злиття в одне ціле знань, умінь, емоцій, прагнень, мрій та дій працівників Банку. Єдність команди формується на основі поваги до корпоративних цінностей, розуміння загальної відповідальності за клієнта, репутацію Банка, значимість своєї діяльності для суспільства. Керівники і працівники Банку працюють на загальну мету, довіряють і допомагають один одному взаємодіяти, координувати свою роботу;
* Банк визнає корпоративною цінністю вчасне та відверте обговорення неприйнятної поведінки або інших порушень у Банку та їх ескалації.
  1. Правила цього Кодексу, які є невід’ємною складовою частиною корпоративної культури і культури управління ризиками, спрямовані на встановлення загальних внутрішніх правил і принципів професійної та етичної поведінки, якими повинні щоденно керуватися всі керівники та працівники Банку під час виконання своїх обов'язків.
  2. Під час здійснення своєї діяльності керівники та працівники Банку діють відповідно до наступних ключових принципів:

**Клієнтоорієнтованість** – усі продукти, послуги та операційні процеси розробляються Банком з огляду на потреби клієнта та передбачають простоту, зручність і доступність їх використання. Керівники та працівники Банку турбуються про позитивні враження клієнтів та контрагентів.

**Ефективність** – Банк постійно вдосконалює свої процеси та процедури для досягнення максимальної ефективності, адже всі рішення Банку мають бути зваженими та передбачати досягнення стратегічних цілей. Банк підтримує ініціативи працівників та клієнтів, їх зауваження та пропозиції, направлені на розвиток та вдосконалення процесів, покращення продуктів, послуг та сервісу.

**Законність** – Банк сповідує принцип нетерпимості до шахрайства, зловживання, корупції. Керівники та працівники Банку безумовно дотримуються вимог законодавства, нормативно-правових актів НБУ та внутрішніх документів, регуляторних вимог, ринкових стандартів та правил добросовісної конкуренції, дотримуючись найвищих стандартів комплаєнс.

**Прозорість** – керівники та працівники Банку дотримуються політики максимальної прозорості своєї діяльності для усіх зацікавлених сторін. Банк розкриває основну інформацію про свою діяльність на офіційному веб-сайті Банку. Керівники та працівники Банку діють відповідно до загальноприйнятих етичних стандартів ведення відкритого і чесного бізнесу, дотримуючись високих стандартів корпоративної культури та кращих практик корпоративного управління.

**Збалансованість** – Банк досягає своїх бізнес-цілей здійснюючи свою діяльність збалансовано, що передбачає врахування всіх ризиків та забезпечення захисту інтересів працівників, клієнтів, акціонерів та партнерів Банку.

**Професіоналізм** – у своїй щоденній діяльності керівники та працівники Банку діють професійно, ефективно та своєчасно, запобігаючи будь-яким протиправним діям з боку третіх осіб стосовно Банку, його акціонерів, клієнтів, ділових партнерів і працівників Банку.

**Повага до прав людини** – керівники Банку забезпечують дотримання прав усіх працівників, гарантують справедливе ставлення до них та не допускають дискримінації чи переслідувань за будь-якими ознаками.

**Екологічність** – під час здійснення своєї діяльності керівники та працівники Банку враховують необхідність захисту довкілля та піклування про збереження природи.

**Інноваційність –** орієнтування Банку на розробку та впровадження інноваційних продуктів та підходів в обслуговуванні клієнтів, що гарантує зручність та високу якість послуг.

### СТАНДАРТИ (ПРАВИЛА) ПОВЕДІНКИ

* 1. **Загальнообов’язкові норми поведінки для керівників та працівників Банку:**
* неухильно дотримуватись загальновизнаних етичних норм поведінки та вимог цього Кодексу;
* толерантно і з повагою ставитись до політичних поглядів, ідеологічних та релігійних переконань інших осіб;
* не розголошувати і не використовувати конфіденційну інформацію, що стала їм відома у зв'язку з виконанням своїх посадових (договірних) обов'язків, крім випадків, встановлених законодавством України;
* компетентно, вчасно, результативно і відповідально виконувати посадові (договірні) обов'язки, рішення та доручення колегіальних органів і посадових осіб, яким вони підпорядковані, підзвітні або підконтрольні, та не допускати зловживань та неефективного використання коштів і майна Банку;
* утримуватись від явно злочинних дій, рішень і доручень та вживати заходів щодо скасування таких рішень і доручень, а також утримуватися від виконання рішень чи доручень керівництва, які є явно злочинними;
* дотримуватись корпоративних цінностей Банку;
* дотримуватись законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку, внутрішніх документів Банку;
* дотримуватись правил внутрішнього трудового розпорядку, зокрема ефективно використовувати робочий час та не запізнюватись на роботу, наради та зустрічі;
* забезпечувати особистий внесок у формування та поширення корпоративної культури у Банку шляхом поширення цінностей, стандартів та принципів роботи Банку;
* забезпечувати мінімізацію ризику фінансових чи репутаційних втрат Банку;
* забезпечувати функціонування Банку в межах визначеної схильності до ризиків і лімітів ризику;
* виконувати свої обов’язки професійно, добросовісно та з докладанням належних зусиль і старанності, незважаючи на особисті інтереси, особисте ставлення до будь-яких осіб, на свої політичні, ідеологічні, релігійні або інші особисті погляди чи переконання.
  1. **Загальні правила поведінки керівників та працівників Банку з клієнтами:**
* дотримуватися вимог Закону про мову при обслуговуванні клієнтів;
* докладати максимальних зусиль для уникнення конфлікту інтересів керівників та працівників Банку і клієнтів, а також конфлікту інтересів клієнтів Банку;
* використовувати індивідуальний підхід при обслуговуванні, вивчаючи потреби та запити клієнтів з метою їх подальшого задоволення;
* поводитись коректно, ввічливо, виявляючи максимальну повагу до клієнта;
* будувати відносини з клієнтами/контрагентами на взаємній довірі, повазі і рівноправності та надавати перевагу переговорам і пошуку компромісу у разі виникнення розбіжностей і суперечок;
* у разі виникнення спірних питань - докладати максимальних зусиль для швидкого врегулювання та взаємовигідного вирішення питання, що враховує інтереси Банку та потреби клієнта;
* поводитись з клієнтами врівноважено, дбаючи про належне обслуговування клієнтів;
* підтримувати якість клієнтського сервісу та дбайливо ставитись до розвитку позитивного клієнтського досвіду кожного клієнта, максимально спрощуючи обслуговування клієнтів;
* вчасно інформувати клієнтів про будь-які зміни, що стосуються їх обслуговування та забезпечувати їх безперешкодне обслуговування;
* зберігати конфіденційну інформацію про клієнта;
* використовувати лише актуальну маркетингову продукцію (презентації, ліфлети, брошури тощо);
* забезпечувати чистоту робочого місця та місця перебування клієнта, охайність при обслуговуванні клієнтів.
  1. **Норми поведінки керівників та працівників Банку у зовнішніх відносинах:**
* будувати взаємовідносини з акціонерами, клієнтами, діловими партнерами, конкурентами і представниками органів державної, виконавчої влади та місцевого самоврядування на принципах добросовісності, чесності, професіоналізму, взаємної довіри і поваги, дотримання взаємних зобов’язань, розкритті інформації в обсягах, передбачених законодавством України;
* у відносинах з акціонерами Банку робити усе можливе для зміцнення їх довіри шляхом гарантування їх законних прав та інтересів, забезпечення прозорості діяльності Банку та дотримання вимог законодавства і найвищих стандартів корпоративного управління;
* проводити по відношенню до конкурентів лише чесну та сумлінну конкурентну політику, надаючи пріоритет переговорам та пошуку компромісу у разі виникнення розбіжностей чи спорів у конкурентній боротьбі;
* у відносинах з органами державної влади, органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування, зокрема регуляторними та правоохоронними органами дотримуватись принципів відкритості, законності, професіоналізму та необхідності захисту інтересів Банку, його клієнтів, працівників та акціонерів;
* взаємовідносини з засобами масової інформації будувати із врахуванням необхідності збереження та підтримання на високому рівні репутації Банку, його працівників, учасників та акціонерів;
* відносини з політичними партіями будувати з урахуванням того, що Банк є політично нейтральною структурою і не бере участі у діяльності політичних партій, а також не здійснює підтримку політичних партій чи політичних організацій. Працівники не мають права використовувати активи Банку для ведення політичної діяльності, здійснювати агітації в будь-якому вигляді в приміщеннях Банку на підтримку будь-якого кандидата чи політичної партії, а також розповсюджувати таку інформацію серед колег;
* вибудовувати всі ділові відносини, забезпечуючи високий професійний рівень роботи і належну якість надання послуг та пошук взаємоприйнятного і справедливого вирішення ймовірних спірних питань;
* докладати всіх зусиль для мінімізації будь-яких ризиків у своїй діяльності, забезпечуючи неухильне виконання вимог законодавства України та внутрішніх документів з питань запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, та вимог з питань комплаєнс;
* забезпечувати можливість отримання неупередженої і змістовної інформації, що допоможе збільшити ефективність діяльності Банку у майбутньому, забезпечивши розгляд та своєчасне реагування на будь-які зауваження, скарги та претензії з боку клієнтів, ділових партнерів чи інших зацікавлених осіб.

**6.5. Норми поведінки керівників та працівників Банку при взаємодії із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості:**

* дотримуватися вимог ст. 25 Закону України «Про споживче кредитування»;
* дотримуватися вимог до банків та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості, встановлених Положенням № 79;
* дотримуватися вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості, встановлених Положенням № 170;
* дотримуватися вимог внутрішніх нормативних документів щодо етичної поведінки при врегулюванні простроченої заборгованості.

**6.6. Норми поведінки працівників Служби внутрішнього аудиту Банку:**

* дотримуватися загальних етичних норм, що прийняті Радою з міжнародних стандартів внутрішнього аудиту та які визначають принципи етики та правила поведінки, яких має дотримуватися внутрішній аудитор під час здійснення своїх функцій;
* дотримуватися норм поведінки та основних принципів етики, затверджених Кодексом професійної етики Служби внутрішнього аудиту АТ «УНІВЕРСАЛ БАНК».

**6.7. Норми поведінки працівників Банку, що здійснюють операції на міжбанківському валютному ринку:**

* дотримуватися норм Кодексу поведінки та ділової практики учасників міжбанківського валютного ринку України, направленого Національним банком України на адресу керівників банків України листом від 12.12.2014. № 24-012/74582.

### ЗАБОРОНА ВИКОРИСТАННЯ СЛУЖБОВОГО СТАНОВИЩА

* 1. Працівникам та керівникам Банку забороняється:
* використовувати своє службове становище з метою отримання несправедливих персональних переваг або надання таких переваг третім особам;
* використовувати будь-яке майно чи кошти Банку в приватних інтересах;
* вимагати або отримувати будь-яку неправомірну вигоду (для себе або інших осіб) у зв’язку із здійсненням своїх посадових обов’язків, яка не передбачена трудовим або іншим договором між ними та Банком;
* впливати прямо або опосередковано на рішення працівників або керівників Банку з метою отримання будь-якої неправомірної вигоди для себе чи інших осіб, яка не передбачена трудовим або іншим договором між ними та Банком;
* вчиняти будь-які дії, які прямо або опосередковано підбурюють інших працівників та керівників Банку до порушення вимог законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України, внутрішніх нормативних документів, у тому числі цього Кодексу.

### ЗАБОРОНА ЗДІЙСНЕННЯ НЕЗАКОННОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

* 1. Усім керівникам і працівникам Банку заборонено здійснювати/ приймати участь у здійсненні незаконної діяльності, зокрема щодо:
* подання Банком недостовірної фінансової та статистичної звітності;
* вчинення посадового злочину, економічного злочину (шахрайство);
* порушення санкцій;
* легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення;
* неконкурентної практики.
  1. Усі керівники і працівники Банку зобов’язані неухильно дотримуватись усіх законів і правил, які спрямовані на попередження та виявлення випадків здійснення незаконної діяльності.
  2. **Подання недостовірної фінансової та статистичної звітності.**
     1. Банк забезпечує належний внутрішній контроль за процесом своєчасності, достовірності, повноти складання та подання звітності, зокрема з використанням подвійного контролю.
  3. **Посадовий злочин, економічний злочин (шахрайство).**
     1. Банк використовує відповідні процедури та організовує виконання бізнес-процесів таким чином, щоб запобігати та обмежувати можливість вчинення шахрайських дій. Усі працівники Банку (у межах своїх повноважень) володіють навичками та знаннями відповідних бізнес-процесів, що також дозволяє виявляти незвичайні події, операції та поведінку, яка опосередковано несе в собі ознаки шахрайства або спроби шахрайства. Усі працівники Банку дотримуються діючої системи внутрішнього контролю зокрема правил та вимог цього Кодексу.
  4. **Порушення санкцій.**
     1. Банк дотримується вимог санаційного законодавства під час встановлення, підтримання ділових відносини з фізичними та юридичними особами, та під час надання послуг.
     2. Банк забезпечує виявлення співпадінь із санкційними списками та контроль за дотриманням встановлених санкційних обмежень.
  5. **Легалізація (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення (далі - ВК/ФТ).**
     1. Банк дотримується встановлених законодавством і внутрішніми нормативними документами вимог, заборон для запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.
  6. **Неконкурентна практика.**
     1. Банк здійснює свою діяльність з урахуванням вимог законодавства про захист економічної конкуренції та законодавства про захист від недобросовісної конкуренції.
     2. Банк не схиляє інших суб’єктів господарювання до вчинення порушень законодавства про захист економічної конкуренції та не сприяє вчиненню таких порушень.
     3. Банк неправомірно не використовує ділову репутацію банків, інших суб’єктів господарювання.
     4. Банк не створює перешкод банкам, у процесі конкуренції та не порушує законодавства для досягнення неправомірних переваг у конкуренції, не поширює інформацію, що вводить в оману.
     5. Банк не здійснює неправомірне збирання, розголошення та використання комерційної таємниці суб’єктів господарювання.

### ЗАБОРОНА ДІЙ, СПРЯМОВАНИХ НА УНИКНЕННЯ КЛІЄНТАМИ/КОНТРАГЕНТАМИ СПЛАТИ ПОДАТКІВ / ВИКОНАННЯ ЗОБОВ’ЯЗАНЬ

* 1. Усім керівникам і працівникам Банку заборонено надавати послуги чи консультації клієнтам та контрагентам, спрямовані на уникнення ними чи їх контрагентами сплати податків або виконання встановлених законодавством України або договірними умовами інших зобов'язань.

### ДОТРИМАННЯ КУЛЬТУРИ УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ

11.2. Культура управління ризиками вимагає, щоб кожен працівник Банку дотримувався визначених Банком принципів, правил, спрямованих на поінформованість усіх працівників Банку щодо процедур прийняття ризиків та управління ними.

11.3. Наглядова Рада Банку, Комітет Наглядової Ради АТ «УНІВЕРСАЛ БАНК» з питань управління ризиками (далі – КпУР) та Правління Банку з метою дотримання як керівниками Банку, так і працівниками Банку культури управління ризиками створюють необхідну атмосферу (tone at the top)

### ЗАПОБІГАННЯ ПОРУШЕННЮ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

* 1. Банк у своїй діяльності застосовує всі необхідні заходи для запобігання порушенню прав споживачів.
  2. Банк впроваджує нові продукти та послуги, розробляє договори, внутрішні нормативні документи, надає клієнтам послуги, забезпечує інформування клієнтів щодо послуг Банку із обов’язковим виконанням вимог Цивільного кодексу, Законів України «Про захист прав споживачів», «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», «Про банки і банківську діяльність», [«Про споживче кредитування»](https://minfin.com.ua/2017/06/20/28476239/), «Про захист персональних даних», інших законів України та нормативно-правових актів НБУ.
  3. Банк не вимагає від клієнта придбання будь-яких товарів чи послуг від Банку або від спорідненої чи пов'язаної особи Банку як обов'язкову умову надання банківських послуг.
  4. Банк в односторонньому порядку не змінює умови укладених з клієнтами договорів, зокрема, не збільшує розмір процентної ставки за кредитними договорами та не зменшує її розмір за договорами банківського вкладу (крім вкладу на вимогу), за винятком випадків, встановлених законом.
  5. У разі надходження скарг від клієнтів, працівники Банку дотримуються вимог законодавства України про звернення громадян. У межах своїх повноважень об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряють скарги та здійснюють розслідування подій, після чого виконують необхідні дії для максимально швидкого вирішення проблем та запобігання її виникнення надалі

### 14. ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЙНИМ ДІЯМ ТА ХАБАРНИЦТВУ

* 1. Банк засуджує хабарництво у будь-якій формі, прямій або опосередкованій (дії через третю особу) та вимагає від усього персоналу діяти чесно, дотримуватись високих етичних та моральних стандартів.
  2. З метою запобігання корупційним діям та хабарництву Банком затверджена і запроваджена в дію Антикорупційна політика АТ «УНІВЕРСАЛ БАНК» (далі – Антикорупційна політика Банку).
  3. Процедури запобігання корупційним діям та хабарництву забезпечують:
* механізм контролю за дотриманням керівниками Банку та іншими працівниками Банку вимог законодавства з питань запобігання та протидії корупції під час виконання ними функціональних обов’язків;
* створення надійної системи внутрішнього контролю, що забезпечує постійний контроль і здійснення моніторингу ефективності впроваджених антикорупційних стандартів і процедур, а також контролю за їх виконанням;
* механізм запобігання зловживанням з боку працівників та керівників Банку під час взаємодії з органами державної влади, контролюючими органами та їх посадовими особами, посадовими особами клієнтів та контрагентів;
* процедури контролю за здійсненням представницьких витрат та наданням/одержанням подарунків керівниками та іншими працівниками Банку під час виконання ними посадових обов’язків.

### ГАРАНТІЇ РІВНОСТІ ВІДНОСИН МІЖ БАНКОМ ТА ЙОГО КЛІЄНТАМИ, ПРАЦІВНИКАМИ, ПОСТАЧАЛЬНИКАМИ ТА КОНКУРЕНТАМИ

* 1. У взаємовідносинах із клієнтами, постачальниками та конкурентами керівники та працівники Банку забезпечують гарантії рівності, не обмежуючи взаємовідносини із ними за суб’єктивними ознаками, що можуть бути визначені як дискримінація.
  2. При обслуговуванні клієнтів працівники Банку дотримуються принципу нейтралітету щодо їх національної, расової або гендерної приналежності, політичних та релігійних переконань, забезпечуючи рівність прав та якісний сервіс для усіх клієнтів, зацікавлених у отриманні фінансових послуг.
  3. Керівникам та працівникам Банку забороняється будь-яка дискримінація у сфері праці, зокрема порушення принципу рівності прав і можливостей, пряме або непряме обмеження прав працівників/кандидатів на працевлаштування залежно від раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного, соціального та іноземного походження, віку, стану здоров'я, інвалідності, гендерної ідентичності, сексуальної орієнтації, підозри чи наявності захворювання на ВІЛ/СНІД, сімейного та майнового стану, сімейних обов'язків, місця проживання, членства у професійній спілці чи іншому громадському об'єднанні, участі у страйку, звернення або наміру звернення до суду чи інших органів за захистом своїх прав або надання підтримки іншим працівникам у захисті їхніх прав, повідомлення про можливі факти корупційних або пов'язаних з корупцією правопорушень, інших порушень Закону України "Про запобігання корупції", а також сприяння особі у здійсненні такого повідомлення, за мовними або іншими ознаками, не пов'язаними з характером роботи або умовами її виконання.
  4. Керівники та працівники Банку не допускають:
* необґрунтованої відмови у прийнятті на роботу, тобто відмови без будь-яких мотивів або з підстав, що не стосуються кваліфікації чи професійних якостей працівника/кандидата на працевлаштування, або з інших підстав, не передбачених законодавством України;
* будь-якого прямого або непрямого обмеження трудових прав при укладенні, зміні та припиненні трудового договору.
  1. Основними критеріями для призначення працівників Банку на вищу посаду є їхні конкретні досягнення та здібності. Кожен працівник Банку має право висунути свою кандидатуру на вільні вакансії.
  2. Банк не встановлює переваги для засновників (учасників) Банку при наданні роботи, переведенні на іншу роботу та залишенні на роботі в разі звільнення.

### ОБМЕЖЕННЯ ЩОДО ДАРУВАННЯ ТА ОТРИМАННЯ ПОДАРУНКІВ

* 1. Працівники Банку повинні відмовитись приймати цінні подарунки чи запрошення від клієнтів, партнерів чи конкурентів, якщо отримання таких подарунків/запрошень є умовою для вчинення певних дій.

### ПРИНЦИПИ ОБРОБЛЕННЯ, ЗБЕРІГАННЯ ТА РОЗПОВСЮДЖЕННЯ КОНФІДЕНЦІЙНОЇ ТА ІНСАЙДЕРСЬКОЇ ІНФОРМАЦІЇ

* 1. Оброблення, зберігання та розповсюдження конфіденційної та інсайдерської інформації здійснюються в Банку із дотриманням наступних основних принципів:
* **Обмеженість.** Доступ до конфіденційної та інсайдерської інформації надається працівникам лише у разі необхідності, у мінімально необхідному обсязі, що дозволяє виконувати їм свої функціональні обов’язки;
* **Регламентованість.** Порядок оброблення, зберігання та розповсюдження конфіденційної та інсайдерської інформації чітко регламентований внутрішніми документами Банку. Уся конфіденційна та інсайдерська інформація класифікується із визначенням вимог щодо її розкриття;
* **Законність.** Конфіденційна чи інсайдерська інформація може розкриватись Банком лише з урахуванням вимог та обмежень, визначених законодавством України;
* **Принцип «чистого стола».** При короткочасній відсутності на робочому місці документи, що містять конфіденційну та/або інсайдерську інформацію заборонено залишати на робочому столі. Після закінчення роботи з документами та/або протягом тривалої відсутності на робочому місці у разі відпустки, відрядження, хвороби, документи, що містять конфіденційну та/або інсайдерську інформацію, повинні зберігатися у зачинених сейфі, шафі, шухляді;
* **«Заборонено все, що явно не дозволено».** Який зокрема передбачає, що якщо певні вимоги щодо роботи з конфіденційною та/або інсайдерською інформацією не регламентовані, то будь-які дії щодо роботи з такою інформацією заборонені до моменту погодження з Управлінням інформаційної безпеки Банку.