



ЗАТВЕРДЖЕНО
Протокол Наглядової ради
29.09.2020 № 29/09/2020

КОДЕКС ПОВЕДІНКИ (ЕТИКИ)
АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «ЄВРОПЕЙСЬКИЙ
ПРОМИСЛОВИЙ БАНК»
(Нова редакція)

ЗМІСТ

1. Загальні положення.....	3
2. Мета та завдання Кодексу поведінки (етики)	3
3. Корпоративні цінності Банку	4
4. Принципи корпоративної етики Банку	5
5. Загальнообов'язкові норми поведінки для керівників та інших працівників банку, а також відповідальність за порушення цих норм.....	7
6. Норми щодо заборони здійснення незаконної діяльності.....	8
7. Політика щодо дотримання культури управління ризиками.....	10
8. Запобігання порушенню прав споживачів.....	10
9. Порядок дій працівників Банку для запобігання завданню шкоди майну Банку	11
10. Заборона використання службового становища керівниками Банку та іншими працівниками Банку з метою отримання несправедливих персональних переваг або надання таких переваг третім особам	11
11. Норми щодо запобігання корупційним діям та хабарництву.....	12
12. Гарантії рівності відносин між Банком та його клієнтами, працівниками, постачальниками та конкурентами	12
13. Обмеження щодо дарування та отримання подарунків	14
14. Принципи оброблення, зберігання та розповсюдження конфіденційної та інсайдерської інформації	14
15. Взаємодія між працівниками та Банком	15
16. Основні принципи роботи з персоналом	17
17. Сфера дії цього Кодексу	18
Додаток 1. Зобов'язання працівника Банку про ознайомлення з Кодексом поведінки (етики).....	19

Розділ 1. Загальні положення

1.1. Кодекс поведінки (етики) АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «ЄВРОПЕЙСЬКИЙ ПРОМИСЛОВИЙ БАНК» (далі - Кодекс) розроблений на основі загальноприйнятих принципів і норм права, законодавства України, стандартів ділової поведінки і є базовим щодо інших внутрішніх документів АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «ЄВРОПЕЙСЬКИЙ ПРОМИСЛОВИЙ БАНК» (далі – Банк).

1.2. Кодекс є документом, який визначає правила та норми корпоративної поведінки, відображає ключові цінності Банку, принципи та стандарти роботи, що допомагають Банку досягати поставлених цілей. Кодекс є зведенням правил і принципів, які визначають етику взаємин як всередині самого Банку, так і взаємин Банку з клієнтами, партнерами та іншими зацікавленими особами.

1.3. Кодекс покликаний допомогти кожному працівнику отримати уявлення про ідеологію та систему цінностей Банку, його корпоративну культуру, встановлені етичні норми поведінки працівників, манеру спілкування з колегами, клієнтами і партнерами, розв'язувати складні етичні ситуації, попереджувати ситуації конфлікту інтересів, які виникають в процесі роботи.

1.4. Банк розраховує на те, що всі працівники Банку будуть керуватися найвищими стандартами особистої та професійної доброрядності в усіх аспектах своєї діяльності та дотримуватися всіх відповідних законів, норм і принципів роботи Банку. Працівники не повинні ставити під загрозу репутацію Банку, а також принципи доброрядності, навіть якщо це може принести потенційну вигоду Банку, та несуть персональну відповідальність за недотримання цих вимог.

1.5. Починаючи працювати в Банку, кожний працівник несе відповідальність за свою поведінку, включаючи дотримання законодавства, положень цього Кодексу, корпоративних принципів і внутрішніх документів Банку.

1.6. Терміни, що використовуються в цьому Кодексі, вживаються в таких значеннях:

1) неприйнятна поведінка - 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, неконкурентну практику, хабарництво, корупцію, порушення прав споживачів, порушення законодавства України, внутрішніх документів банку;

2) прийнятна поведінка - соціально корисна діяльність, спрямована на задоволення державних/банку і правових, суспільних та особистих інтересів, цінностей і цілей.

Розділ 2. Мета та завдання

2.1. Метою Кодексу поведінки (етики) Банку є відображення етичних норм і правил поведінки працівників, закріплення загальних стандартів діяльності Банку, спрямованих на захист репутації, підвищення прибутковості, фінансової стабільності та ефективності роботи Банку.

2.2. Задачі Кодексу включають:

- забезпечення розуміння працівниками цінностей і принципів роботи Банку, а також усвідомлення своєї ролі в реалізації стратегії розвитку Банку;

- визначення стандартів етичної поведінки в роботі з клієнтами, діловими партнерами, Банком, акціонерами, державними органами і громадськістю;
- формування принципів взаємовідносин всередині колективу;
- виконання ролі інструмента для попередження можливих порушень і конфліктних ситуацій;
- забезпечення належного рівня прозорості при здійсненні діяльності Банку;
- забезпечення балансу між інтересами Банку, його власників (акціонерів), працівників, клієнтів, ділових партнерів та інших зацікавлених осіб.

Розділ 3. Корпоративні цінності Банку

До корпоративних цінностей Банку належать:

3.1. Чесність і порядність.

Це означає, що:

- наші слова не розходяться зі справами;
- ми не боїмося говорити правду, визнавати свої помилки та швидко виправляти їх, працюючи на єдиний результат;
- ми стараємося незмінно дотримуватися цінностей, норм корпоративної етики, а також правил Банку, не припускаючись винятків і компромісів;
- ми ставимося до колег, ділових партнерів, клієнтів і власників (акціонерів) з чесністю та прямою, будемо наші стосунки на взаємній довірі;
- ми суворо та неухильно дотримуємося всіх домовленостей із колегами, діловими партнерами, клієнтами та власниками (акціонерами).

3.2. Відповідальність - один з найважливіших елементів забезпечення чесності і порядності.

Це означає що:

- ми працюємо із відповідальністю перед клієнтами, партнерами, колегами, акціонерами і суспільством;
- ми дотримуємось вимог законодавства України та інших обов'язкових вимог, які висувуються до Банку, також вимог внутрішніх документів Банку та несемо персональну відповідальність за їх дотримання.

3.3. Ефективність - основний інструмент досягнення оптимальних результатів у всьому, що ми робимо.

Для нас ефективність - це:

- реалізація поставлених задач;
- застосування в роботі сучасних технологій і підходів;
- постійне вдосконалення процесів і методів роботи;
- ефективне використання ресурсів;
- пошук нових можливостей;
- готовність до змін.

3.4. Професіоналізм - безперервне прагнення до підвищення свого професійного рівня.

Для нас професіоналізм - це:

- відповідність передовим стандартам;
- самовдосконалення;
- заохочення ініціативи і новаторства;
- інвестиції в професійний розвиток працівників;
- залучення і утримання професійних висококваліфікованих кадрів;
- справедлива оцінка досягнень;
- натхнення працівників Банку на якісну реалізацію поставлених задач.

3.5. Клієнтоорієнтованість - запорука успішної роботи з клієнтами.

Це означає, що:

- в основі нашої взаємодії з клієнтами лежить філософія партнерства і захисту інтересів клієнта;
- ми пропонуємо банківські продукти та послуги, щоб задовільнити потреби клієнта. Ми надаємо клієнту тільки правдиву інформацію про банківські продукти та послуги.

3.6. Корпоративний стиль - невід'ємна складова іміджу Банку.

Це означає, що:

- ми дотримуємося норм корпоративного стилю, закріплених внутрішніми документами Банку;
- ми не використовуємо і не зберігаємо на робочих місцях корпоративну символіку і атрибутику інших банків;
- ми не здійснюємо рекламу продуктів і послуг інших фінансових установ.

Розділ 4. Принципи корпоративної етики Банку

До принципів корпоративної етики Банку належать:

4.1. Чесність і добросовісність у стосунках всередині Банку

Ми працюємо чесно, і наші слова не розбігаються з ділом. Ми не боїмося говорити правду, визнавати свої помилки та швидко виправляти їх, працюючи на спільний результат.

Кожний із нас повинен пам'ятати про особисту відповідальність за розумне, ефективне використання та захист ресурсів Банку (матеріальних об'єктів власності Банку, інтелектуальної власності, конфіденційної інформації, корпоративної репутації). Ми не повинні використовувати своє положення в Банку та його ресурси в особистих цілях.

4.2. Чесність і добросовісність у стосунках із колегами

Ми прагнемо забезпечити комфортну робочу атмосферу всім працівникам і мінімізувати конфліктні ситуації, які можуть виникнути в процесі роботи.

Ми ставимося до колег із чесністю і прямоотою та будуємо стосунки на взаємній довірі. Незалежно від посади, яку вони обіймають, працівники повинні використовувати коректну форму звертання до колеги, не використовувати ненормативну лексику, виявляти

доброзичливість і гнучкість при вирішенні спільних задач, надавати взаємодопомогу. У стосунках між працівниками не прийнятні грубість, тиск і небажання шукати вихід із проблемних ситуацій.

4.3. Чесність і добросовісність у стосунках із власниками (акціонерами)

Ми цінуємо та поважаємо власників (акціонерів) нашого Банку, завжди готові забезпечувати належний захист їхніх інтересів.

Щоб виправдати виявлену до нас довіру, ми:

- чесно ведемо справи з акціонерами;
- суворо дотримуємося вимог законодавства та стандартів корпоративного управління;
- організуємо якісну та ефективну систему управління Банком;
- забезпечуємо надання точної та об'єктивної інформації щодо діяльності Банку;
- забезпечуємо виконання ухвалених рішень.

4.4. Порядність у стосунках із клієнтами, діловими партнерами та іншими зацікавленими особами

Ми завжди чесно ведемо справи з клієнтами, постачальниками та діловими партнерами, надаємо продукти, послуги, здійснюємо платежі відповідно до погоджених умов і виконуємо взяті на себе зобов'язання.

Ми своєчасно реагуємо на звернення клієнтів та інших зацікавлених осіб.

Всі інтереси Банку просуваються нами виключно законними та професійними способами, які, крім іншого не чинять негативного впливу на репутацію Банку.

4.5. Повага до особистості та дотримання прав людини

Банк поважає людську гідність і права людини. Банк використовує тільки ті методи роботи, які передбачають збереження людської гідності та дотримання прав усіх працівників.

Ми захищаємо життя та здоров'я людей на робочому місці, постійно стежимо за дотриманням вимог безпеки та створюємо такі умови праці, які дозволяють уникати травм і професійних захворювань.

4.6. Прозорість та відкритість

Ми працюємо в Банку, який розвивається, своєчасно публікуємо звітність.

Кожен з нас в межах своїх посадових обов'язків повинен достовірно та правильно вести управлінський і фінансовий облік, своєчасно готувати звітну документацію та сприяти прозорості відповідної фінансової та нефінансової інформації.

У своїй роботі ми дотримуємося міжнародних стандартів внутрішнього аудиту та фінансової звітності. Банк забезпечує відповідність фінансової звітності вимогам чинного законодавства та облікової політики.

4.7. Дотримання принципу законності та верховенства права

Банк здійснює свою професійну діяльність на основі неухильного дотримання Конституції України, чинного законодавства України та міжнародних правових норм, нормативних актів Національного Банку України та внутрішніх документів Банку.

Розділ 5. Загальнообов'язкові норми поведінки для керівників та інших

працівників банку, а також відповідальність за порушення цих норм

5.1. Працівники Банку повинні дотримуватися вимог трудової дисципліни, встановленої Правилами внутрішнього трудового розпорядку. Робота в Банку вимагає націленості на заданий результат у визначені терміни. Керівники банку, керівники підрозділів контролю та інші працівники банку забезпечують функціонування банку в межах визначеної схильності до ризиків і лімітів ризику.

Працівники Банку дотримуються встановленого режиму робочого дня, не допускають запізнь на роботу, завжди пунктуальні. Працівники Банку підтримують чистоту і порядок на робочих місцях.

5.2. Керівник виступає в ролі наставника для кожного зі своїх підлеглих, доносячи до них філософію нашого Банку. Своїми діями він сприяє досягненню поставлених цілей і реалізації задач, дослухається до думки підлеглих працівників, забезпечує в відповідність встановлених задач посадовим обов'язкам підлеглих працівників.

Загальнообов'язкові норми поведінки для керівників:

- бути прикладом для інших та діяти у відповідності до найвищих стандартів корпоративної етики та професійної поведінки;
- забезпечувати безпеку робочих місць працівників;
- забезпечувати надання доступу до інформації (інформаційних систем, актів внутрішнього регулювання, документів), необхідної працівникам для виконання своїх функцій, надання можливостей для здійснення зворотного зв'язку;
- враховувати індивідуальні результати праці підлеглих працівників;
- виявляти і використовувати нові можливості для підвищення ефективності та конкурентоспроможності Банку;
- підтримувати ініціативи і прагнення працівників до саморозвитку, підвищенню професійної компетентності;
- сприяти зміцненню в Банку атмосфери співробітництва, взаєморозуміння і стабільності.

5.3. Працівники Банку діють і приймають рішення в межах повноважень, визначених їх посадовими інструкціями та внутрішніми нормативними документами Банку. При вирішенні виробничих питань повинні бути дотримані принципи субординації. На більш високий рівень управління вирішення питань виноситься у випадку, коли працівник або підрозділ не можуть їх розв'язати самостійно в межах встановлених повноважень або невнесення таких питань може потягнути за собою матеріальну або іншу шкоду діяльності Банку, його клієнтів, працівників або акціонерів.

Загальнообов'язкові норми поведінки для працівників:

- неухильно дотримуватись загальноновизнаних етичних норм поведінки, етикету ділового спілкування у щоденній співпраці з клієнтами, партнерами, колегами та керівництвом;
- сумлінно, компетентно, вчасно, результативно і відповідально виконувати свої посадові обов'язки, рішення та доручення керівництва Банку;
- утримуватися від виконання рішень чи доручень керівництва, якщо вони суперечать вимогам законодавства чи внутрішніх регулятивних документів Банку (далі – ВРД), та

повідомляти про такі випадки Відділ комплаєнс контролю;

- не здійснювати діяльність, що порушує моральні і правові норми та може завдати шкоди репутації інтересам Банку, клієнтів, ділових партнерів;
- негайно повідомляти про будь-які можливі ризики для Банку безпосереднього керівника, Відділ комплаєнс контролю або працівників, відповідальних за управління ризиками;
- сприяти внутрішнім або зовнішнім службовим перевіркам, зокрема: перевіркам щодо порушень етичних норм або скарг на дискримінацію чи переслідування, не приховувати, не спотворювати інформацію та не відмовлятися від надання інформації, необхідної для належного проведення службової перевірки.

5.4. Відповідальність керівників банку, керівників підрозділів контролю та інших працівників банку

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

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 ВРД Банку, є обов'язковою умовою для роботи в Банку. Тому працівник Банку ретельно вивчає і неухильно дотримується положень цього Кодексу, ВРД Банку та вимог законодавства. При прийомі на роботу кожен працівник повинен підписати Зобов'язання працівника Банку про ознайомлення з Кодексом (Додаток 1 до цього Кодексу).

Розділ 6. Норми щодо заборони здійснення незаконної діяльності

6.1. 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.

6.2. 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 здійснення недостовірних бухгалтерських проводок.

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

6.3. Посадовий злочин, економічний злочин (шахрайство)

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

Працівникам Банку забороняється:

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

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

Кожен працівник Банку зобов'язаний неухильно дотримуватися всіх законів і правил, які спрямовані на попередження та виявлення випадків легалізації доходів, отриманих злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення.

Працівники не повинні жодним чином співпрацювати з будь-яким клієнтом (надавати допомогу або умисно приховувати інформацію) при спробі проведення підозрілих або незвичних операцій, які можуть бути пов'язані з легалізацією злочинних доходів або фінансуванням тероризму.

При виникненні обґрунтованої підозри щодо клієнта або операції, які можуть бути пов'язані з відмиванням кримінальних доходів, кожен працівник зобов'язаний негайно інформувати про таке Управління фінансового моніторингу.

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.

6.5. 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 нашим потенційним клієнтам об'єктивну інформацію про Банк. Банк не фінансує і не спонсорує рейтингів (порівняння в мас-медіа) продуктів і послуг інших Банків.

Розділ 7. Політика щодо дотримання культури управління ризиками

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

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

7.3. Працівники Банку дотримуються вимог впровадженої системи управління ризиками, включаючи стратегію та політику управління ризиками, культуру управління ризиками, процедури, методи та інші заходи ефективного управління ризиками. Обов'язком кожного працівника є звернення до Відділу комплаєнс контролю, якщо працівник має сумніви щодо дотримання кодексу поведінки (етики) у конкретному випадку або якщо він має підстави вважати, що кодекс поведінки (етики) не дотримується в цілому.

7.4. 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, урахувавши цей Кодекс. Всі працівники Банку проходять навчання з питань культури управління ризиками та дотримання Кодексу.

Розділ 8. Запобігання порушенню прав споживачів

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

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

Інформація про споживача, отримана Банком у зв'язку з укладенням, виконанням та припиненням договору про споживчий кредит, може бути передана третім особам без згоди споживача лише у випадках і в порядку, передбачених законодавством.

Банк несе відповідальність за порушення прав споживачів у сфері захисту персональних даних згідно із чинним законодавством.

Розділ 9. Порядок дій працівників Банку для запобігання завданню шкоди

майну Банку

9.1. До майна Банку належать окрема річ, сукупність речей та інших цінностей (включаючи нематеріальні активи), а також майнові права та обов'язки, зокрема (але не обмежуючись цим переліком): будівлі та основні засоби (наприклад, будь-який вид техніки, засоби зв'язку, комп'ютери, шафи, меблі, витратні матеріали і взагалі будь-яке обладнання, що використовується працівниками при виконанні своїх посадових обов'язків), програмне забезпечення, мережі зв'язку, елементи фірмового стилю, інформація, клієнтська база, звіти, архіви, нормативні документи, файли тощо.

9.2. Майно Банку надається працівникам для виконання посадових обов'язків і не повинно використовуватися в особистих цілях або для отримання особистої вигоди.

9.3. Керівники структурних підрозділів забезпечують наявність у працівників майна, необхідного для виконання посадових обов'язків, та контролюють його належне використання.

9.4. Будь який працівник у разі виявлення підозри щодо неправомірного використання в особистих цілях та/або псування майна Банку, повинен негайно інформувати Департамент банківської безпеки про такий випадок для проведення оцінки та усунення/мінімізації можливих наслідків (в частині наявності матеріальних збитків, рівня інформаційної безпеки тощо). Про результати оцінки обов'язково повідомляється Відділ комплаєнс контролю.

9.5. Кожний працівник зобов'язаний піклуватися про збереження майна Банку. Неправомірне користування активами Банку є підставою для притягнення до дисциплінарної, адміністративної або кримінальної відповідальності.

10. Заборона використання службового становища керівниками Банку та іншими працівниками Банку з метою отримання несправедливих персональних переваг або надання таких переваг третім особам

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

10.2. 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.

10.3. 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.

10.4. Банк встановлює систему управління конфліктами інтересів у відповідності до Політики управління конфліктом інтересів в Банку на підставі наступних принципів:

- обов'язкове розкриття усіма працівниками Банку відомостей про реальний або потенційний конфлікт інтересів або навіть про видимість такого конфлікту;
- індивідуальний розгляд, оцінка ризиків для Банку, які несе в собі кожен окремий випадок, і врегулювання кожного випадку конфлікту інтересів;
- дотримання збалансованості інтересів Банку, його акціонерів, працівників, клієнтів і

контрагентів при врегулюванні конфлікту інтересів;

- конфіденційність процесу розкриття відомостей про конфлікт інтересів та процесу його врегулювання (за бажанням працівника).

10.5. Працівники Банку зобов'язані уникати виникнення конфліктних ситуацій, пов'язаних з інтересами Банку (робота на конкурента, участь у незаконних операціях, отримання незаконного доходу та ін.). У разі зловживання службовим становищем щодо працівника застосовуються адміністративні та інші санкції з боку Банку.

10.6. Працівникам Банку забороняється зловживати своїм службовим становищем на користь будь-яких осіб, у тому числі своїх родичів або членів родини. Якщо підприємства родичів працівника чи інших третіх осіб є клієнтами Банку, то всі послуги Банку надаються їм на загальних умовах згідно з правилами та процедурами, встановленими Банком.

Розділ 11. Норми щодо запобігання корупційним діям та хабарництву

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

11.2. Банк непримиримо ставиться до корупції і дотримується принципів неприпустимості будь-яких її проявів. 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.

Розділ 12. Гарантії рівності відносин між Банком та його клієнтами, працівниками, постачальниками та конкурентами

12.1. Гарантії рівності відносин між Банком та клієнтами

Реалізуючи бізнес-стратегії і плани, Банк вживає усіх необхідних заходів, які відповідають потребам клієнтів та враховують інтереси клієнтів. У своїй діяльності Банк прагне відповідати очікуванням клієнтів і забезпечити їх повне задоволення послугами та продуктами.

У зв'язку з цим ми:

- обслуговуємо будь-якого клієнта, виключаючи дискримінацію з політичних, релігійних, національних або будь-яких інших мотивів;
- здійснюємо свою діяльність в інтересах клієнтів, власників (акціонерів) і Банку;
- активно беремо участь у протидії легалізації (відмиванню) доходів, отриманих злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та іншій протиправній діяльності у фінансовому секторі;
- виключаємо можливість надання для внутрішнього або зовнішнього користувача недостовірної інформації про свій фінансовий стан;
- докладаємо максимальних зусиль для забезпечення абсолютної надійності в збереженні цінної інформації, відомостей, які складають банківську та комерційну таємницю, персональних даних; працюємо над покращенням якості послуг, що надаються;

- постійно прагнемо розуміти потреби своїх клієнтів, враховувати їхню думку та побажання;
- докладаємо значних зусиль для того, щоб наша робота була спрямована на задоволення потреб клієнтів Банку.

Взаємини працівників Банку з клієнтами будуються на основі положень цього Кодексу. Кожний клієнт заслуговує на отримання якісного банківського сервісу і завжди може розраховувати на кваліфіковану допомогу та консультації наших спеціалістів.

12.2. Гарантії рівності відносин між Банком та працівниками

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

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

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

Забезпечення безпеки працівників є невід'ємною частиною діяльності Банку.

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

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

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

Банк надає рівні можливості для розвитку і зростання свого персоналу незалежно від статі, віку, соціального статусу, національності, етнічного походження, релігійних та політичних переконань, сімейного стану та стану здоров'я і прагне забезпечити комфортну робочу атмосферу всім працівникам.

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

Банк формує атмосферу професіоналізму і доброзичливості, дотримуючись етикету ділового спілкування у щоденній співпраці з клієнтами, партнерами, колегами, підлеглими та керівництвом.

У разі виникнення конфлікту працівники Банку роблять все можливе, щоб неупереджено віднестися до його ініціатора, уважно і по можливості максимально доброзичливо вислуховують думку опонента. При обговоренні спірних питань працівники Банку говорять про ситуацію або факти, але ні в якому разі не про особистість колеги. Жодна причина або ситуація не може бути виправданням некоректної поведінки чи ставлення до

інших.

12.3. Гарантії рівності відносин між Банком та постачальниками

Банк будує відносини з контрагентами на принципах взаємної вигоди, прозорості та повної відповідальності за взяті на себе зобов'язання.

12.4. Гарантії рівності відносин між Банком та конкурентами

Банк суворо дотримується принципів вільної та чесної конкуренції. 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.

Розділ 13. Обмеження щодо дарування та отримання подарунків

13.1. Працівникам Банку не дозволяється отримувати будь-які подарунки, вигоди або винагороди, які мають фінансовий або інший характер, від клієнтів Банку та/або від третіх осіб за послуги, які були надані або можуть бути надані ними в якості працівників Банку, або які прямо або опосередковано пов'язані з цим статусом. Виключення становлять подарунки, які носять традиційний характер або пов'язані з урочистою подією (книжки, сувеніри, канцелярське приладдя, квіти, предмети рекламного характеру тощо).

13.2. Заборона поширюється не тільки на фактичне прийняття подарунків або інших вигод, але і прийняття пропозиції про отримання подарунків (за винятком звичайних/обрядових) або інших винагород (фінансових чи матеріальних) у майбутньому. Про будь-які спроби вручити подарунок, який не відповідає вищенаведеним ознакам, працівник зобов'язаний повідомити свого безпосереднього керівника та Відділ комплаєнс контролю.

Розділ 14. Принципи оброблення, зберігання та розповсюдження конфіденційної та інсайдерської інформації

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

14.2. 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 інформації.

14.3. Під час виконання своїх службових обов'язків працівникам може ставати відомою непублічна інформація про компанію клієнта або його партнерів або плани Банку щодо зміни тарифів на банківські послуги (до їх офіційного введення чи оприлюднення). Працівники зобов'язані ставитися до такої інформації як до конфіденційної та не здійснювати її розголошення, передачу або надання до неї доступу іншим працівникам чи 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.

14.4. 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.

14.5. Здійснювати публічні виступи і надавати коментарі засобам масової інформації (ЗМІ) можуть тільки уповноважені Банком особи. Будь-які запити, в разі їх надходження працівникам від ЗМІ, повинні бути переадресовані керівництву Банку.

14.6. 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 15. Взаємодія між працівниками та Банком

15.1. Про участь працівників Банку в діяльності політичних, релігійних і суспільних організацій

Участь працівників Банку в діяльності політичних, релігійних та громадських організацій - це їхнє конституційне право. Така діяльність повинна здійснюватися працівниками поза стінами Банку в неробочий час. При цьому працівник діє як приватна особа, а не представник Банку, без використання найменування Банку, його фінансових та організаційних можливостей.

Працівник Банку не повинен брати участь в заходах, акціях, які можуть зашкодити репутації Банку.

15.2. Про паління, вживання алкогольних напоїв і наркотичних речовин на території Банку

Паління на території Банку допускається виключно в спеціально відведених для цього містах.

Заборонено вживання алкогольних напоїв і наркотичних речовин у робочий час, у приміщенні Банку, та внесення їх на територію Банку.

Вживання алкогольних напоїв допускається тільки в рамках святкових і спеціальних заходів та обмежується нормами ділового етикету.

15.3. Стандарти корпоративного ділового етикету

Корпоративний діловий етикет є одним із найважливіших факторів, що впливають на наш імідж і репутацію. Дотримання правил корпоративного ділового етикету є невід'ємною частиною нашої повсякденної роботи.

Працівники Банку повинні завжди дотримуватися правил корпоративного ділового етикету, у тому числі:

При спілкуванні з клієнтами, діловими партнерами та іншими зацікавленими

особами.

Працівники Банку використовують індивідуальний підхід до кожного клієнта, ділового партнера або іншої зацікавленої особи, поведуться коректно, ввічливо, приділяють увагу дрібницям, виявляють максимальну повагу. Працівники Банку повинні ретельно вивчати та враховувати всі зауваження і пропозиції клієнтів.

Працівник Банку повинен ставити інтереси клієнтів Банку вище за власні і уникати будь-яких операцій, які можуть негативно вплинути на репутацію клієнтів і Банку.

Працівники банку розуміють, що клієнти оцінюють банк не тільки за економічним результатом взаємодії, а й з того як працівники Банку ставляться до своїх колег і до інших банків, чи підтримується репутація Банку, його продуктів і послуг, тому працівники банку дотримуються норм ділового етикету при спілкування в офісі, під час особистої зустрічі, розмові по телефону.

Працівників Банку якісно і професійно допомагають клієнтам, з розумінням ставляться до їх почуттів і емоцій, проявляють коректність і витриманість. Правила поведінки працівників Банку під час спілкування повинні відповідати нормам корпоративного етикету, які прийняті світовою практикою.

Працівники Банку не повинні розголошувати інформацію отриману від клієнта стороннім особам.

Під час обслуговування клієнтів Банк дотримується конструктивного підходу та орієнтований на позитивний результат, вживає заходів для залучення нових клієнтів та збереження існуючих.

У разі виникнення спірних питань між працівниками Банку та клієнтом, партнером або іншою зацікавленою особою, працівник і його керівник докладають максимальних зусиль для врегулювання таких спірних питань. При виникненні конфліктної ситуації слід уважно поставитися до інтересів клієнта і по можливості їх враховувати, при цьому знайти компроміс де сторони конфлікту залишаться задоволеними, а інтереси і робочі процеси банку не постраждають.

В одязі.

В Банку встановлюються обов'язкові стандарти повсякденного зовнішнього вигляду працівників. Одяг працівника Банку повинен бути охайним, витриманим у класичному діловому стилі, заснованому на правилах загальноприйнятого ділового етикету. Зовнішній вигляд працівника Банку повинен викликати довіру, відчуття ділового стилю, респектабельності і позитивні емоції відвідувачів (клієнтів) та колег. Основними принципами зовнішнього вигляду працівників Банку являються:

- діловий стиль - строгий, підтягнутий зовнішній вигляд працівників, відповідний діловій обстановці офісу і підтримуючий імідж Банку як солідного партнера;
- акуратність - охайний і доглянутий зовнішній вигляд працівників, акуратний одяг, взуття, зачіска;
- стриманість - помірність в колірних рішеннях в одязі, взутті, аксесуарах, помірність в кількості аксесуарів, для жінок - помірність у використанні прикрас, макіяжі, манікюрі;
- стильність - гармонійне поєднання всіх елементів, деталей ділового одягу, взуття і аксесуарів;
- корпоративність - вітається присутність елементів корпоративної символіки Банку, дотримання в одязі корпоративних кольорів (сірого, бордового), використання

блокнотів і ручок з логотипом Банку тощо.

Всі працівники Банку в робочий час зобов'язані дотримуватися наступних стандартів ділового стилю та зовнішнього вигляду:

одяг - чистий, відпрасований, класичного ділового стилю;

взуття - чисте, класичне, колір повинен відповідати стилю ділового костюму;

колготи, шкарпетки - однотонні, без помітного малюнка;

волосся - чисте, укладене в зачіску, акуратно причесане, коротко підстрижене (для чоловіків);

обличчя - помірний макіяж (для жінок), чисто поголене (для чоловіків);

руки – чисті, нігті – доглянуті, манікюр без яскравих кольорів.

Забораються велика кількість прикрас та аксесуарів. Не допускається носіння надмірно яскравого, відкритого, спортивного, вечірнього або пляжного одягу і взуття. Обов'язковим є використання дезодорантів, використання парфумів та одеколону - помірне.

Керівники структурних підрозділів Банку повинні демонструвати підлеглим приклад ділового стилю і зовнішнього вигляду, прийнятого в Банку. Безпосередні керівники підтримують в співробітниках прагнення слідувати корпоративним принципам зовнішнього вигляду і ділового стилю, при необхідності консультують і допомагають співробітникам рекомендаціями.

Працівники Банку несуть відповідальність за свій зовнішній вигляд і стиль одягу. Безпосередній керівник також несе відповідальність за зовнішній вигляд і стиль підлеглих йому співробітників.

При спілкуванні по телефону.

Працівники Банку не залишають дзвінки без відповіді. У разі відсутності в працівника можливості відповісти на дзвінок, відповідає його колега.

Під час роботи необхідно знизити гучність мобільного телефону. На нарадах і зустрічах мобільний телефон повинен бути переведений у беззвучний режим.

Розділ 16. Основні принципи роботи з персоналом

16.1. Соціальний захист

Банк дотримується норм законодавства України в галузі соціального захисту працівників.

Працівники Банку мають право на відпустку і пільги, передбачені законодавством України. Всі питання, пов'язані з пільгами для персоналу, регулюються Колективним договором Банку.

Для забезпечення якісного виконання своїх посадових обов'язків працівникам Банку:

- надаються зручні робочі місця, забезпечені сучасною офісною технікою та всіма необхідними матеріалами, що відповідають нормам з організації техніки безпеки;
- відшкодовуються витрати, пов'язані з відрядженнями працівників, а також виплачуються добові в розмірі, встановленому законодавством і внутрішніми документами Банку;

- організовуються різні корпоративні заходи;
- забезпечується справедлива і своєчасна оплата праці.

16.2. Прозорість у підборі персоналу

Підбір персоналу - це процес вивчення психологічних і професійних якостей працівника з метою забезпечення його відповідності вимогам до посади і підбору з наявних претендентів того, хто найбільше підходить на це робоче місце, з урахуванням його кваліфікації, спеціальності, особистих якостей, здібностей, характеру та інтересів Банку.

Добір персоналу в Банку здійснюється відповідно до зафіксованих у посадових інструкціях професійних і особистих вимог.

При підборі персоналу Банк керується такими принципами:

- орієнтація на сильні, а не на слабкі сторони людини і пошук не ідеальних кандидатів, яких у природі не існує, а тих, хто найбільше підходить для даного робочого місця, посади;
- відмова у наймі нових працівників незалежно від кваліфікації і особистих якостей, якщо в них немає потреби;
- забезпечення відповідності індивідуальних якостей претендентів вимогам, які потрібні для даної роботи (освіта, стан, досвід);
- орієнтація на кадри високої кваліфікації, але не вищої, ніж вимагає дане робоче місце;
- визначення критеріїв підбору (освіта, досвід, ділові якості, професіоналізм, тип особистості, потенційні можливості).

Система підбору персоналу, що існує в Банку, дозволяє здійснювати чесний і відкритий добір претендентів на вакансії. Банк створює умови, що дозволяють кожному працівнику - як досвідченому професіоналу, так і випускнику вищого навчального закладу підвищувати рівень професійної підготовки та забезпечувати реалізацію свого потенціалу.

Розділ 17. Сфера дії цього Кодексу

Дія принципів цього Кодексу поширюється на всіх працівників Банку незалежно від займаної посади (у тому числі на членів Правління та Наглядової ради Банку), сфери професійної відповідальності та географічного розташування підрозділів Банку.

Голова Правління

Л.М. Ликова

ЗОБОВ'ЯЗАННЯ
працівника Банку про ознайомлення з Кодексом поведінки (етики)

Я, _____
(прізвище, ім'я та по батькові)

(посада та назва структурного підрозділу)

цим підтверджую, що я ознайомився (ознайомилася) з текстом Кодексу поведінки (етики) АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «ЄВРОПЕЙСЬКИЙ ПРОМИСЛОВИЙ БАНК» і зобов'язуюсь дотримуватись вимог цього Кодексу при виконанні своїх службових обов'язків.

Я згодний (згодна), що за порушення Кодексу АТ «СПБ» я можу бути притягнутий (притягнута) до дисциплінарної відповідальності.

Підпис _____

Дата «__» _____ 20__ року