ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішенням Наглядової ради
АТ «ТАСКОМБАНК»
Протокол № 1609 2019/3
від « 16 **»** вересня **2019 р.**

Голова Наглядової ради
АТ «ТАСКОМБАНК»
_____ **С.П. Попенко**

ПОГОДЖЕНО
Рішенням Правління
АТ «ТАСКОМБАНК»
Протокол № 37-6
від « 10 **»** вересня **2019 р.**

Голова Правління
АТ «ТАСКОМБАНК»
_____ **А.В. Комаріст**

КОДЕКС ПОВЕДІНКИ (ЕТИКИ)
АТ «ТАСКОМБАНК»

Київ 2019

ЗМІСТ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ....3
2. МІСІЯ БАНКУ ТА КОРПОРАТИВНІ ЦІННОСТІ 4
3. ПРИНЦИПИ ПОВЕДІНКИ (ЕТИКИ) ПРАЦІВНИКІВ 4
4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ПРАЦІВНИКІВ....5
5. ПРАВИЛА ПОВЕДІНКИ З ПРАЦІВНИКАМИ....7
6. ПРАВИЛА ПОВЕДІНКИ З КЛІЄНТАМИ....8
7. ЗОВНІШНІ ВІДНОСИНИ....9
8. КОРПОРАТИВНИЙ СТИЛЬ....11
9. КУЛЬТУРА УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ....11
10. ДОТРИМАННЯ КОМПЛАЄНС ТА ЗАПОБІГАННЯ ПОРУШЕННЯМ....12
11. ОБМЕЖЕННЯ ЩОДО КОНФЛІКТУ ІНТЕРЕСІВ ТА ПОДАРУНКІВ....15
12. ДОТРИМАННЯ КОНФІДЕНЦІЙНОСТІ....17
13. ГАРАНТІЇ РІВНОСТІ....18
14. КОНТРОЛЬ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ 18
15. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ....19

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Кодекс поведінки (етики) АТ «ТАСКОМБАНК» (далі – Кодекс) розроблений та затверджений відповідно до загальноприйнятих принципів і правил поведінки, норм міжнародного права, рекомендацій Базельського комітету з банківського нагляду, чинного законодавства України та нормативно-правових актів Національного банку України.

1.2. Кодекс визначає етичні цінності, принципи та правила поведінки працівників АТ «ТАСКОМБАНК» (далі - Банк) та має на меті допомогти кожному співробітнику Банку отримати інформацію про правила та цілі належної поведінки, корпоративні цінності та культуру управління ризиками.

1.3. Кодекс відображає організацію корпоративної культури та корпоративні цінності Банку, визначаючи високі етичні та професійні стандарти в діяльності працівників, шляхи їх дотримання, зокрема правила запобігання неприйнятній поведінці чи порушенням.

1.4. 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 його фінансової стабільності.

1.5. Впровадження Кодексу допомагає Банку досягнути наступних цілей:

- зберегти бездоганну ділову репутацію Банку як надійного фінансового партнера;
- забезпечити баланс між інтересами Банку, його акціонерів, працівників, клієнтів, ділових партнерів та інших зацікавлених осіб;
- запобігти неприйнятній поведінці, порушенням та ймовірним зловживанням, визначивши модель вірної поведінки працівника у різних ситуаціях;
- розвинути корпоративну культуру Банку та культуру управління ризиками, зорієнтувавши працівників на досягнення спільних цілей;
- поширити етичні стандарти та правила належної поведінки на діяльність усіх працівників Банку, його структурні підрозділи, органи управління та колегіальні органи Банку.

1.6. Вимоги Кодексу охоплюють усі, без виключення, напрями діяльності Банку.

1.7. Кодекс не регламентує всі можливі ситуації, які можуть виникнути в процесі виконання працівниками своїх посадових обов'язків, але містить орієнтири, принципи, підходи та стандарти, що мають використовуватись ними при виникненні проблемних ситуацій.

1.8. Вимоги Кодексу є обов'язковими для виконання усіма працівниками Банку. Керівники та працівники Банку повинні докладати максимальних зусиль для виконання вимог цього Кодексу з метою забезпечення максимальної ефективності банківських процесів та виконання встановлених норм.

1.9. Поняття «працівники» включає керівників та інших працівників Банку. Поняття «керівники» включає керівників та членів органів управління Банку, кураторів та керівників структурних підрозділів Банку, зокрема підрозділів контролю.

1.10. Працівники Банку повинні виконувати свої обов'язки професійно, добросовісно та з докладанням належних зусиль і старанності.

1.11. Наглядова рада Банку забезпечує періодичне, не рідше одного разу на рік, ознайомлення керівників та інших працівників Банку із Кодексом, у тому числі шляхом надання вказівок Службі комплаєнс щодо проведення очного та дистанційного навчання, а також інформування працівників в інший спосіб щодо вимог Кодексу із використання інформаційних систем та ресурсів Банку.

1.12. Актуальна редакція Кодексу розміщується на внутрішньому порталі Банку та доступній для працівників Банку мережевій папці. Інформація про етичні принципи поведінки працівників Банку розміщується на офіційному веб-сайті Банку.

1.13. Усі працівники Банку зобов'язуються ознайомитись з вимогами Кодексу. Первинне ознайомлення працівників під підпис із вимогами Кодексу відбувається до прийняття їх на роботу.

1.14. Існуючі та майбутні ділові партнери Банку мають враховувати основні вимоги цього Кодексу в ділових відносинах із Банком та повідомляти представників Банку про ймовірні порушення вимог Кодексу.

2. МІСІЯ БАНКУ ТА КОРПОРАТИВНІ ЦІННОСТІ

2.1. **Місія Банку:** працюючи на засадах тривалого партнерства, Банк допомагає клієнтам знаходити оптимальні рішення для досягнення стабільного фінансового успіху та зростання їхнього добробуту.

2.2. Працівники Банку зобов'язані дотримуватись у своїй діяльності наступних **корпоративних цінностей:**

Чесність – це фундамент нашої репутації, покладений в основу всіх наших взаємовідносин. Ми чесні в усьому, що ми робимо. Ми обіцяємо тільки те, що обов'язково виконаємо.

Відкритість – важливий елемент партнерських взаємовідносин. Ми відкриті і готові до спілкування. Для нас немає дрібниць, ми вміємо слухати і чути кожного клієнта. Все, що важливо для наших клієнтів, заслуговує нашої глибокої уваги.

Динаміка – це безперервне зростання задля досягнення високих результатів нашої діяльності. Ми не стоїмо на місці. Ми вітаємо зміни на краще і готові до них. Ми постійно вдосконалюємось, щоб досягати найвищої якості в роботі.

Розвиток – безперервне прагнення всіх наших працівників до підвищення свого професійного рівня. Ми прагнемо знати більше, щоб стати краще і працювати ефективніше для наших клієнтів. Ми заохочуємо ініціативу наших співробітників і забезпечуємо можливості для постійного росту і розвитку разом з компанією. Ми цінуємо всіх співробітників, оскільки загальний успіх команди залежить від внеску кожного.

Довгострокові відносини – це головний фактор довіри до нашого Банку. Ми розуміємо, як складно заслужити довіру клієнтів і як легко її втратити. Ми не шукаємо сьогочасної вигоди, так як наш успіх можливий тільки завдяки стабільному успіху наших клієнтів.

Сучасні технології – це конкурентоздатність Банку на сучасному ринку. Наші технології створені і налагоджені для того, щоб спілкування клієнта з банком було швидким, надійним і зручним.

3. ПРИНЦИПИ ПОВЕДІНКИ (ЕТИКИ)

3.1. Банк здійснює свою діяльність з метою досягнення поставлених акціонерами стратегічних цілей та принесення суспільної користі.

3.2. Під час здійснення своєї діяльності ми діємо відповідно до наступних **принципів:**

Клієнтоорієнтованість – усі продукти, послуги та операційні процеси розробляються нами з огляду на потреби клієнта та передбачають простоту, зручність і доступність їх використання. При розробці продуктів враховуються не лише існуючі, а й майбутні потреби клієнтів, адже Банк турбується про позитивні враження своїх клієнтів та партнерів від співпраці.

Ефективність – ми постійно вдосконалюємо процеси та процедури Банку для досягнення максимальної ефективності. Усі наші дії та рішення є зваженими та мають на меті досягнення стратегічних цілей Банку. Банк підтримує ініціативи працівників та клієнтів, їх зауваження та пропозиції, направлені на розвиток та вдосконалення процесів Банку, покращення продуктів, послуг та сервісу.

Законність – ми сповідуємо принциповий підхід щодо забезпечення безумовного дотримання вимог законодавства України, регуляторних вимог, ринкових стандартів та

правил добросовісної конкуренції, вимог внутрішніх документів, дотримуючись найвищих стандартів забезпечення комплаєнс.

Прозорість – ми дотримуємось політики максимальної прозорості своєї діяльності для усіх зацікавлених сторін та розкриваємо інформацію про свою діяльність на офіційному веб-сайті Банку. Ми діємо відповідно до загальноприйнятих етичних стандартів ведення відкритого і чесного бізнесу, дотримуючись високих стандартів корпоративної культури та кращих практик корпоративного управління.

Збалансованість – ми досягаємо своїх бізнес-цілей здійснюючи свою діяльність збалансовано, що передбачає врахування усіх ризиків та забезпечення захисту інтересів працівників, клієнтів, акціонерів та партнерів Банку.

Динамічність – керівники Банку ставлять перед собою максимально амбіційні плани та докладають усіх зусиль для їх досягнення, що забезпечує постійний та динамічний розвиток Банку.

Інноваційність – ми орієнтуємось на розробку та впровадження інноваційних підходів в обслуговуванні клієнтів, що гарантує зручність та високу якість наших послуг.

Професіоналізм – в своїй щоденній діяльності ми діємо професійно, ефективно та своєчасно, запобігаючи будь-яким протиправним діям з боку третіх осіб стосовно Банку, його акціонерів, клієнтів, ділових партнерів і працівників.

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 ми враховуємо необхідність захисту довкілля та піклуємось про збереження природи.

4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ПРАЦІВНИКІВ

4.1. Ми будуємо взаємовідносини з працівниками на принципах довгострокової співпраці, взаємної поваги та неухильного виконання взаємних зобов'язань.

4.2. **Права працівників:**

- пропонувати шляхи підвищення ефективності своєї роботи/діяльності Банку;
- отримувати рекомендації та роз'яснення від структурних підрозділів Банку, необхідні для виконання своїх функціональних обов'язків;
- отримувати нові знання та розвивати професійні навички під час роботи у Банку;
- отримувати доступ до ресурсів і внутрішніх документів Банку, необхідних для виконання своїх обов'язків;
- інформувати свого безпосереднього керівника та Службу комплаєнс про конфлікти інтересів, випадки неприйнятної поведінки працівників чи порушень в діяльності Банку для врегулювання проблемного питання та мінімізації ризиків;
- розраховувати на недоторканість особистого життя та особистих поглядів, якщо вони не стосуються роботи у Банку та не завдають Банку втрат, зокрема репутаційних;
- отримувати професійні та соціальні гарантії, передбачені чинним законодавством України із врахуванням безпосередніми керівниками особистих обставин, що впливають на діяльність працівника.

4.3. **Основні обов'язки працівників Банку:**

- дотримуватись вимог законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України та внутрішніх документів Банку під час своєї діяльності;
- ефективно використовувати робочий час та дотримуватись правил внутрішнього трудового розпорядку;
- забезпечувати мінімізацію ризику фінансових чи репутаційних втрат Банку та запобігати випадкам неприйнятної поведінки працівників чи порушень в діяльності Банку;
- дотримуватись правил поведінки з працівниками, клієнтами та зовнішніми сторонами, а також обмежень, встановлених цим Кодексом.

4.4. **Обов'язки керівників:**

- бути прикладом для інших працівників в питаннях дотримання вимог Кодексу та забезпечити ознайомлення працівників Банку із його вимогами;
- створювати необхідні умови для професійного зростання, соціального добробуту та охорони здоров'я працівників;
- поширювати культуру управління ризиками, що передбачає забезпечення інформування безпосереднього керівника та уповноважених підрозділів Банку про ризики, що можуть призвести до фінансових збитків чи втрат репутації;
- створювати сприятливу внутрішню атмосферу в колективі, що забезпечує комфортні умови для виконання працівниками своїх обов'язків;
- заохочувати ініціативи працівників та мотивувати їх до активних заходів, спрямованих на покращення якості та підвищення ефективності їх роботи, а також підвищувати ефективність бізнес-процесів Банку, його продуктів та послуг;
- забезпечувати дотримання працівниками Банку вимог законодавства України та внутрішніх нормативних документів, у тому числі цього Кодексу;
- забезпечувати, у межах компетенції, здійснення контрольних заходів, передбачених вимогами Політики внутрішнього контролю Банку.

4.5. **Обов'язки Банку, як роботодавця:**

- забезпечити дотримання вимог законодавства України щодо захисту працівників, виплачувати заробітну плату та належні податки у повному обсязі, а також інші соціальні внески та виплати, передбачені встановленими вимогами;
- приділяти особливу увагу навчанню та підвищенню кваліфікації своїх працівників, впровадженню сучасних технологій та інноваційних підходів до ведення бізнесу, які формують у працівників нові, сучасні, прогресивні погляди на розвиток банківського сектору та стимулюють їх приймати нестандартні рішення;
- забезпечувати працівникам комфортні робочі місця та піклуватись про охорону праці, безпеку їх життєдіяльності та охорону здоров'я;
- застосовувати ефективні методи підбору персоналу, надаючи перевагу кандидатам за критеріями професіоналізму, проактивності та відповідності їх життєвої позиції корпоративним цінностям Банку.

4.6. Керівники та інші працівники Банку забезпечують функціонування Банку в межах визначеної схильності до ризиків і лімітів ризику.

4.7. Усі працівники Банку зобов'язані запобігати неприйнятній поведінці у своїй діяльності та діяльності інших працівників. Неприйнятна поведінка – поведінка працівника Банку, що супроводжується порушенням вимог законодавства України, регуляторних вимог, ринкових стандартів, внутрішніх документів, зокрема визначених Кодексом етичних стандартів та правил поведінки.

Неприйнятна поведінка працівників, зокрема, включає:

- подання недостовірної фінансової, статистичної та управлінської звітності;
- злочини у сфері службової діяльності;
- злочини у сфері господарської діяльності (шахрайство);
- порушення санкцій;
- легалізація (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення;
- неконкурентну практику;
- хабарництво, корупція;
- порушення прав споживачів;
- порушення законодавства України;
- інші дії/бездіяльність працівника, які можуть бути пов'язані із недотриманням регуляторних вимог, ринкових стандартів, внутрішніх документів, у тому числі етичних стандартів та правил поведінки, наслідком яких є/можуть бути фінансові, репутаційні чи інші втрати Банку;
- інші випадки неприйнятної поведінки, передбачені вимогами внутрішніх документів.

4.8. Прийнятна (належна) поведінка працівника Банку передбачає дотримання ним вимог, установлених цим Кодексом, зокрема щодо правил поведінки з працівниками та

клієнтами, зовнішньої комунікації, корпоративного стилю, культури управління ризиками, забезпечення комплаєнс, запобігання конфліктам інтересів, уникнення дискримінації, безумовного дотримання вимог законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України та внутрішніх документів Банку.

5. ПРАВИЛА ПОВЕДІНКИ З ПРАЦІВНИКАМИ

5.1. Важливими рисами працівника Банку є високий професійний та особистий потенціал, здатність ініціювати ефективні, своєчасні рішення та відповідально виконувати свою роботу, орієнтуючись на загальний результат, а також бережливе використання ресурсів, оперативність і точність виконання поставлених завдань.

5.2. Під час своєї діяльності ми, працівники Банку, дотримуємось наступних **загальних правил поведінки:**

- дотримуємось вимог законодавства України, ринкових стандартів, правил добросовісної конкуренції та вимог внутрішніх нормативних документів Банку;
- дотримуємось правил внутрішнього трудового розпорядку, у тому числі ефективно використовуємо робочий час та не запізнюємось на роботу/спільні зустрічі, а також фіксуємо за допомогою перепустки своє переміщення у приміщеннях Банку;
- уникаємо конфлікту інтересів у своїй діяльності та не приймаємо від клієнта, постачальника або іншої сторони, що укладає угоду з Банком неправомірної вигоди/подарунків, що впливають на наші дії;
- у разі виявлення конфлікту інтересів у своїх діях/діях інших працівників чи виявлення фактів неприйнятної поведінки/порушення – ми інформуємо про це Службу комплаєнс;
- забезпечуємо особистий внесок у формування та поширення корпоративної культури в Банку шляхом поширення цінностей, стандартів та принципів роботи Банку серед колег;
- забезпечуємо мінімізацію ризику фінансових втрат та репутаційних ризиків Банку.

5.3. Ми беззастережно дотримуємось встановлених цим Кодексом правил поведінки, адже усі працівники Банку є єдиною командою, що забезпечує загальний успіх.

З метою налагодження сприятливої атмосфери в колективі:

- створюємо комфортну робочу атмосферу і мінімізуємо ймовірність виникнення конфліктних ситуацій, проявляючи гнучкість при прийнятті рішень;
- обговорюємо проблемні ситуації наодинці із колегами, без залучення великої кількості співробітників, що не мають відношення до такої ситуації;
- усіляко підтримуємо своїх колег та допомагаємо їм своїми діями;
- дотримуємось правил ввічливості та забезпечуємо відсутність впливу особистих симпатій на оцінку професійності колег;
- не перекладаємо провину на колег за невиконання своїх завдань;
- не використовуємо інформацію, отриману в Банку для досягнення виключно особистих цілей всупереч інтересам Банку чи інших працівників.

З метою налагодження ефективної комунікації:

- поводимо себе ввічливо при спілкуванні з колегами, у тому числі своїми підлеглими та не використовуємо нецензурну лексику під час спілкування, не поводимо себе агресивно, ображаючи колег та не здійснюємо будь-яких дій, що можуть бути кваліфіковані як домагання;
- вчасно реагуємо на звернення колег. Якщо під час телефонного дзвінка чи електронного листа ми не перебуваємо на своєму робочому місці, ми зобов'язуємось якнайшвидше, але не пізніше 12:00 год. наступного робочого дня перетелефонувати/надати відповідь працівнику, що ініціював звернення;
- у разі відсутності на робочому місці більше одного дня встановлюємо автоматичну відповідь на вхідну пошту із зазначенням терміну відсутності на робочому місці та контактних даних співробітника, який виконує мої обов'язки;
- оформлюємо документи із дотриманням визначених у Банку стандартів та вимог;
- у разі відсутності на робочому місці більше, ніж 30 хвилин – повідомляємо про це безпосереднього керівника;

- уникаємо розповсюдження непідтвердженої/недостовірної інформації (чуток, пліток та домислів), що можуть завдати шкоду Банку чи його працівникам;
- сприяємо формуванню позитивного іміджу Банку у спілкуванні з клієнтами, партнерами, в соціальних мережах та в будь-яких інших місцях;
- у випадку виявлення в засобах масової інформації скарг або негативних відгуків від громадян щодо Банку, а також проявів розміщення недостовірної інформації, яка може негативно вплинути на імідж Банку, повідомляємо про такі факти Службу комплаєнс для прийняття запобіжних мір;
- проявляємо стриманість у висловлюваннях щодо Банку, уникаючи участі в заходах, які можуть зашкодити його репутації, у тому числі у неробочий час.

З метою вдосконалення нашої роботи:

- делегуємо повноваження своїм підлеглим, сприяючи професійному зростанню співробітників;
- сприяємо розвитку гармонійних відносин і злагодженого співробітництва зі своїми колегами в Банку з дотриманням загальноприйнятих принципів субординації. На більш високий рівень прийняття рішення питання виноситься, якщо ми не можемо самостійно їх вирішити самостійно в рамках встановлених повноважень чи якщо прийняття такого рішення супроводжується суттєвими ризиками;
- постійно вдосконалюємо свої знання та навички, а також сприяємо в поширенні кращих практик своєї діяльності серед працівників Банку.

З метою забезпечення стабільного розвитку Банку та безпеки:

- розвиваємо культуру управління ризиками, виявляємо ризики, що супроводжують виконання наших завдань та інформуємо про них безпосереднього керівника та профільні підрозділи Банку;
- не використовуємо засоби оргтехніки, зв'язку, інформаційні та мережеві ресурси Банку в особистих цілях;
- не ініціюємо та не беремо участі у будь-яких діях/бездіяльності, що пов'язані з фактичним або потенційним порушенням вимог законодавства або внутрішніх нормативних документів Банку та можуть завдати Банку фінансових, репутаційних та інших втрат;
- дотримуємось правил конфіденційності щодо будь-яких дій, угод та взаємовідносин з клієнтом (у тому числі його персональних даних), зокрема після розірвання трудових відносин з Банком з будь-якої причини;
- дотримуємось принципу обачності при роботі з грошовими коштами, цінними паперами, облігаціями, чеками, іншими цінностями;
- дотримуємось всіх правил та інструкцій з техніки безпеки та безпеки праці, дбайливого та економного ставлення до офісного майна та використання апаратних, програмних та інформаційних ресурсів, які надаються Банком;
- інформуємо безпосереднього керівника про нещасні випадки, травми, хвороби, небезпечні умови праці, слабкість, інші обставини, що становлять небезпеку життю чи здоров'ю;
- зобов'язуємось не палити на території Банку у не відведених для цього місцях, а також не вживати міцні алкогольні напої чи наркотичні засоби у робочий час.

6. ПРАВИЛА ПОВЕДІНКИ З КЛІЄНТАМИ

6.1. Клієнти є найбільшою цінністю Банку, а їх зручне та якісне обслуговування – пріоритетом діяльності Банку. Ми прагнемо до найвищих стандартів обслуговування, забезпечуючи захист інтересів кожного клієнта.

При взаємодії із клієнтами ми дотримуємось наступних правил:

- використовуємо індивідуальний підхід при обслуговуванні, вивчаючи потреби та запити клієнтів з метою їх подальшого задоволення;
- поводимось коректно, ввічливо, приділяємо увагу дрібницям, виявляємо максимальну повагу до клієнта.

- у разі виникнення спірних питань - докладаємо максимальних зусиль до швидкого врегулювання та взаємовигідного вирішення питання, що враховує інтереси Банку та потреби клієнта;
- поводимося з клієнтами урівноважено, дбаючи про те, щоб вони отримали швидкий, якісний сервіс, задовольнивши свою потребу у обслуговуванні;
- підтримуємо якість клієнтського сервісу та дбайливо ставимось до розвитку позитивного клієнтського досвіду кожного клієнта, максимально спрощуючи обслуговування клієнтів;
- вчасно інформуємо клієнтів про будь-які зміни, що стосуються їх обслуговування та забезпечуємо безперебійне обслуговування;
- зберігаємо конфіденційну інформацію про клієнта;
- не нав'язуємо клієнту усупереч вимогам законодавства додаткових послуг як обов'язкової умови для його обслуговування;
- забезпечуємо чистоту робочого місця та місця перебування клієнта, охайність при їх обслуговуванні.

7. ЗОВНІШНІ ВІДНОСИНИ

7.1. Наші взаємовідносини з акціонерами, клієнтами, діловими партнерами, конкурентами і представниками органів державної влади та місцевого самоврядування базуються на принципах добросовісності, чесності, професіоналізму, взаємної довіри і поваги, дотримання взаємних зобов'язань, розкритті інформації в обсягах, передбачених чинним законодавством.

7.2. Ми вибудовуємо ділові відносини, забезпечуючи високий професійний рівень роботи і належну якість надання послуг. У випадку виникнення спірних питань, ми прагнемо до пошуку взаємоприйнятного і справедливого їх вирішення.

7.3. Ми докладаємо всіх зусиль для мінімізації ризиків при обслуговуванні клієнтів чи ділових відносинах з іншими партнерами Банку, проте такі заходи не повинні призводити до підвищення ризиків Банку.

7.4. У взаємовідносинах із зацікавленими особами ми забезпечуємо неухильне виконання вимог законодавства України та внутрішніх документів Банку з питань запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, та вимог з питань комплаєнс.

7.5. Ми зацікавлені в отриманні неупередженої і змістовної інформації, що допоможе збільшити ефективність нашої діяльності в майбутньому. Для цього, ми забезпечуємо розгляд та своєчасне реагування на будь-які зауваження, скарги та претензії на адресу Банку з боку клієнтів, ділових партнерів чи інших зацікавлених осіб.

Взаємовідносини з акціонерами.

Банк надає великого значення довірі з боку акціонера і робить все можливе для її зміцнення, тому ми зобов'язуємось:

- гарантувати забезпечення законних прав акціонерів незалежно від кількості належних їм акцій відповідно до законодавства України;
- не допускати будь-якого обмеження прав і законних інтересів акціонерів;
- дотримуватись вимог законодавства та стандартів корпоративного управління;
- забезпечувати максимально можливу прозорість в роботі органів управління Банку;
- створювати умови для безперешкодного доступу акціонерів до інформації про діяльність Банку в порядку та обсязі, передбаченому законодавством України.

Взаємовідносини з конкурентами.

Банк проводить лише чесну та сумлінну конкурентну політику, тому ми зобов'язуємось:

- не розповсюджувати завідомо неправдивої інформацію про конкурентів;
- не вводити клієнтів в оману стосовно характеру цін та якості наших послуг;
- не використовувати інтелектуальну власність конкурентів без відповідних прав;

- будувати взаємовідносини з конкурентами на засадах чесності та взаємоповаги, неухильно дотримуючись цивілізованих норм ведення бізнесу і правил ділової поведінки;
- не брати участі в укладенні недобросовісних угод з конкурентами щодо формування цінової політики на фінансовому ринку;
- віддавати пріоритет переговорам та пошуку компромісу у разі виникнення розбіжностей та спорів у конкурентній боротьбі;
- дотримуватись інших встановлених вимог законодавства з питання дотримання конкурентних умов.

Взаємовідносини з органами державної влади та регуляторними органами.

Ми взаємодіємо з органами державної влади і місцевого самоуправління, у тому числі контролюючими органами відповідно до принципів законності, відповідальності, чесності, професіоналізму, дотриманні високих етичних стандартів. При цьому ми зобов'язуємось:

- співпрацювати з органами державної влади та регуляторними органами з питань розробки, впровадження актів законодавства України;
- визнавати необхідність контролю за діяльністю учасників ринку фінансових послуг з боку контролюючих органів та бути готовими до конструктивної співпраці з ними в межах, встановлених чинним законодавством України;
- взаємодіяти з державними органами та владою, не застосовуючи неправомірних засобів впливу на прийняття адміністративних рішень, що порушують вимоги антикорупційного законодавства;
- інформувати безпосереднього керівника та Службу комплаєнс про факт свого залучення до судового розгляду чи розслідування правоохоронних органів, що може негативно вплинути на репутацію Банку.

Взаємовідносини з засобами масової інформації.

При взаємодії з представниками засобів масової інформації (далі - ЗМІ), ми зобов'язуємось:

- самостійно не надавати будь-яку інформацію щодо діяльності Банку до ЗМІ;
- передавати будь-які запити від ЗМІ особі, уповноваженій щодо зв'язків з громадськістю для подальшої комунікації;
- утримуватись від коментування чи розповсюдження у ЗМІ критичної інформації, що стосується інших банків;
- утримуватись від дій і публічних суб'єктивних висловлювань, що можуть негативно вплинути на Банк, його акціонерів чи учасників Банківської групи «ТАС».

Взаємовідносини з політичними організаціями.

Банк є політично нейтральною організацією і не бере участі у діяльності політичних партій, а також не здійснює підтримку політичних партій чи політичних організацій, тому ми зобов'язуємось:

- не використовувати активи Банку для ведення політичної діяльності;
- інформувати Службу комплаєнс про намір здійснювати політичну діяльність;
- прагнути дотримуватись нейтралітету по відношенню до будь-яких громадських рухів, політичних партій та об'єднань, діючи відповідно до Конституції України та чинного законодавства України виключно як суб'єкт господарювання;
- поважати права своїх колег, як приватних осіб та визнавати за ними право вільно висловлювати власну точку зору щодо громадсько-політичного життя країни та брати активну участь у політичних процесах у вільний від роботи час, не представляючи при цьому інтереси Банку;
- не здійснювати агітації в будь-якому вигляді в приміщеннях Банку на підтримку будь-якого кандидата чи політичної партії, а також не розповсюджувати таку інформацію серед колег.

8. КОРПОРАТИВНИЙ СТИЛЬ

8.1. Корпоративний стиль підкреслює ідентичність Банку та його належність до Банківської групи «ТАС», тому ми забезпечуємо дотримання вимог корпоративного стилю у своїй роботі.

8.2. Ділова друкована, сувенірна та рекламна продукція Банку повинні бути виконані в єдиному стилі з використанням офіційної символіки Банку, кольорової гами, стилю написання та пропорцій, визначених внутрішніми документами Банку.

8.3. Ми забезпечуємо належний охайний зовнішній вигляд відповідно до внутрішніх стандартів, прийнятих в Банку. Керівники всіх рівнів повинні демонструвати своїм підлеглим приклад ділового стилю і зовнішнього вигляду, прийнятого в Банку.

8.4. Діловий стиль, серед іншого передбачає:

Для працівників **бек-офісу** рекомендоване дотримання загальноприйнятих норм бізнес-етикету в одязі з наданням переваги вбранню в діловому стилі (для чоловіків – діловий костюм, сорочка з краваткою (в літній період – сорочка з краваткою та відповідні їй брюки)), для жінок - діловий костюм, спідниця чи брюки та блуза або ділова сукня (у літній період – строга блуза та відповідна їй спідниця/брюки або ділова сукня)).

У передвихідний день (п'ятниця) допускається вільний стиль в одязі (BUSINESS CASUAL (джинси, светри, пуловери, теніски, футболки, спортивне взуття)), але за умови, що в цей день відсутні ділові зустрічі з клієнтами, партнерами чи іншими партнерами Банку.

Працівники **фронт-офісу** повинні завжди мати бездоганний зовнішній вигляд, який необхідний для якісного та ефективного обслуговування клієнтів, неухильно дотримуючись ділового стилю одягу, встановленого правилами корпоративної етики Банку.

8.5. Ми не підтримуємо перебування співробітників на роботі у надто відвертому чи яскравому одязі, що не сумісний зі створенням ділової атмосфери Банку.

9. КУЛЬТУРА УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ

9.1. Культура управління ризиками є складовою внутрішньобанківської системи управління ризиками та передбачає, що кожен працівник Банку дотримується визначених принципів, правил, норм Банку щодо управління ризиками.

9.2. Усі працівники Банку (у тому числі керівники Банку) мають бути поінформовані щодо процедур прийняття та управління ризиками.

9.3. Члени Наглядової ради Банку та члени Правління Банку забезпечують проведення навчання працівників з питань управління ризиками та комплаєнс із залученням відповідних підрозділів Банку, та з урахуванням вимог чинного законодавства України.

9.4. Члени Наглядової ради Банку мають демонструвати корпоративну культуру на власному прикладі, визначаючи професійні стандарти та корпоративні цінності для себе, членів Правління й інших працівників Банку.

9.5. Правління Банку забезпечує виконання завдань, рішень Наглядової ради Банку щодо впровадження системи управління ризиками, уключаючи культуру управління ризиками.

9.6. Правління Банку визнає та виконує вимоги щодо незалежного виконання обов'язків підрозділами з управління ризиками і Службою комплаєнс, не втручаючись у виконання ними своїх обов'язків.

9.7. Наглядова рада Банку, Комітет з управління ризиками та Правління Банку з метою дотримання як керівниками Банку, так і іншими працівниками банку культури управління ризиками створюють необхідну атмосферу шляхом:

- визначення та дотримання корпоративних цінностей, а також здійснення нагляду за дотриманням таких цінностей;

- забезпечення розуміння як керівниками Банку, так і іншими працівниками Банку їх ролі під час управління ризиками з метою досягнення цілей діяльності Банку, а також відповідальності за порушення встановленого рівня схильності до ризиків;
- просування обізнаності щодо ризиків шляхом забезпечення систематичного інформування всіх підрозділів Банку про стратегію, політику, процедури з управління ризиками та заохочення до вільного обміну інформацією і критичної оцінки прийняття ризиків Банком;
- отримання підтверджень, що керівники та інші працівники Банку, проінформовані про дисциплінарні санкції або інші дії, які застосовуватимуться до них у разі неприйнятної поведінки/порушення в діяльності Банку.

9.8. Банк проводить регулярне (не рідше одного разу на рік для працівників та під час прийняття на роботу нових працівників) навчання працівників Банку з питань культури управління ризиками та дотримання цього Кодексу.

9.9. Працівники Банку у своїй діяльності дотримуються корпоративної культури Банку, спрямованої на забезпечення дотримання усіма працівниками Банку вимог законодавчих актів, ринкових стандартів і правил добросовісної конкуренції, внутрішніх документів, а також відповідності їх діяльності принципам законності та добропорядності. Для цього працівники Банку зобов'язуються:

- забезпечити дотримання вимог законодавства та внутрішніх документів;
- уникати порушень в своїй щоденній діяльності;
- дотримуватись встановлених етичних стандартів;
- діяти прозоро, захищаючи інтереси Банку та його клієнтів;
- консультувати клієнтів лише з тих питань, що відносяться до компетенції працівника Банку;
- не використовувати свої професійні повноваження для досягнення особистих цілей;
- не розкривати конфіденційну інформацію стороннім особам;
- захищати Банк від санкцій та репутаційних втрат.

9.10. Відповідальність за дотримання у Банку високої культури управління ризиками покладена на Наглядову раду Банку.

10. ДОТРИМАННЯ КОМПЛАЄНС ТА ЗАПОБІГАННЯ ПОРУШЕННЯМ

10.1. У Банку створена та функціонує система контролю за дотриманням Банком законодавства України, регуляторних вимог, ринкових стандартів, внутрішніх документів, у тому числі етичних стандартів та правил поведінки (система комплаєнс), спрямована на обмеження та мінімізацію ризику застосування юридичних санкцій, виникнення фінансових збитків або втрати репутації шляхом забезпечення належного управління комплаєнс-ризиками, прозорості здійснення банківської діяльності для акціонерів, клієнтів та контрагентів Банку.

10.2. Координація заходів щодо контролю за дотриманням встановлених норм здійснюється Службою комплаєнс, що забезпечує досягнення таких цілей:

- відповідність діяльності Банку та його працівників вимогам чинного законодавства України, нормативно-правовим актам Національного банку України, ринковим стандартам, правилам добросовісної конкуренції та внутрішнім документам Банку, у тому числі етичним стандартам та правилам поведінки;
- управління комплаєнс-ризиками з метою їх мінімізації до прийнятного рівня, попередження фінансових збитків та репутаційних втрат;
- формування системи контролю за дотриманням встановлених норм відповідно до принципу трьох ліній захисту, яка передбачає залучення усіх працівників Банку до забезпечення здійснення заходів з комплаєнс;
- забезпечення відповідності діяльності Банку кращим вітчизняним і міжнародним практикам функціонування комплаєнс;
- виявлення недоліків та вразливостей в системі внутрішнього контролю Банку;
- попередження виникнення комплаєнс-ризиків у діяльності Банку;
- надання консультацій керівникам Банку під час прийняття важливих рішень.

10.3. Керівники та інші працівники Банку вживають усіх необхідних заходів щодо запобігання незаконній діяльності та порушенням встановлених норм, а також несуть відповідальність за неприйнятну поведінку відповідно до вимог законодавства України та внутрішніх документів Банку.

Щодо подання недостовірної фінансової та статистичної звітності.
Ми забезпечуємо належний внутрішній контроль за процесом формування, аналізу та надання звітності, у тому числі із використанням подвійного контролю.

Щодо посадових та економічних злочинів (шахрайства).
Ми здійснюємо профілактичні заходи щодо попередження злочинів та інформування працівників про недопустимість будь-яких зловживань. Усі події, що можуть свідчити про шахрайські дії (внутрішнє та зовнішнє шахрайство) належним чином вивчаються уповноваженими підрозділами Банку.

Щодо порушення санкцій.
Ми забезпечуємо автоматизацію процесу виявлення співпадінь із санкційними списками та додатковий контроль уповноважених підрозділів за дотриманням встановлених санкційних обмежень.

Щодо легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.
Ми усвідомлюємо, що стабільність та репутація Банку можуть бути поставлені під серйозну загрозу спробами злочинців та їхніх спільників приховати джерела походження коштів, одержаних злочинним шляхом, здійснювати іншу незаконну діяльність, використовуючи при цьому Банк. Для мінімізації таких ризиків у Банку функціонує внутрішньобанківська система фінансового моніторингу, що передбачає застосування ризик орієнтованих підходів до здійснення заходів з фінансового моніторингу.

Ми категорично не підтримуємо будь-яких дій, що можуть бути пов'язані із незаконною діяльністю клієнтів та утримуємся від встановлення/підтримання ділових відносин з партнерами, щодо яких існують сумніви у законності джерел походження коштів/якщо є сумніви, що особа діє від свого імені/якщо не визначено кінцевого бенефіціарного власника (контролера) юридичної особи/якщо виникають сумніви щодо законності діяльності нашого ділового партнера.

Основним принципом реалізації внутрішніх документів з питань фінансового моніторингу є забезпечення участі всіх працівників Банку (у межах їхньої компетенції) у виявленні підозрілих та ризикованих фінансових операцій та встановлення заборони щодо їх залучення до незаконної діяльності.

Щодо неконкурентної практики.
Ми дотримуємось вимог та обмежень щодо конкуренції, визначених законодавством України та цим Кодексом, адже ринкові стандарти та правила добросовісної конкуренції допомагають Банку зберегти свою репутацію на ринку як провідної та надійної фінансової установи.

Щодо корупційних порушень.
Ми здійснюємо заходи для мінімізації ризику корупційних правопорушень, не вчиняємо та не беремо участі у вчиненні корупційних правопорушень, утримуючись від поведінки, яка може бути розцінена як готовність вчинити корупційне правопорушення та невідкладно інформуємо Службу комплаєнс про випадки підбурення до вчинення корупційного правопорушення. Внутрішні процедури Банку щодо запобігання корупційним діям та хабарництву, забезпечують:

- механізм контролю за дотриманням керівниками Банку та іншими працівниками Банку вимог законодавства з питань запобігання та протидії корупції;

- механізм запобігання зловживанням з боку керівників Банку та інших працівників 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.

Працівникам Банку заборонено:

- вчиняти чи брати участь у вчиненні корупційних правопорушень;
- пропонувати, надавати та чи отримувати речі або послуги, що можуть бути визначені як хабар.

Керівники та інші працівники Банку, з метою мінімізації корупційних ризиків, самостійно приймають рішення щодо доцільності чи необхідності включення до договорів із клієнтами чи партнерами антикорупційних застережень, окрім випадків, коли така необхідність обумовлена вимогами внутрішніх документів нормативного характеру або типовими формами документів.

З метою регламентації механізму контролю за дотриманням працівниками Банку вимог законодавства з питань запобігання та протидії корупції і хабарництву в Банку розроблена та впроваджена Антикорупційна програма Банку.

Щодо захисту прав споживачів.

Ми вживаємо необхідних заходів для запобігання порушенню прав споживачів та належним чином реагуємо на звернення та скарги наших клієнтів.

Ми уважно розглядаємо та вчасно реагуємо на зауваження, скарги і претензії на адресу Банку та його співробітників. У разі надходження скарги від клієнтів та ділових партнерів ми докладаємо максимум зусиль для її швидкого розгляду та вирішення проблеми, цінуючи прагнення клієнта до вдосконалення нашої діяльності та збереження репутації.

Клієнт, який звернувся до будь-якого співробітника Банку, має одержати вичерпну відповідь на своє запитання або, у разі неможливості надання відповіді - чіткі рекомендації, в кого саме зі співробітників Банку він може отримати необхідну консультацію та конкретну допомогу у вирішенні питання.

Щодо завданню шкоди майну Банку.

Ми зобов'язуємось запобігати завданню шкоди майну Банку, дбайливо ставитися до майна та ресурсів Банку, не допускати неефективних та надмірних витрат при обслуговуванні клієнтів Банку, дотримуватись всіх правил та інструкцій з техніки безпеки, дбайливого та економного ставлення до офісного майна та до ресурсів, які надаються Банком для виконання функціонування обов'язків.

У разі загрози завданню шкоди майну Банку керівники Банку та його працівники здійснюють наступні дії:

- забезпечують ознайомлення працівників із правилами, що мінімізують ризики завдання ймовірної майнової шкоди Банку;
- визначають ймовірність ризику виникнення загрози, що може спричинити майнову шкоду Банку;
- у разі неможливості уникнення майнової шкоди – здійснюють заходи щодо обмеження її розміру та ймовірних негативних наслідків для Банку;
- забезпечують проведення заходів (зустрічей, нарад, засідань) для оперативного вирішення проблемних питань;
- у разі необхідності – залучають зовнішні організації для вирішення проблемних питань/мінімізації негативних наслідків та інформують органи державної влади/регулятора/інші організації про події, що можуть призвести до значної майнової шкоди;
- забезпечують належне фіксування інформації про завдану шкоду та юридичне супроводження процедур її відшкодування.

Працівникам заборонено виносити за межі території Банку майно, яким володіє Банк, орендує його чи використовує його для забезпечення діяльності Банку без отримання спеціального дозволу на такі дії.

10.4. Для запобігання незаконній діяльності у Банку ми використовуємо наступні інструменти:

- здійснюємо систематичне ознайомлення працівників Банку із недопустимістю незаконної діяльності та відповідальністю за її здійснення;
- інформуємо Службу комплаєнс про випадки незаконної діяльності працівників Банку;
- здійснюємо заходи з управління конфліктами інтересів, передбачаючи чіткий розподіл обов'язків, повноважень та відповідальності між працівниками Банку для мінімізації ризику зловживань;
- здійснюємо контроль (попередній, поточний, подальший) за внутрішніми процесами Банку;
- ініціюємо максимальну автоматизацію внутрішньобанківських процесів;
- впроваджуємо контрольні процедури.

10.5. У Банку функціонує механізм інформування про неналежні дії працівників, відповідно до якого ми інформуємо Службу комплаєнс про факти неприйнятної поведінки чи порушення із дотриманням вимог Положення про механізм конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку чи порушення в діяльності Банку.

10.6. Інформація щодо випадків порушень працівниками банку Кодексу, випадків неприйнятної поведінки та порушень, результатів дослідження їх причин та заходів щодо запобігання таким подіям включається до управлінської звітності з питань комплаєнс.

11. ОБМЕЖЕННЯ ЩОДО КОНФЛІКТУ ІНТЕРЕСІВ ТА ПОДАРУНКІВ

11.1. Ми переконані, що кожен працівник Банку, виконуючи посадові обов'язки, повинен ставити інтереси Банку та його клієнтів вище своїх приватних інтересів.

11.2. Банк поважає права своїх співробітників як приватних осіб та визнає за ними право займатись законною громадською, педагогічною, науковою, творчою чи іншою діяльністю у вільний від основної роботи час за умови, що така діяльність не впливає на здатність працівника виконувати свої посадові обов'язки в Банку та не має негативного впливу на Банк. При цьому, будь-яка зовнішня діяльність[1] працівника Банку підлягає погодженню із Службою комплаєнс.

11.3. Під **конфліктом інтересів** ми розуміємо будь-які наявні або потенційні суперечності між особистими інтересами і посадовими чи професійними обов'язками працівників, що можуть вплинути на добросовісне виконання ними своїх повноважень, об'єктивність та неупередженість прийняття ними управлінських рішень.

11.4. Управління конфліктом інтересів у Банку здійснюється відповідно до внутрішніх нормативних документів Банку, зокрема Політики запобігання конфліктам інтересів у Банку.

11.5. До конфлікту інтересів, серед іншого, можуть призвести наступні передумови:

- здійснення працівником Банку зовнішньої діяльності у будь-якій формі;
- спільна робота Банку близьких осіб;
- здійснення працівником громадської чи політичної діяльності;
- участь працівника Банку у капіталі чи в роботі органів управління клієнтів, конкурентів, постачальників чи інших юридичних осіб;

[1] **Зовнішня діяльність працівника –** займання працівником посад в органах управління громадських та благодійних організацій, політичних партій, інших юридичних особах або набуття істотної участі (десять та більше відсотків) у капіталі юридичної особи, заснування юридичної особи чи реєстрація працівника як самозайнятої особи, фізичної особи-підприємця, виконання ним робіт за цивільно-правовими договорами, якщо така діяльність не пов'язана із виконанням працівником своїх посадових обов'язків в Банку. Зовнішня діяльність включає ділову та публічну діяльність керівників та працівників Банку за межами Банку та їх сторонню господарську діяльність.

- неефективний розподіл функцій між працівниками Банку, зокрема наявність можливості виконання несумісних функцій (наприклад, одночасне здійснення функцій виконавця і контролера за однією і тією ж операцією/процесом; одночасне представництво інтересів протилежних сторін тощо);
- укладення правочинів з клієнтом, консультантом або іншим партнером, який є близькою особою керівників Банку, в тому числі по власних рахунках/рахунках близьких осіб;
- вчинення правочинів від імені особи, яку представляє працівник, у своїх інтересах або в інтересах іншої особи, представником якої він одночасно є, за винятком комерційного представництва, а також щодо інших осіб, встановлених законодавством;
- участь працівника чи його близької особи у капіталі чи керівництві юридичних осіб - клієнтів, постачальників або конкурентів Банку;
- неефективність процедур запобігання конфліктам інтересів;
- інші передумови, які сприяють виникненню наявних чи потенційних суперечностей між особистими інтересами та посадовими чи професійними обов'язками працівника.

11.6. Ґрунтуючись у своїй роботі на принципах чесності та прозорості, з метою запобігання виникненню ситуацій конфлікту інтересів ми дотримуємось правил та обмежень, передбачених Політикою запобігання конфліктам інтересів у Банку.

11.7. Ми зобов'язуємось надавати Службі комплаєнс інформацію щодо конфлікту інтересів:
- під час прийому на роботу до Банку;
- у разі призначення на нову посаду чи зміні посадових обов'язків;
- у разі виявлення під час діяльності працівника Банку ситуації потенційного або реального конфлікту інтересів.

11.8. Керівникам та іншим працівникам Банку заборонено використовувати своє службове становище з метою отримання несправедливих персональних переваг або надання таких переваг третім особам, у тому числі використовувати будь-яке майно Банку або кошти в приватних інтересах, прямо чи опосередковано спонукати у будь-який спосіб підлеглих до прийняття рішень, вчинення дій або бездіяльності всупереч закону на користь своїх приватних інтересів або приватних інтересів третіх осіб.

11.9. Члени органів управління та колегіальних органів Банку відмовляються від участі у прийнятті рішень, якщо конфлікт інтересів не дає їм змоги повною мірою виконувати свої обов'язки в інтересах банку, його вкладників та учасників.

11.10. Ми відмовляємось приймати **цінні подарунки чи запрошення** від клієнтів, партнерів чи конкурентів Банку, якщо отримання таких подарунків/запрошень є умовою для вчинення певних дій та інформуємо про факти отримання чи пропонування таких подарунків Службу комплаєнс.

11.11. При взаємодії з клієнтами та іншими сторонніми особами, ми за жодних обставин не можемо надавати чи отримувати подарунки або запрошення, зокрема:
- в умовах конфлікту інтересів;
- готівку чи кошти у безготівковій формі (незалежно від форми та валюти);
- пов'язані з незаконними діями чи бездіяльністю працівника;
- є необґрунтованими подарунками чи такими, що відносяться до предметів розкоші;
- отримані як винагорода за послугу, дію чи бездіяльність у Банку;
- створюють репутаційні ризики для Банку, його працівників чи акціонерів;
- представляють собою приховану винагороду за послугу, дію, бездіяльність, потурання, заступництво, надання прав, прийняття певного рішення стосовно угоди, ліцензії, дозволу, тощо або спробу впливу на отримувача з іншою незаконною або неетичною метою.

11.12. Обмеження стосовно надання чи отримання подарунків і запрошень працівниками Банку під час виконання посадових обов'язків, або якщо це може бути іншим чином пов'язано з роботою у Банку, встановлюються Положенням щодо подарунків в Банку.

12. ДОТРИМАННЯ КОНФІДЕНЦІЙНОСТІ

12.1. Оброблення, зберігання та розповсюдження конфіденційної та інсайдерської інформації здійснюється у Банку із дотриманням наступних основних принципів:

- **Обмеженості** – доступ до конфіденційної та інсайдерської інформації надається працівникам лише у разі необхідності, в мінімально необхідному обсязі, що дозволяє виконувати їм свої функціональні обов'язки.
- **Регламентованості** – порядок оброблення, зберігання та розповсюдження конфіденційної та інсайдерської інформації чітко регламентований внутрішніми документами Банку. Уся конфіденційна та інсайдерська інформація класифікована у Банку із визначенням вимог щодо її розкриття.
- **Законності** – конфіденційна чи інсайдерська інформація може розкриватись Банком лише з урахуванням вимог та обмежень, визначених чинним законодавством України.
- **Принципу «чистого стола».** При короткочасній відсутності на робочому місці документи, що містять конфіденційну та/або інсайдерську інформацію заборонено залишати без нагляду на робочому столі. Після закінчення роботи з документами та/або протягом тривалої відсутності на робочому місці (відпустка, відрядження, хвороба), документи, що містять конфіденційну та/або інсайдерську інформацію, повинні зберігатися в зачиненому сейфі, шафі, шухляді.
- **Принципу «Заборонено все, що явно не дозволено»** 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 підрозділом інформаційної безпеки Банку.

12.2. Розуміючи важливість дотримання вимог щодо конфіденційності, ми:

- неухильно дотримуємось вимог чинного законодавства України у сфері захисту прав споживачів, у тому числі реагуємо на інформацію щодо можливого порушення таких прав клієнтів та партнерів Банку;
- не обговорюємо будь-яку конфіденційну інформацію за межами Банку/там, де її можуть почути сторонні особи;
- не використовуємо та не поширюємо персональні дані (у тому числі дату народження, номер телефону, електронну адресу тощо) інших співробітників Банку, клієнтів чи інших осіб без їх згоди;
- погоджуємо з безпосереднім керівником рішення про можливість використання інформації Банку в науковій, навчальній діяльності чи будь-якій іншій зовнішній діяльності;
- забезпечуємо збереження інформації та документів з обмеженим доступом у разі припинення трудових відносин із Банком.

12.3. **При роботі з персональними даними ми дотримуємось таких правил:**

- персональні дані ми використовуємо лише з тією метою, для якої вони були зібрані;
- якщо нам випадково стали відомі персональні дані працівника чи дані щодо його особистого життя, ми не розкриваємо такі дані іншим працівникам/стороннім особам без згоди колеги;
- не зберігаємо персональні дані довше, ніж це обумовлено юридичними або діловими підставами, у зв'язку з якими ці дані були отримані.

12.4. Обов'язок зберігати конфіденційність залишається після припинення співпраці працівника із Банком.

12.5. Електронне листування, що ведеться працівником за допомогою технічних засобів Банку, не може розглядатися як особисте листування, і на нього не розповсюджуються вимоги законодавства про захист конфіденційності листування, а також інтелектуальної власності.

12.6. Працівники Банку несуть відповідальність за навмисне чи ненавмисне розголошення конфіденційної, інсайдерської інформації чи персональних даних стороннім особам та близьким родичам працівника.

13. ГАРАНТІЇ РІВНОСТІ

13.1. При обслуговуванні клієнтів ми дотримуємось принципу нейтралітету щодо їх національної, расової або гендерної приналежності, політичних та релігійних переконань, забезпечуючи рівність прав та якісний сервіс для всіх клієнтів, зацікавлених в отриманні фінансових послуг Банку.

13.2. Ми не допускаємо будь-яких проявів дискримінації за політичними, релігійними, національними чи іншими ознаками (у тому числі при прийнятті на роботу, оплаті праці, просуванні по службі), докладаючи зусиль, щоб особисті, фізіологічні, гендерні, расові, вікові чи інші особливості працівників Банку чи клієнтів Банку не мали впливу на взаємовідносини із ними.

13.3. Працівники Банку оцінюються, в першу чергу, за професійними та діловими якостями.

13.4. Керівники не допускають щодо своїх співробітників будь-яких проявів дискримінації за політичними, релігійними, расовими, статевим чи іншими ознаками під час прийому на роботу, оплати праці, просування по службі. На всіх співробітників розповсюджується принцип надання Банком рівних можливостей, які залежать тільки від їхнього професіоналізму та особистого потенціалу.

13.5. Основними критеріями для призначення співробітників на вищу посаду є їхні конкретні досягнення та здібності. Кожен співробітник має право висунути свою кандидатуру на вільні вакансії.

13.6. У взаємовідносинах із клієнтами, постачальниками та конкурентами учасники Банку забезпечують гарантії рівності, не обмежуючи взаємовідносини із ними за суб'єктивними ознаками, що можуть бути визначені як дискримінація.

14. КОНТРОЛЬ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

14.1. Відповідальність за недотримання кожним працівником Банку вимог Кодексу, крім самого працівника Банку, несе також його безпосередній керівник. Органи управління Банку та Служба комплаєнс забезпечують ознайомлення усіх працівників Банку із вимогами цього Кодексу. Неприйнятна поведінка, невиконання вимог Кодексу може розглядатися як дисциплінарний проступок та слугувати для притягнення працівника до відповідальності в порядку, визначеному чинним законодавством України та внутрішніми документами Банку, у тому числі Положенням про механізм конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку чи порушення в діяльності Банку та Положенням про Комісію з попередження порушень в діяльності Банку.

Наглядова рада Банку покладає на Службу комплаєнс відповідальність за здійснення подальшого контролю за впровадження та дотриманням вимог Кодексу, надання консультацій працівникам із питань його дотримання.

Служба комплаєнс не рідше одного разу на рік звітує Наглядовій раді Банку про стан дотримання вимог Кодексу, про виявлені порушення та здійснені щодо їх недопущення в майбутньому заходи, зокрема в рамках підготовки управлінської звітності з питань комплаєнс.

14.2. **Власник процесу**. Відповідальність за організацію та забезпечення дотриманням вимог Кодексу покладена на комітет Наглядової ради Банку з управління ризиками та Службу комплаєнс, які є власниками процесу.

14.3. **Контроль процесу.** Наглядова рада Банку не рідше одного разу на рік переглядає та здійснює контроль за дотриманням Кодексу, зокрема шляхом розгляду звітності з питань комплаєнс.

15. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

15.1. Кодекс погоджується Правлінням Банку, затверджується та вводиться в дію рішенням Наглядової ради Банку.

15.2. Зміни і доповнення до Кодексу вносяться Службою комплаєнс/Комітетом з управління ризиками Наглядової ради Банку.

15.3. Вимоги Кодексу враховуються при розробці та внесенні змін до внутрішніх нормативних документів Банку.

15.4. Прийняття нової редакції Кодексу автоматично призводить до припинення дії попереднього документа. У разі невідповідності будь-якої частини Кодексу вимогам чинного законодавства України, в тому числі в зв'язку з прийняттям нових актів законодавства України та зміні чинних, Кодекс буде діяти лише в тій частині, що не суперечить чинному законодавству. До внесення відповідних змін до Кодексу, працівники Банку в своїй роботі повинні керуватися нормами чинного законодавства України.

15.5. Банк, як відповідальна особа Банківської групи «ТАС» (далі- Група), забезпечує розробку Кодексу поведінки (етики) на рівні Групи, який визначає стандарти професійної поведінки, корпоративну культуру, цінності в Групі, установлює правила, які забороняють поведінку, що може спричинити здійснення неправомірної або незаконної діяльності. Кодекс корпоративної етики Групи доводиться до всіх учасників Групи.

15.6. Кодекс є обов'язковим для ознайомлення та виконання усіма працівниками Банку. Працівник Банку зобов'язаний звернутися до Служби комплаєнс, якщо він 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 Службу комплаєнс в порядку, визначеному Положенням про механізм конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку чи порушення в діяльності Банку, у тому числі шляхом надсилання листа на електронну адресу **compliance@tascombank.com.ua**.