



УТВЕРЖДЕНО
Правлением ПАО «ПУМБ»
Протокол №_____ от_____
Председатель Правления

_____С.П. Черненко

Кодекс Корпоративной Этики ПАО «ПУМБ»



Киев, 2017

СОДЕРЖАНИЕ

1. Обращение Председателя Правления	3
2. Общие положения	4
3. Цель и задачи Кодекса корпоративной этики	4
4. Стратегия развития и миссия Банка	5
5. Корпоративные ценности Банка	5
6. Принципы корпоративной этики Банка	8
7. Взаимодействие между работниками и Банком	13
8. Основные принципы HR стратегии Банка	14
9. Соблюдение принципов и требований	15
10. Обратная связь и Линия доверия Группы «СКМ»	17
11. Виды возможных нарушений	18
12. Заключительные положения	19

1. Обращение Председателя Правления

Дорогие коллеги!



Ни для кого не секрет, что репутация - это основа для построения успешного и эффективного бизнеса. Репутация нашего Банка как ответственного и клиентоориентированного партнера растет и укрепляется с каждым годом благодаря нашей честности, порядочности, приверженности к соблюдению принципов при ведении бизнеса, а также ценностям, разделяемым всеми нами.

Наш бизнес основывается на стремлении оправдать доверие, оказанное нам нашими клиентами, предоставляя наиболее подходящие и качественные услуги.

Поскольку наш успех так тесно связан с нашей репутацией, одной из основных наших задач является поддержание репутации на высоком уровне.

Кодекс корпоративной этики ПАО «ПУМБ» является документом, определяющим правила и нормы корпоративного поведения, отражающим наши ключевые ценности, принципы и стандарты работы, которые помогают нам достигать поставленных целей. В основе нашего Кодекса лежат Принципы деловой этики Группы СКМ «Так мы работаем», которые Банк разделяет и поддерживает в своей деятельности как участник Группы. ПАО «ПУМБ» разделяет миссию и ценности Группы СКМ и обеспечивает преемственность всех положений Принципов деловой этики Группы в Кодексе корпоративной этики.

Поскольку общий результат нашей деятельности зависит от поступков каждого из нас, мы должны руководствоваться общими принципами и ценностями, которые лежат в основе бизнеса Банка.

Кодекс корпоративной этики является сводом правил и принципов, определяющих этику взаимоотношений как внутри самого Банка, так и взаимоотношений Банка с клиентами, партнерами и другими заинтересованными лицами. Это не просто формальный документ, это инструмент, который позволит нам достигнуть наших целей, обеспечив высокий уровень репутации Банка. Приверженность стандартам Кодекса корпоративной этики предполагает не только знание, но и практическое применение его положений в работе и общении. Мы призываем наших клиентов, контрагентов, консультантов, поставщиков и подрядчиков ознакомиться с Кодексом корпоративной этики Банка, придерживаться заложенных в нем принципов и положений в ходе нашего сотрудничества и сообщать нам о возможных нарушениях или отклонениях от описанных в нем правил поведения, если таковые будут иметь место.

Я надеюсь, что соблюдение установленных Кодексом правил и принципов предоставит Вам возможность максимально реализовать свой профессиональный потенциал, позволит добиться успеха в карьере и внести личный вклад в развитие Банка.

С уважением,

**Председатель Правления
ПАО «ПУМБ»**

Сергей Черненко

2. Общие положения

2.1. Кодекс корпоративной этики ПАО «ПУМБ» (далее – Кодекс) разработан на основе общепризнанных принципов и норм международного права, законодательства Украины, рекомендаций Базельского комитета по банковскому надзору, стандартов делового поведения, документа «Так мы работаем» Группы «СКМ» и является базовым по отношению к другим внутренним документам Банка.

2.2. В настоящем Кодексе отображены основные принципы корпоративного поведения и этические нормы работников ПУБЛИЧНОГО АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА «ПЕРВЫЙ УКРАИНСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ БАНК» (далее – Банк, ПУМБ). Кодекс основывается на принципах честности и добропорядочности и определяет основные требования к поведению работника Банка.

2.3. Кодекс корпоративной этики ПУБЛИЧНОГО АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА «ПЕРВЫЙ УКРАИНСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ БАНК», призван помочь каждому работнику получить представление об идеологии и системе ценностей банка, его корпоративной культуре, установленных этических нормах поведения работников, манере общения с коллегами, клиентами и партнерами, разрешать сложные этические ситуации, предотвращать ситуации конфликта интересов, возникающие в процессе работы.

2.4. ПУМБ рассчитывает на то, что все работники и представители Банка будут руководствоваться высочайшими стандартами личной и профессиональной добропорядочности во всех аспектах своей деятельности и соблюдать все соответствующие законы, правила, нормы и принципы работы Банка. Ни при каких условиях работники не должны ставить под угрозу репутацию Банка, а также принципы добропорядочности, даже если это может принести потенциальную выгоду Банку, и несут персональную ответственность за несоблюдение данных требований. Начиная работать в ПУМБ, каждый работник несет ответственность за свое поведение, включая соблюдение законодательства, положений настоящего Кодекса корпоративной этики, корпоративных принципов и внутренних документов Банка.

2.5. Кодекс не описывает все возможные ситуации, которые могут возникнуть в процессе работы, но содержит основополагающие ориентиры, используемые при разрешении сложных этических и иных ситуаций.

3. Цель и задачи Кодекса корпоративной этики

3.1. Цель Кодекса корпоративной этики

3.1.1. Целью Кодекса корпоративной этики ПУБЛИЧНОГО АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА «ПЕРВЫЙ УКРАИНСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ БАНК» является отражение этических норм и правил поведения работников, закрепление общих стандартов деятельности Банка, направленных на защиту репутации, повышение прибыльности, финансовой стабильности и эффективности работы Банка.

3.2. Задачи Кодекса корпоративной этики

3.2.1. Задачи Кодекса корпоративной этики включают:

- обеспечить понимание работниками миссии, ценностей и принципов работы Банка, а также осознание своей роли в реализации стратегии развития Банка;
- определить стандарты этичного поведения в работе с клиентами, деловыми партнерами, Банком, акционерами, государственными органами и общественностью;
- сформировать принципы взаимоотношений внутри коллектива;
- служить инструментом для предотвращения возможных нарушений и конфликтных ситуаций;
- обеспечить надлежащий уровень прозрачности при осуществлении деятельности Банка;
- обеспечить баланс между интересами Банка, его собственников (акционеров), работников, клиентов, деловых партнеров и иных заинтересованных лиц.

4. Стратегия развития и миссия Банка

4.1. Стратегия развития Банка

4.1.1. ПУМБ является одним из крупнейших игроков на рынке банковских услуг Украины. Мы строим универсальный банк национального масштаба и предлагаем передовые финансовые продукты и услуги как юридическим, так и физическим лицам.

4.1.2. Главным принципом нашей работы является максимальная ориентация на клиента и глубокое понимание его потребностей, а также построение структуры бизнеса согласно лучшим международным стандартам.

4.1.3. Мы создаем инновационный банк, готовый опережать рынок по технологичности. Мы внедряем новые продукты и процессы в обслуживании наших клиентов, используя как традиционные, так и альтернативные каналы предоставления финансовых продуктов и услуг. При этом мы совершенствуем качество сервиса и разрабатываем индивидуальные решения для наших клиентов. Мы убеждены, что это позволит нам увеличить долю на рынке в каждом из продуктовых и клиентских сегментов.

4.1.4. Банк стремится быть одним из лучших работодателей, и осуществляет значительные инвестиции в построение крепкой, сплоченной и лояльной команды профессионалов.

4.1.5. Мы верим в то, что ясное видение путей развития, четкая стратегия, профессиональная команда, безукоризненная репутация, сильный бренд и поддержка акционеров обеспечат ПУМБ достижение основной цели – стать Банком Первого Выбора для наших клиентов.

4.2. Миссия Банка

4.2.1. ПУМБ – современная и динамичная финансовая организация. Наша Миссия – предоставлять клиентам высококачественные банковские услуги, безукоризненный и постоянно совершенствующийся сервис и индивидуальный подход, тем самым способствуя экономическому и социальному развитию общества.

4.2.2. Мы стремимся стать Банком Первого Выбора как для частных лиц, так и для корпоративных клиентов: финансовым советником и помощником, понимающим нужды и задачи клиентов и предлагающим эффективные решения.

5. Корпоративные ценности Банка

5.1. Корпоративные ценности Банка

5.1.1. Мы дорожим своей репутацией и в полной мере осознаем свою ответственность перед местными сообществами (органами исполнительной власти регионального уровня, местного самоуправления и общественными организациями), а также украинским обществом в целом. Корпоративные Ценности ПУМБ отражают наши принципы ведения бизнеса и основаны на нашем многолетнем успешном опыте предоставления финансовых услуг. Все работники разделяют корпоративные ценности Банка и несут ответственность за их соблюдение,

5.2. К корпоративным ценностям Банка относятся:

5.2.1. Честность и порядочность – самый крепкий фундамент всех взаимоотношений и основа нашей репутации.

Честность и порядочность предполагают, что:

- наши слова никогда не расходятся с делом;
- мы не боимся говорить правду, признавать ошибки и быстро исправлять их сообща, работая на единый результат;
- мы стараемся неизменно следовать ценностям, нормам корпоративной этики, а также правилам Банка, не допуская никаких исключений или компромиссов;

- мы относимся к коллегам, деловым партнерам, клиентам и собственникам (акционерам) с честностью и прямотой, строим наши отношения на взаимном доверии;
- мы строго и неукоснительно соблюдаем все договоренности с коллегами, деловыми партнерами, клиентами и собственниками (акционерами).

5.2.2. Ответственность – один из важнейших элементов обеспечения честности и порядочности.

Мы ведем наш бизнес с ответственностью перед клиентами, деловыми партнерами, коллегами, собственниками (акционерами) и обществом.

Мы соблюдаем требования законодательства Украины и иные обязательные требования, предъявляемые к Банку, а так же требования внутренних документов Банка, и несем персональную ответственность за их соблюдение.

Мы берем на себя обязательства и выполняем их.

Мы признаем/берем на себя ответственность за любой результат своих действий.

Мы признаем ошибки, которые стали результатом наших действий, и предлагаем варианты решений.

Мы сообщаем о статусе взятых на себя обязательств.

Мы ищем причину в себе, задавая вопрос: «Какие наши действия/бездействия привели к такому результату?».

Если мы замечаем, что в Банке что-то работает не так, мы либо решаем вопрос сами, либо сообщаем об этом владельцу процесса.

5.2.3. Эффективность – основной инструмент достижения оптимальных результатов во всем, что мы делаем.

Для нас эффективность это:

- Реализация поставленных задач;
- Применение современных технологий и подходов к ведению бизнеса;
- Постоянное совершенствование процессов и методов ведения бизнеса;
- Эффективное использование ресурсов;
- Поиск новых возможностей;
- Готовность к переменам.

5.2.4. Профессионализм – непрерывное стремление к повышению своего профессионального уровня.

Для нас профессионализм - это:

- Соответствие самым высоким стандартам;
- Самосовершенствование;
- Поощрение инициативы и новаторства;
- Инвестиции в профессиональное развитие и лояльность работников;
- Привлечение и удержание высококвалифицированных кадров;
- Справедливая оценка достижений;
- Вдохновение членов команды на качественную реализацию поставленных задач.

Мы достигаем результата: прикладываем усилия, ищем решения, просим помощи в достижении результата. При первой неудаче, мы не отказываемся от задачи, мы ищем способы как достичь результата.

Мы задаем себе вопросы:

- какой поставленный нами результат этого процесса?
- все ли мы сделали для достижения результата?
- что еще мы можем сделать для достижения результата?
- что плохого может случиться, если результат не будет достигнут (или мы не выполним эту задачу)?

Мы помогаем другим в достижении результата: делимся информацией, лучшими практиками, отвечаем на запросы, спрашиваем нужна ли помощь.

Мы четко знаем какой должен быть наш результат.

5.2.5. Репутация – наибольшая ценность.

Репутация – это один из наших главных активов. Мы дорожим своим именем и стремимся оправдать доверие клиентов, деловых партнеров и собственников (акционеров). Мы помним историю и чтим лучшие традиции.

5.2.6. Клиентоориентированность – залог успешного партнерства с клиентами.

В основе нашего взаимодействия с клиентами лежит философия партнерства и защиты интересов клиента, что позволяет обеспечивать один из самых высоких в отрасли уровней качества обслуживания. Мы действительно стремимся быть «Первым Украинским» для наших клиентов.

Мы предлагаем банковские продукты и услуги, которые наилучшим образом удовлетворяют потребности клиента. Мы предоставляем клиентам только правдивую информацию о продуктах и услугах Банка.

Мы всегда замечаем клиента (приветствуем, улыбаемся, уделяем внимание).

Мы понимаем потребности клиента и предлагаем ему решение.

Мы пользуемся продуктами своего Банка, чтобы ставить себя на место клиента и улучшить продукты и сервис для клиентов.

Мы всегда интересуемся, доволен ли наш клиент, чтобы знать, где мы можем улучшить сервис для клиентов.

5.2.7. Надежность – главный фактор доверия к нам.

Мы обеспечиваем устойчивую, диверсифицированную структуру бизнеса на уровне лучших международных стандартов, что позволяет минимизировать возможные риски для клиентов, деловых партнеров, собственников (акционеров) и коллег.

5.2.8. Прозрачность – важный элемент партнерских отношений.

Мы ведем наш бизнес открыто. Мы предоставляем четкую, объективную и правдивую информацию клиентам, деловым партнерам, работникам и собственникам (акционерам).

5.2.9. Сотрудничество.

Мы знаем, как наши действия влияют на результат других коллег и строим свою работу таким образом, чтобы не подвести других, тем самым обеспечивая общий результат.

Мы договариваемся о совместных действиях и в рамках достигнутых договоренностей своевременно выполняем обещания.

Мы убеждаемся в том, что сделанная нами работа соответствует ожиданиям других участников бизнес-процесса.

Мы всегда помогаем, когда нас об этом просят или предлагаем помощь, когда видим, что можем быть полезны.

Мы признаем достижения наших коллег.

Мы создаем позитивную рабочую атмосферу на рабочем месте.

Мы относимся к коллегам как к партнерам, а не как к противникам.

5.2.10. Изменения.

Мы поддерживаем изменения.

Про идею мы не говорим плохо или хорошо, а говорим фактами.

Мы помогаем другим принимать и реализовывать изменения.

Мы знаем тренды в своей профессиональной области и смежных областях, предлагаем идеи по улучшению и берем за них ответственность: участвуем в рабочих группах, берем лидерство в проектах.

5.2.11. Амбиции.

Мы каждый день улучшаем свой результат.

Мы ищем новые бенчмарки на рынке и стремимся превосходить их.

5.2.12. Корпоративный стиль – неотъемлемая составляющая имиджа Банка.

Использование корпоративной символики и атрибутики является важным инструментом в достижении целей ПУМБ и способствует формированию высокой репутации Банка.

Мы соблюдаем нормы корпоративного стиля, закрепленные внутренними документами Банка.

Мы не используем и не храним на рабочих местах корпоративную символику и атрибутику конкурентов.

Мы не осуществляем рекламу продуктов и услуг наших конкурентов.

6. Принципы корпоративной этики Банка

6.1. Принципы корпоративной этики Банка

В оценке тех или иных действий нам необходимо соблюдать простые принципы, определяющие уместность или допустимость наших поступков и принимаемых решений.

Банк категорически не приемлет меры, которые могут быть расценены как дискриминация в отношении работников, которые сообщают о фактах нарушений принципов деловой этики либо иных положений Кодекса корпоративной этики ПАО «ПУМБ», а также документа «Так мы работаем» Группы «СКМ».

Принципы корпоративной этики Банка полностью согласуются с миссией и ценностями Банка, а также Группы «СКМ».

6.2. К принципам корпоративной этики Банка относятся:

6.2.1. Честность и добросовестность в отношениях внутри Банка.

6.2.1.1. Мы поступаем честно, и наши слова никогда не расходятся с делом. Мы не боимся говорить правду, признавать ошибки и быстро исправлять их, работая на общий результат.

6.2.1.2. Каждый из нас должен помнить о личной ответственности за разумное, эффективное использование и защиту ресурсов Банка (материальных объектов собственности Банка, интеллектуальной собственности, конфиденциальной информации, корпоративной репутации). Мы не должны использовать свое положение в Банке и его ресурсы в личных целях.

Оборудование и услуги Банка, включая, аппаратные, программные, информационные ресурсы, которыми Банк владеет, арендует или использует для обеспечения своего функционирования (компьютерное оборудование, включая принтеры, модемы, операционные системы, прикладные программы, сеть Internet, пространство на сетевых дисках и т.д.) предоставляются работникам Банка для деловых целей и для обеспечения выполнения должностных обязанностей.

Банк оставляет за собой право осуществлять мониторинг, регистрировать и контролировать информацию и ресурсы, используемые персоналом Банка.

Электронная переписка, которую работник ведет при помощи оборудования Банка, не может рассматриваться как личная переписка, и на нее не распространяются законодательные нормы о защите тайны переписки, а так же интеллектуальной собственности.

Запрещено выносить имущество, которым Банк владеет, арендует или использует для обеспечения своего функционирования за пределы территории Банка без наличия соответствующего разрешения.

6.2.1.3. Мы не должны допускать хищений или злоупотреблений.

6.2.1.4. Мы должны использовать конфиденциальную информацию, полученную в Банке только в корпоративных целях и не раскрывать ее кому-либо за пределами Банка. Мы не обсуждаем ее там, где ее могут услышать посторонние люди. Перед раскрытием конфиденциальной информации следует убедиться, что получатель имеет право доступа к ней.

6.2.1.5. Мы не должны использовать конфиденциальную информацию о Банке при выполнении операций с ценными бумагами Банка в личных целях.

6.2.1.6. Банк признает и обеспечивает защиту персональных данных и конфиденциальных сведений о своих работниках, а также сведений об их личной жизни. Такие сведения не подлежат распространению или раскрытию вне Банка, помимо случаев, если такое распространение или раскрытие разрешено или требуется в соответствии с законодательством Украины.

В случае если персональные данные или конфиденциальные сведения относительно коллеги, а также сведения о его (ее) личной жизни случайно стали известны работнику, он обязуется не раскрывать такие сведения без разрешения коллеги.

6.2.1.7. Мы должны защищать репутацию компании и Группы «СКМ»: мы воздерживаемся от действий и публичного высказывания субъективных оценок и суждений, которые могут негативно повлиять на репутацию Банка или Группы «СКМ» в том числе и вне работы.

Осуществлять публичные выступления и предоставлять комментарии СМИ могут только уполномоченные Банком лица - спикеры. Перечень спикеров Банка определяется **Коммуникационной политикой** Банка. Любые запросы, поступающие работникам от средств массовой информации, должны быть переадресованы в Службу коммуникаций.

6.2.1.8. Мы должны прилагать максимальные усилия к минимизации рисков, связанных с конфликтом интересов.

Конфликт интересов – ситуация, когда при осуществлении деятельности Банком, интересы Банка, его клиентов, деловых партнеров, работников, акционеров прямо или косвенно противоречат друг другу. Являясь одним из ведущих финансовых учреждений, Банк регулирует ситуации конфликта интересов,

возникающие в процессе его деятельности, с целью предотвращения злоупотребления подобными ситуациями.

Выявление, предупреждение и урегулирование ситуаций конфликта интересов – задача каждого работника Банка. Ситуации конфликта интересов в Банке подлежат разрешению в соответствии с требованиями **Положением об урегулировании ситуаций конфликта интересов**.

6.2.2. Честность и добросовестность в отношениях с коллегами.

6.2.2.1. Мы стремимся обеспечить комфортную рабочую атмосферу всем работникам и минимизировать конфликтные ситуации, которые могут возникнуть в процессе работы.

6.2.2.2. Мы относимся к коллегам с честностью и прямоотой и строим отношения на взаимном доверии. Независимо от занимаемой должности работники должны использовать корректную форму обращения к коллеге, не использовать ненормативную лексику, проявлять доброжелательность и гибкость при решении совместных задач, оказывать взаимопомощь. В отношениях между работниками неприемлемы грубость, давление и нежелание искать выход из проблемных ситуаций.

6.2.2.3. Руководитель выступает в роли наставника для каждого из своих подчиненных, донося до них философию нашего Банка и неукоснительно следуя положениям данного Кодекса. Своими действиями он показывает личный пример, оказывая содействие в достижении поставленных целей и реализации задач, прислушивается к мнению подчиненных работников, обеспечивать соответствие устанавливаемых задач должностным обязанностям подчиненных работников. При проведении оценки деятельности подчиненных работников руководитель руководствуется объективными показателями и гарантирует справедливость при реализации оценочных процедур.

6.2.2.4. Работники ПУМБ действуют и принимают решения в рамках полномочий, определенных их должностными инструкциями и внутренними нормативными и распорядительными документами Банка. При решении производственных вопросов, должны соблюдаться принципы субординации. На более высокий уровень управления решение вопросов выносится в случае, когда работник или подразделение не могут их решить самостоятельно в рамках установленных полномочий либо невнесение таких вопросов может повлечь за собой материальный либо иной ущерб деятельности Банка, его клиентов, работников либо собственников (акционеров).

6.2.3. Честность и добросовестность в отношениях с собственниками (акционерами) и инвесторами.

6.2.3.1 Мы ценим и уважаем собственников (акционеров) и инвесторов нашего Банка, всегда готовы обеспечивать должную защиту их интересов.

Чтобы оправдать оказанное нам доверие, мы:

- честно ведем дела с миноритарными акционерами;
- строго придерживаемся требований законодательства и стандартов корпоративного управления;
- организовываем качественную и эффективную систему управления Банком;
- обеспечиваем предоставление точной и объективной информации относительно деятельности Банка;
- обеспечиваем выполнение принятых решений.

6.2.4. Порядочность в отношениях с клиентами, деловыми партнерами и другими заинтересованными лицами.

6.2.4.1. Мы всегда честно ведем дела с клиентами, поставщиками и деловыми партнерами, предоставляем продукты, оказываем услуги, а также осуществляем платежи в соответствии с согласованными условиями и выполняем взятые на себя обязательства.

Качество наших продуктов и услуг всегда должно соответствовать заявленным стандартам.

6.2.4.2. Мы своевременно реагируем на обращения клиентов и других заинтересованных лиц.

6.2.4.3. Все интересы Банка продвигаются нами исключительно законными и профессиональными способами, которые, кроме прочего, не оказывают негативного влияния на репутацию Банка.

В связи с этим мы:

- поддерживаем установление и развитие международных профессиональных связей;
- обслуживаем любого клиента, исключая дискриминацию по политическим, религиозным, национальным или любым другим мотивам;
- придерживаемся принципа нейтральности в отношении финансово-промышленных групп, политических партий и объединений, проводя свою деятельность в интересах клиентов, собственников (акционеров) и Банка;
- активно участвуем в противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма, распространению оружия массового уничтожения и другой противоправной деятельности в финансовом секторе;
- исключаем возможность предоставления для внутреннего либо внешнего пользователя недостоверной и искаженной информации о своем финансовом положении;
- прилагаем максимальные усилия для обеспечения абсолютной надежности в сохранении конфиденциальной информации, сведений, составляющих банковскую и коммерческую тайну, персональных данных;
- постоянно работаем над улучшением качества предоставляемых услуг;
- искренне стремимся понимать нужды своих клиентов, учитывать их мнение и пожелания;
- прилагаем значительные усилия к тому, чтобы наша работа была направлена на удовлетворение потребностей клиентов Банка.

Взаимоотношения работников Банка с клиентами строятся на основании **Стандартов обслуживания клиентов** Банка, с учетом положений данного Кодекса. Каждый клиент получает качественный банковский сервис и всегда может рассчитывать на квалифицированную помощь и консультации наших специалистов.

Каждый работник Банка, который участвует в процессе обслуживания клиентов, должен строго придерживаться установленных правил по противодействию легализации (отмыванию) денежных средств, полученных преступным путем и финансированию терроризма, соблюдать требования финансовых санкций, либо иных ограничений, установленных Украиной, международными организациями, решения которых являются обязательными для Украины или внутренними документами Банка.

Мы обязуемся прилагать максимальные усилия к тому, чтобы не разглашать информацию, относящуюся к банковской или коммерческой тайне, персональным данным, которая стала нам известна в процессе исполнения должностных обязанностей, а также иные сведения, разглашение которых может причинить ущерб клиенту, деловому партнеру, собственнику (акционеру) и другим заинтересованным лицам.

6.2.5. Порядочность во взаимоотношениях с конкурентами.

6.2.5.1. Мы декларируем свою приверженность принципам честной конкуренции и прилагаем значительные усилия к соблюдению норм антимонопольного законодательства.

В связи с этим мы:

- не заключаем недобросовестных соглашений относительно формирования ценовой политики;
- уважаем право собственности наших конкурентов, в том числе права интеллектуальной собственности;
- соблюдаем правила и нормы добросовестной конкурентной борьбы;
- не предоставляем клиентам платные услуги, не относящиеся к предмету договора без согласия клиентов.

6.2.6. Уважение к личности и соблюдение прав человека.

6.2.6.1. Банк уважает человеческое достоинство и права человека. Банк использует только те методы работы, которые предполагают сохранение человеческого достоинства и соблюдение прав всех работников.

6.2.6.2. Мы защищаем жизнь и здоровье людей на рабочем месте, постоянно следим за соблюдением требований безопасности и создаем такие условия труда, которые позволяют избегать травм и профессиональных заболеваний. Каждый руководитель обязан быть образцом для подражания в области безопасности и умения создавать атмосферу взаимного уважения и доверия.

6.2.6.3. Банк поощряет стремление работников к получению новых знаний и постоянному профессиональному росту.

6.2.6.4. Пол, возраст, социальный статус, национальность, этническое происхождение, религиозные и политические убеждения, семейное положение и состояние здоровья не могут являться причиной для дискриминации и ограничения профессиональной деятельности.

6.2.6.5. Мы не допускаем попытки сексуального домогательства на рабочем месте.

6.2.7. Прозрачность и открытость.

6.2.7.1. Мы строим динамично развивающийся Банк, который полностью соответствует современным представлениям об успешном и открытом бизнесе, своевременно публикуем отчетность.

6.2.7.2. Каждый из нас в пределах своих должностных обязанностей должен достоверно и правильно вести управленческий и финансовый учет, своевременно готовить отчетную документацию и способствовать прозрачности соответствующей финансовой и нефинансовой информации.

6.2.7.3. Руководство Банка должно обеспечивать своевременное раскрытие информации о существенных финансовых, операционных, комплаенс и иных рисках в интересах наших инвесторов, работников и общества.

6.2.7.4. В своей работе мы придерживаемся международных стандартов внутреннего аудита и финансовой отчетности. Банк обеспечивает соответствие финансовой отчетности требованиям местного законодательства и учетной политики, а также решительно противодействует попыткам мошенничества и манипулирования финансовой информацией.

6.2.8. Неприятие взяточничества и противодействие коррупции.

6.2.8.1. Банк категорически против любых попыток подкупа и взяточничества с целью получения дополнительных конкурентных преимуществ.

Мы не оправдываем и не участвуем во взяточничестве, попытках подкупа чиновников или других формах коррупции в отношениях с государственными органами, предприятиями или отдельными должностными лицами.

6.2.8.2. Мы помним о том, что принимаемые подарки или деловое гостеприимство не должны быть чрезмерными.

Работники Банка могут обмениваться незначительными подарками и сувенирами с деловыми партнерами и клиентами и иным третьими лицами по случаю общенародных праздников, памятных дат, юбилеев и дней рождения. Не допускается вручение и получение подарков и приглашений в отношении деловых партнеров и иных третьих лиц, которые не соответствуют требованиям законодательства, могут быть интерпретированы как плата за конкретные услуги, а так же повлиять на объективность в процессе принятия решений. Вручение и получение материального вознаграждения в денежной форме не допускается. Вручение и получение подарков и приглашений работниками Банка осуществляется в соответствии с требованиями утвержденного **Порядка вручения и получения подарков и приглашений** Банка.

6.2.8.3. Мы неукоснительно соблюдаем правила выбора поставщиков без необоснованного предоставления преимуществ кому-либо из них.

6.2.9. Устойчивое развитие и социальная ответственность.

6.2.9.1. Мы содействуем устойчивому развитию общества путем поддержания баланса между нашими краткосрочными и долгосрочными планами, развития программ социального партнерства. Все

деловые решения принимаются с учетом того, как они повлияют на жизнь людей в регионе нашего присутствия.

6.2.9.2. Банк придерживается философии социальной ответственности бизнеса и старается решать возникающие социальные проблемы, реагируя на общественные потребности.

6.2.10. Соблюдение принципа законности и верховенства права.

6.2.10.1. ПУМБ осуществляет свою профессиональную деятельность на основе неукоснительного соблюдения Конституции Украины, действующего законодательства Украины и международных правовых норм, нормативных актов Национального Банка Украины и внутренних документов Банка.

7. Взаимодействие между работниками и Банком

7.1. Соблюдение норм трудовой дисциплины.

7.1.1. Работники ПУМБ должны соблюдать требования трудовой дисциплины, установленной внутренними документами Банка.

Работа в ПУМБ требует нацеленности на заданный результат в определенные сроки. Работники ПУМБ соблюдают установленный режим рабочего дня, поддерживают чистоту и порядок на рабочих местах.

7.2. Об участии работников Банка в деятельности политических, религиозных и общественных организаций.

7.2.1. Участие работников Банка в деятельности политических, религиозных и общественных организаций – их неотъемлемое конституционное право. Такая деятельность должна осуществляться работниками вне стен банка в нерабочее время. При этом работник действует как частное лицо, а не представитель Банка, без использования наименования Банка, его финансовых и организационных возможностей.

7.2.2. Работник ПУМБ не должен принимать участия в мероприятиях, акциях, которые могут повредить репутации банка.

7.3. О курении и употреблении алкогольных напитков и наркотических веществ на территории Банка.

7.3.1. Курение на территории Банка допускается исключительно в специально отведенных для этого местах.

При курении как на территории Банка так и вне ее, внешний вид работников Банка не должен демонстрировать их принадлежность к Банку (необходимо снимать корпоративные галстуки, платки, бейджи, корпоративную символику и пр.).

7.3.2. Запрещено употребление алкогольных напитков и наркотических веществ в рабочее время, в помещении Банка и их внесение на территорию Банка.

7.3.3. Употребление алкогольных напитков допускается только в рамках праздничных и специальных мероприятий и ограничивается нормами делового этикета.

7.4. Стандарты корпоративного делового этикета.

Корпоративный деловой этикет является одним из важнейших факторов, влияющих на наш имидж и репутацию. Соблюдение правил корпоративного делового этикета является неотъемлемой частью нашей повседневной работы.

Работники Банка должны всегда соблюдать правила корпоративного делового этикета, в том числе:

- **При общении с клиентами, деловыми партнерами и другими заинтересованными лицами.**

Работники Банка используют индивидуальный подход к каждому клиенту, деловому партнеру либо иному заинтересованному лицу, ведут себя корректно, вежливо, уделяют внимание мелочам, проявляют максимальное уважение. В случае возникновения спорных вопросов между работниками Банка и клиентом, деловым партнером либо иным заинтересованным лицом, работник и его руководитель прикладывает максимальные усилия к урегулированию таких спорных вопросов.

- **В одежде.**

В ПУМБ устанавливаются обязательные стандарты повседневного внешнего вида работников. Одежда работника Банка должна быть чистой, опрятной, выдержанной в классическом деловом стиле, основанном на правилах общепринятого делового этикета. Обязательным условием соблюдения корпоративного делового этикета работниками фронт - офисных подразделений Банка является ношение корпоративной символики (бейдж, шарф/галстук),

- **При общении по телефону.**

Работники Банка не оставляют звонки без ответа. В случае отсутствия у работника возможности ответить на звонок, на звонок отвечает его коллега.

При работе в «open space» необходимо снизить громкость мобильного телефона. На совещаниях и встречах, мобильный телефон обязательно должен быть переведен в беззвучный режим.

- **Вне территории Банка.**

Работники Банка воздерживаются от действий, которые могут тем или иным образом негативно повлиять на имидж и репутацию Банка.

8. Основные принципы HR стратегии Банка

8.1. Социальная защита.

Банк соблюдает нормы законодательства Украины в области социальной защиты работников. Работники банка имеют право на отпуск и льготы, предусмотренные законодательством Украины. Все вопросы, связанные с мотивационными программами и льготами для персонала регулируются Коллективным договором Банка.

Для обеспечения качественного выполнения своих должностных обязанностей, работникам ПУМБ:

- предоставляются удобные рабочие места, обеспеченные современной офисной техникой и всеми необходимыми материалами, что соответствует нормам по организации Техники безопасности;
- проводится бесплатное обучение и стажировки персонала;
- полностью возмещаются расходы, связанные с командировкой работников, а также выплачиваются суточные в размере, установленном законодательством и Коллективным договором;
- проводятся периодические медицинские профилактические осмотры;
- организовываются различные корпоративные мероприятия;
- обеспечивается справедливая оценка результатов труда и его оплата.

8.2. Прозрачность в подборе персонала.

Подбор персонала в ПУМБ осуществляется на конкурсной основе, в соответствии с зафиксированными в должностных инструкциях профессиональными и личными требованиями. Существующая в Банке система подбора персонала позволяет производить честный и открытый подбор претендентов на вакансии, предоставляя возможность принять участие в отборе максимальному количеству соискателей.

8.3. Возможности профессионального роста.

ПУМБ создает условия, позволяющие каждому работнику – как опытному профессионалу, так и выпускнику ВУЗа - повышать уровень профессиональной подготовки и обеспечивать реализацию своего потенциала. Для обучения персонала ПУМБ привлекает лучших операторов на рынке обучающих услуг, использующих последние достижения в области обучения и развития.

9. Соблюдение принципов и требований

9.1. Сфера действия данного Кодекса.

9.1.1. Действие принципов, данного Кодекса и документа «Так мы работаем» Группы «СКМ» распространяется на всех работников Банка, не зависимо от занимаемой должности (в том числе на членов Правления и Наблюдательного Совета Банка), сферы профессиональной ответственности и географического расположения подразделения Банка.

9.1.2. Мы поощряем наших подрядчиков, а также лиц и организации, которые уполномочены представлять Банк в отношениях с третьими лицами, утвердить для своей деятельности внутренние кодексы этики и делового поведения, которые максимально соответствуют положениям нашего кодекса.

9.1.3. Мы предлагаем всем нашим подрядчикам, а также лицам и организациям, которые уполномочены представлять Банк и иным заинтересованным лицам ознакомиться с положениями Кодекса корпоративной этики ПАО «ПУМБ», чтобы иметь правильные ожидания относительно поведения наших работников.

9.1.4. Поскольку доброе имя компании зависит правильного поведения, особенно в сложных и конфликтных ситуациях, мы призываем компании, в которых у нас нет контроля (агентов, брокеров, консультантов, подрядчиков, лиц и организации, которые уполномочены представлять Банк и иных деловых партнеров) соблюдать требования данного Кодекса, а также документа «Так мы работаем» Группы «СКМ».

9.2. Действия в случае неясности или противоречий.

9.2.1. Каждый из нас должен оставаться порядочным человеком и в любых спорных ситуациях руководствоваться здравым смыслом, поступать честно и по совести.

9.2.2. При применении данного Кодекса и документа «Так мы работаем» Группы «СКМ» мы строго следуем требованиям законодательства и изложенным в данном документе требованиям. Если требования данного Кодекса и документа «Так мы работаем» Группы «СКМ» более строги по сравнению с требованиями действующего законодательства и наоборот, в нашей деятельности мы руководствуемся более строгими требованиями.

9.2.3. При возникновении вопросов либо необходимости предоставления разъяснений относительно положений данного Кодекса и/или документа «Так мы работаем» Группы «СКМ» следует обращаться в Управление комплаенс – контроля.

Кроме того, вы всегда можете воспользоваться механизмом обратной связи – Линией доверия Группы «СКМ». Линия доверия специально создана для контроля соблюдения корпоративных и этических норм. Более детальную информацию о Линии доверия Группы «СКМ» вы можете получить, ознакомившись с соответствующим разделом данного Кодекса.

Мы очень серьезно относимся ко всем отзывам, обращениям и вопросам относительно толкования, применения и соблюдения требований данного Кодекса и документа «Так мы работаем» Группы «СКМ».

9.3. Ответственность за нарушение.

9.3.1. Каждый работник ПУМБ принимает на себя обязательство по соблюдению правил и норм Кодекса и документа «Так мы работаем» Группы «СКМ».

9.3.2. Никто из работников или руководителей Банка не имеет права принудить другого работника совершить или предпринять какое-либо действие, противоречащее требованиям законодательства, данного Кодекса или документа «Так мы работаем» Группы «СКМ».

9.3.3. Факты несоблюдения требований данного Кодекса, документа «Так мы работаем» Группы «СКМ» расцениваются нами как серьезные нарушения, которым дается соответствующая оценка со стороны ответственных подразделений и руководства Банка. К работникам, допустившим нарушения, применяются меры дисциплинарного воздействия вплоть до увольнения. При этом, меры дисциплинарного воздействия подлежат применению только на основании результатов объективного рассмотрения обстоятельств совершения нарушения, с учетом тяжести нарушения и действий нарушителя по устранению последствий нарушения. С примерным перечнем нарушений можно ознакомиться в Разделе 10 данного Кодекса.

9.3.4. Каждый руководитель структурного подразделения Банка ответственен за выполнение работниками своего подразделения положений, установленных Кодексом и документа «Так мы работаем» Группы «СКМ». Таким образом, руководители обязаны выявлять, предотвращать и оперативно реагировать на случаи нарушения требований данного Кодекса и документа «Так мы работаем» Группы «СКМ» подчиненными им работниками.

9.3.5. Представители Банка, уполномоченные внутренними нормативными и/или распорядительными документами, обязаны уведомлять правоохранительные органы обо всех нарушениях, которые могут повлечь за собой привлечение нарушителей к уголовной ответственности согласно действующему законодательству, а также в тех случаях, когда информирование соответствующих государственных органов предписано законом. В остальных случаях, привлечение лиц, допустивших нарушение, осуществляется в соответствии с внутренними процедурами Банка.

9.3.6. Банк поддерживает политику «нулевой толерантности» по отношению к мошенничеству и мобилизует весь персонал действовать в интересах Банка, его собственников (акционеров) и обеспечивать сохранность вверенных ресурсов, не допускать злоупотребления правами и полномочиями.

9.3.7. Деятельность по расследованию мошенничества/подозрения на мошенничество будет осуществляться независимо от уровня вовлеченного риска, позиции/занимаемой должности работника или отношений подрядчиков с ПУМБ.

9.3.8. Банк придерживается политики привлечения мошенников к дисциплинарной, гражданской и криминальной ответственности в случае доказательства вины.

9.4. Комитет по этике и деловому поведению.

9.4.1. С целью обеспечения реализации в Банке единых стандартов и принципов Группы «СКМ» в сфере корпоративной этики и делового поведения, рассмотрения вопросов, связанных с соблюдением требований данного Кодекса и документа «Так мы работаем» Группы «СКМ», в Банке учрежден Комитет по этике и деловому поведению. Комитет является постоянно действующим коллегиальным органом, деятельность которого направлена на обеспечение урегулирования негативных факторов комплаенс риска, рисков, связанных с корпоративной этикой и деловым поведением, репутационных рисков, риска мошенничества, а также иных негативных факторов, связанных с деятельностью персонала Банка, минимизацией последствий реализации таких негативных факторов и принятием решений относительно недопущения их повторного возникновения.

9.4.2. Правлением Банка Комитету делегированы полномочия относительно принятия решений, направленных на:

- урегулирование случаев нарушения деловой этики и корпоративного поведения;
- минимизацию последствий имевших место нарушений деловой этики и корпоративного поведения;
- разработку и реализацию мероприятий с целью недопущения нарушений деловой этики;
- применение мер дисциплинарного воздействия к лицам, допустившим нарушения в сфере деловой этики;
- рассмотрение вопросов относительно изменения кадрового состава Банка по результатам рассмотрения нарушений деловой этики;
- предоставление рекомендаций уполномоченным органам и лицам Банка.

9.4.3. Получение информации и рассмотрение вопросов комитетом осуществляется в соответствии с **Положением о Комитете по этике и деловому поведению** и **Порядком организации работы «Линии доверия» Группы «СКМ» в Банке**.

10. Обратная связь и Линия доверия Группы «СКМ»

10.1. Уведомление о нарушениях.

10.1. Этические принципы Банка и Группы «СКМ» в целом, обязывают каждого из нас не только руководствоваться ими в повседневной деятельности, но и требовать этого от других, в том числе от своих непосредственных руководителей, а также своевременно уведомлять о фактах нарушений.

10.2. Контроль соблюдения требований данного Кодекса осуществляется Управлением комплаенс - контроля. Если вам стало известно о фактах нарушений положений данного Кодекса, документа «Так мы работаем» Группы «СКМ» либо действиях, которые могут привести к возникновению нарушений, вы должны проинформировать Управление комплаенс - контроля или связаться с Линией доверия Группы «СКМ».

Обратиться в Управление комплаенс – контроля можно следующими способами:

- направить сообщение посредством корпоративной почты Outlook в адрес начальника Управления комплаенс - контроля.
- обратиться с просьбой к начальнику Управления комплаенс - контроля об организации личной встречи либо предоставить информацию по телефону.

Если работник желает сохранить конфиденциальность обращения, ему необходимо указать это в своем обращении. В результате, его имя будет известно **только** работникам Управления комплаенс – контроля. Конфиденциальность может быть отменена по предварительному согласию с обратившимся работником, если при проведении расследования возникнет такая необходимость.

Кроме того, каждый из нас имеет право указать коллеге на недопустимость нарушения и потребовать прекратить действия, которые могут привести к их возникновению и/или обратиться к вышестоящему руководству.

Помните, что любой работник, добросовестно стремящийся получить совет, высказывающий свою озабоченность результатами общего дела или сообщаящий о неподобающем поведении, поступает правильно. При этом, понимая, что в условиях подчинения и личных отношений это возможно далеко не всегда, была создана Линия доверия Группы «СКМ».

10.2. Защита работников, уведомивших о нарушении.

10.2.1. Любого рода преследования лиц, сообщивших о нарушении требований законодательства, положений данного Кодекса и документа «Так мы работаем» Группы «СКМ» категорически запрещены. В отношении лиц, допустивших преследование, подлежат применению наиболее строгие меры дисциплинарного воздействия независимо от должности, качества выполнения плановых показателей и других достижений.

10.2.2. Те работники, которые по их мнению подверглись преследованию, должны безотлагательно сообщить об этом в Управление комплаенс - контроля либо воспользоваться Линией доверия Группы «СКМ». Вместе с тем, к работникам, дающим заведомо ложные сведения, применяются меры дисциплинарного воздействия вплоть до увольнения.

10.3. Предназначение Линии доверия Группы «СКМ».

10.3.1. Для того, чтобы обеспечить уверенность пользователям, а также уполномоченным органам и подразделениям в том, что ни одно из сообщений не будет потеряно или проигнорировано, Группой «СКМ» была создана общая для всех компаний Линия доверия, способствующая объективному и своевременному рассмотрению сигналов компаниями Группы «СКМ».

10.3.2. В случае если после использования Вами Линии доверия у Вас возникли сомнения относительно адекватности и достаточности мер реагирования, Вы можете обратиться повторно,

10.3.3. Линия доверия Группы «СКМ», в первую очередь, рассчитана на сигналы о нарушениях требований Кодексов корпоративной этики компаний Группы «СКМ», в том числе и Банка, а также документа «Так мы работаем» Группы «СКМ». Соответственно, она не предназначена для получения консультаций относительно товаров и услуг, предоставления дистанционных услуг или обработки клиентских обращений. Контактное взаимодействие с клиентами Банка осуществляется в соответствии с действующими процедурами Банка. В то же время работники Банка могут воспользоваться Линией доверия, если использование каналов коммуникации, предоставленных Банком, не способствуют предотвращению нарушений положений данного Кодекса и документа «Так мы работаем» Группы «СКМ».

10.3.4. Линия доверия принимает информацию всеми возможными каналами: по обычной и электронной почте, телефону, при помощи текстовых форм на сайте Группы «СКМ» и специальных информационных ящиков.

При необходимости данный механизм позволяет выразить обеспокоенность анонимно. Группа «СКМ» обеспечила Линию доверия опытными операторами, методами защиты конфиденциальности разговоров и передачи информации через сеть Интернет.

Ваше обращение будет зарегистрировано в единой автоматизированной системе управления инцидентами Группы «СКМ». Во время регистрации сообщения Вам будет предоставлен уникальный секретный код сообщения, по которому вы сможете проверить статус обработки своего обращения.

После регистрации ваше сообщение будет обработано в соответствии с **Порядком организации работы «Линии доверия» Группы «СКМ» в Банке.**

10.4. Механизм эскалации инцидентов.

10.4.1. В случае выявления подозрений о нарушении норм корпоративной этики и делового поведения Членами Правления либо Главным бухгалтером Банка информация безотлагательно регистрируется Линией доверия и передается Председателю Комитета по этике и деловому поведению и Рабочей группе Наблюдательного Совета по аудиту и рискам. При этом данный вопрос не выносится на рассмотрение Комитета и информирование Членов Комитета о нем не осуществляется.

10.5. Оформление обращений о нарушении в рамках Линии доверия Группы «СКМ».

10.5.1. Для обеспечения эффективности обработки обращений в рамках Линии доверия группы «СКМ», обращение в обязательном порядке должно содержать:

- тему (в случае заполнения электронной формы необходимо самостоятельно выбрать из списка вид возможного нарушения, в случае обращения в рамках других каналов, необходимо самостоятельно сообщить вид нарушения в т.ч. используя Раздел 11 данного Кодекса);
- время и место действия (страна, город, указать, что сообщение касается Банка)
- участвующие стороны;
- суть обращения (кратко);
- иную информацию, которая может помочь в разрешении проблемы;
- контакты для обратной связи (имя, фамилия, место работы и должность либо иная причастность к Банку указываются по вашему желанию).

11. Виды возможных нарушений

11.1. Используйте данный перечень для обращения в рамках Линии доверия Группы «СКМ» или Управление комплаенс – контроля, а также в Департамент безопасности (по вопросам совершения мошеннических действий, хищения или использования имущества компании в личных целях, нарушений, связанных с взятками, откатами, употреблением на рабочих местах алкоголя, наркотиков или психотропных веществ). Данный перечень не является исчерпывающим:

1	Нарушение в области охраны труда и окружающей среды
2	Конфликт интересов

3	Использование инсайдерской информации
4	Искажение финансовой отчетности
5	Хищение или использование имущества компании в личных целях
6	Мошенничество
7	Коррупция, подкуп работников («взятки», «откаты») в т.ч. чрезмерные подарки и приглашения
8	Домогательство
9	Дискриминация
10	Насилие на рабочем месте
11	Преследование лиц, сообщивших о нарушениях
12	Нарушение, связанное с употреблением алкоголя, наркотических и психотропных веществ, курением
13	Нарушение прав потребителей

12. *Заключительные положения*

С момента опубликования данного Кодекса в базе внутренних документов все работники Банка обязаны с ним ознакомиться и руководствоваться им в своей деятельности.

Все вновь принятые работники Банка подлежат обязательному ознакомлению с данным Кодексом при приеме на работу под роспись.

Координаты Линии доверия Группы «СКМ»

www.scm.com.ua/ru/trustline

0 800 60 0777

(все звонки в пределах Украины бесплатны)

+38-044-224-72-32

(платные звонки согласно тарифов вашего оператора)

TRUSTLINE@scm.com.ua

Специальный ящик с надписью «Линия Доверия Группы СКМ» для приема письменных сообщений, установленный в ГО Банка (Киев, ул. Андреевская, 4)

Линия доверия Группы «СКМ» доступна круглосуточно

