



ЗАТВЕРДЖЕНО:
Наглядовою радою
Протокол №313 від 14.03.2019
ПОГОДЖЕНО:
Правлінням АТ «ПУМБ»
Протокол № 744 від 05.02.2019
Голова Правління

_____ С.П. Черненко

Кодекс Корпоративної Етики АТ «ПУМБ»



Київ, 2019

ЗМІСТ

1. Звернення Голови Правління	3
2. Загальні положення	4
3. Мета і завдання Кодексу корпоративної етики	4
4. Стратегія розвитку і місія Банку	5
5. Корпоративні цінності Банку	5
6. Принципи корпоративної етики Банку	8
7. Взаємодія між працівниками і Банком	13
8. Основні принципи HR-стратегії Банку	14
9. Дотримання принципів і вимог	15
10. Зворотній зв'язок і Лінія довіри Групи «СКМ»	17
11. Види можливих порушень	18
12. Заключні положення	19

1. Звернення Голови Правління

Дорогі колеги!



Ні для кого не секрет, що репутація – це основа для побудови успішного та ефективного бізнесу. Репутація нашого Банку як відповідального та клієнтоорієнтованого партнера зростає і зміцнюється з кожним роком завдяки нашій чесності, порядності, відданості дотриманню принципів під час ведення бізнесу, а також цінностям, що поділяються поміж усіма нами.

Наш бізнес ґрунтується на прагненні виправдати довіру, надану нам нашими клієнтами, надаючи найбільш відповідні та якісні послуги.

Оскільки наш успіх так тісно пов'язаний із нашою репутацією, одним із основних наших завдань є підтримка репутації на високому рівні.

Кодекс корпоративної етики АТ «ПУМБ» є документом, що визначає правила та норми корпоративної поведінки, що відображає наші ключові цінності, принципи та стандарти роботи, які допомагають нам досягати поставлених цілей. В основу нашого Кодексу покладені Принципи ділової етики Групи СКМ «Так ми працюємо», які Банк розділяє і підтримує у своїй діяльності як учасник Групи. АТ «ПУМБ» розділяє місію та цінності Групи СКМ і забезпечує наслідування усіх положень Принципів ділової етики Групи в Кодексі корпоративної етики.

Оскільки загальний результат нашої діяльності залежить від вчинків кожного із нас, ми маємо керуватися загальними принципами та цінностями, які перебувають в основі бізнесу Банку.

Кодекс корпоративної етики є зібранням правил і принципів, які визначають етику взаємовідносин як усередині самого Банку, так і взаємовідносин Банку з клієнтами, партнерами та іншими зацікавленими особами. Це не просто формальний документ, це інструмент, який дозволить нам досягти наших цілей, забезпечивши високий рівень репутації Банку. Відданість стандартам Кодексу корпоративної етики передбачає не лише знання, але й практичне застосування його положень у роботі та спілкуванні. Ми закликаємо наших клієнтів, контрагентів, консультантів, постачальників і підрядників ознайомитися із Кодексом корпоративної етики Банку, дотримуватися закладених у ньому принципів і положень в ході нашої співпраці та повідомляти нам про можливі порушення або відхилення від описаних у ньому правил поведінки, у разі виникнення таких.

Я сподіваюся, що дотримання встановлених Кодексом правил і принципів надасть Вам можливість максимально реалізувати свій професійний потенціал, дозволить досягти успіху в кар'єрі та зробити особистий внесок у розвиток Банку.

З повагою,

**Голова правління
АТ «ПУМБ»**

Сергій Черненко

2. Загальні положення

2.1. Кодекс корпоративної етики АТ «ПУМБ» (далі – Кодекс) розроблений на основі загальноновизнаних принципів і норм міжнародного права, законодавства України, рекомендацій Базельського комітету з банківського нагляду, стандартів ділової поведінки, документа «Так ми працюємо» Групи «СКМ» і є базовим по відношенню до інших внутрішніх документів Банку.

2.2. У цьому Кодексі відображені основні принципи корпоративної поведінки та етичні норми працівників АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «ПЕРШИЙ УКРАЇНСЬКИЙ МІЖНАРОДНИЙ БАНК» (далі – Банк, ПУМБ). Кодекс ґрунтується на принципах чесності та добропорядності й визначає основні вимоги до поведінки працівника Банку.

2.3. Кодекс корпоративної етики АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «ПЕРШИЙ УКРАЇНСЬКИЙ МІЖНАРОДНИЙ БАНК», покликаний допомогти кожному працівнику скласти уявлення про ідеологію та систему цінностей банку, його корпоративну культуру, встановлені етичні норми поведінки працівників, манеру спілкування з колегами, клієнтами та партнерами, вирішувати складні етичні ситуації, запобігати ситуації конфлікту інтересів, які виникають у процесі роботи.

2.4. ПУМБ розраховує на те, що всі працівники і представники Банку керуватимуться високими стандартами особистої та професійної доброчесності у всіх аспектах своєї діяльності й дотримуватися всіх відповідних законів, правил, норм і принципів роботи Банку. За жодних умов працівники не повинні ставити під загрозу репутацію Банку, а також принципи доброчесності, навіть якщо це може принести потенційну вигоду Банку, та несуть персональну відповідальність за недотримання цих вимог. Починаючи працювати у ПУМБ, кожен працівник несе відповідальність за свою поведінку, включаючи дотримання законодавства, положень цього Кодексу корпоративної етики, корпоративних принципів і внутрішніх документів Банку.

2.5. Кодекс не описує всіх можливих ситуацій, які можуть виникнути у процесі роботи, але містить основоположні орієнтири, які використовуються під час вирішення складних етичних та інших ситуацій.

3. Мета і завдання Кодексу корпоративної етики

3.1. Мета Кодексу корпоративної етики

3.1.1. Метою Кодексу корпоративної етики АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «ПЕРШИЙ УКРАЇНСЬКИЙ МІЖНАРОДНИЙ БАНК» є відображення етичних норм і правил поведінки працівників, закріплення загальних стандартів діяльності Банку, спрямованих на захист репутації, підвищення прибутковості, фінансової стабільності та ефективності роботи Банку.

3.2. Завдання Кодексу корпоративної етики

3.2.1. Завдання Кодексу корпоративної етики включають:

- забезпечити розуміння працівниками місії, цінностей і принципів роботи Банку, а також усвідомлення своєї ролі в реалізації стратегії розвитку Банку;
- визначити стандарти етичної поведінки в роботі з клієнтами, діловими партнерами, Банком, акціонерами, державними органами та громадськістю;
- сформувавати принципи взаємовідносин усередині колективу;
- служити інструментом для запобігання можливих порушень і конфліктних ситуацій;
- забезпечити належний рівень прозорості під час здійснення діяльності Банку;
- забезпечити баланс між інтересами Банку, його власників (акціонерів), працівників, клієнтів, ділових партнерів та інших зацікавлених осіб.

4. Стратегія розвитку і місія Банку

4.1. Стратегія розвитку Банку

4.1.1. ПУМБ є одним із найбільших гравців на ринку банківських послуг України. Ми будуємо універсальний банк національного масштабу та пропонуємо передові фінансові продукти і послуги як юридичним, так і фізичним особам.

4.1.2. Головним принципом нашої роботи є максимальна орієнтація на клієнта та глибоке розуміння його потреб, а також побудова структури бізнесу згідно з кращими міжнародними стандартами.

4.1.3. Ми створюємо інноваційний банк, готовий випереджати ринок за технологічності. Ми впроваджуємо нові продукти й процеси в обслуговуванні наших клієнтів, використовуючи як традиційні, так і альтернативні канали надання фінансових продуктів і послуг. При цьому ми удосконалюємо якість сервісу та розробляємо індивідуальні рішення для наших клієнтів. Ми переконані, що це дозволить нам збільшити частку на ринку в кожному із продуктових і клієнтських сегментів.

4.1.4. Банк прагне бути одним із кращих роботодавців, і здійснює значні інвестиції в побудову міцної, згуртованої та лояльної команди професіоналів.

4.1.5. Ми віримо в те, що чітке бачення шляхів розвитку, чітка стратегія, професійна команда, бездоганна репутація, сильний бренд і підтримка акціонерів забезпечать ПУМБ досягнення основної мети – стати Банком Першого Вибору для наших клієнтів.

4.2. Місія Банку

4.2.1. ПУМБ – сучасна та динамічна фінансова організація. Наша Місія – надавати клієнтам високоякісні банківські послуги, бездоганний і постійно удосконалюваний сервіс та індивідуальний підхід, тим самим сприяючи економічному і соціальному розвитку суспільства.

4.2.2. Ми прагнемо стати Банком Першого Вибору як для приватних осіб, так і для корпоративних клієнтів: фінансовим радником і помічником, який розуміє потреби й завдання клієнтів і пропонує ефективні рішення.

5. Корпоративні цінності Банку

5.1. Корпоративні цінності банку

5.1.1. Ми дорожимо своєю репутацією і повною мірою усвідомлюємо свою відповідальність перед місцевими громадами (органами виконавчої влади регіонального рівня, місцевого самоврядування та громадськими організаціями), а також українським суспільством у цілому. Корпоративні Цінності ПУМБ відображають наші принципи ведення бізнесу та засновані на нашому багаторічному успішному досвіді надання фінансових послуг. Усі працівники поділяють корпоративні цінності Банку та несуть відповідальність за їх дотримання.

5.2. До корпоративних цінностей Банку належать:

5.2.1. Чесність і порядність – найміцніший фундамент усіх взаємин і основа нашої репутації.

Чесність і порядність передбачають, що:

- наші слова ніколи не розходяться з ділом;
- ми не боїмося говорити правду, визнавати помилки та швидко виправляти їх спільно, працюючи на єдиний результат;

- ми намагаємося незмінно слідувати цінностям, нормам корпоративної етики, а також правилам Банку, не допускаючи жодних винятків або компромісів;
- ми ставимося до колег, ділових партнерів, клієнтів і власників (акціонерів) із чесністю та прямою, будуюмо наші відносини на взаємній довірі;
- ми суворо та неухильно дотримуємося всіх домовленостей із колегами, діловими партнерами, клієнтами і власниками (акціонерами).

5.2.2. Відповідальність – один із найважливіших елементів забезпечення чесності та порядності.

Ми ведемо наш бізнес з відповідальністю перед клієнтами, діловими партнерами, колегами, власниками (акціонерами) та суспільством.

Ми дотримуємося вимог законодавства України та інших обов'язкових вимог, дія яких поширюється на Банк, а так само вимог внутрішніх документів Банку, і несемо персональну відповідальність за їх дотримання.

Ми беремо на себе зобов'язання та виконуємо їх.

Ми визнаємо/беремо на себе відповідальність за будь-який результат своїх дій.

Ми визнаємо помилки, які стали результатом наших дій, і пропонуємо варіанти рішень.

Ми повідомляємо про статус взятих на себе зобов'язань.

Ми шукаємо причину в собі, ставлячи питання: «Які наші дії/бездіяльність призвели до такого результату?».

Якщо ми помічаємо, що в Банку щось працює не так, ми або вирішуємо питання самі, або повідомляємо про це власника процесу.

5.2.3. Ефективність – основний інструмент досягнення оптимальних результатів у всьому, що ми робимо.

Для нас ефективність це:

- Реалізація поставлених завдань;
- Застосування сучасних технологій і підходів до ведення бізнесу;
- Постійне удосконалення процесів і методів ведення бізнесу;
- Ефективне використання ресурсів;
- Пошук нових можливостей;
- Готовність до змін.

5.2.4. Професіоналізм – безперервне прагнення до підвищення свого професійного рівня.

Для нас професіоналізм – це:

- відповідність найвищим стандартам;
- самовдосконалення;
- заохочення ініціативи та новаторства;
- інвестиції в професійний розвиток і лояльність працівників;
- залучення та утримання висококваліфікованих кадрів;
- справедлива оцінка досягнень;
- натхнення членів команди на якісну реалізацію поставлених завдань.

Ми досягаємо результату: докладаємо зусиль, шукаємо рішення, просимо допомоги в досягненні результату. За першої невдачі ми не відмовляємося від завдання, ми шукаємо способів, як досягти результату.

Ми ставимо собі питання:

- Який поставлений нами результат цього процесу?
- Чи все ми зробили для досягнення результату?
- Що ще ми можемо зробити для досягнення результату?
- Що поганого може статися, якщо результату не буде досягнуто (або ми не виконаємо це завдання)?

Ми допомагаємо іншим у досягненні результату: ділимося інформацією, кращими практиками, відповідаємо на запити, запитуємо, чи потрібна допомога.

Ми чітко знаємо, яким має бути наш результат.

5.2.5. Репутація – найбільша цінність.

Репутація – це один із наших головних активів. Ми дорожимо своїм ім'ям і прагнемо виправдати довіру клієнтів, ділових партнерів і власників (акціонерів). Ми пам'ятаємо історію та шануємо кращі традиції.

5.2.6. Клієнтоорієнтованість – запорука успішного партнерства з клієнтами.

В основі нашої взаємодії з клієнтами перебуває філософія партнерства та захисту інтересів клієнта, що дозволяє забезпечувати один із найвищих у галузі рівнів якості обслуговування. Ми дійсно прагнемо бути «Першим Українським» для наших клієнтів.

Ми пропонуємо банківські продукти та послуги, які найкращим чином задовольняють потреби клієнта. Ми надаємо клієнтам лише правдиву інформацію про продукти та послуги Банку.

Ми завжди помічаємо клієнта (вітаємося, посміхаємося, приділяємо увагу).

Ми розуміємо потреби клієнта та пропонуємо йому рішення.

Ми користуємося продуктами свого Банку, щоб ставити себе на місце клієнта й поліпшити продукти та сервіс для клієнтів.

Ми завжди цікавимося, чи задоволений наш клієнт, щоб знати, де ми можемо поліпшити сервіс для клієнтів.

5.2.7. Надійність – головний фактор довіри до нас.

Ми забезпечуємо стійку, диверсифіковану структуру бізнесу на рівні кращих міжнародних стандартів, що дозволяє мінімізувати можливі ризики для клієнтів, ділових партнерів, власників (акціонерів) і колег.

5.2.8. Прозорість – важливий елемент партнерських відносин.

Ми ведемо наш бізнес відкрито. Ми надаємо чітку, об'єктивну та правдиву інформацію клієнтам, діловим партнерам, працівникам і власникам (акціонерам).

5.2.9. Співпраця.

Ми знаємо, як наші дії впливають на результат інших колег і будуємо свою роботу таким чином, щоб не підвести інших, тим самим забезпечуючи загальний результат.

Ми домовляємося про спільні дії і в рамках досягнутих домовленостей своєчасно виконуємо обіцянки.

Ми переконуємося в тому, що виконана нами робота відповідає очікуванням інших учасників бізнес-процесу.

Ми завжди допомагаємо, коли нас про це просять, або пропонуємо допомогу, коли бачимо, що можемо бути корисні.

Ми визнаємо досягнення наших колег.

Ми створюємо позитивну робочу атмосферу на робочому місці.

Ми ставимося до колег як до партнерів, а не як до ворогів.

5.2.10. Зміни.

Ми підтримуємо зміни.

Про ідею ми не говоримо погано або добре, а говоримо фактами.

Ми допомагаємо іншим приймати та реалізовувати зміни.

Ми знаємо тренди у своїй професійній сфері та суміжних сферах, пропонуємо ідеї щодо поліпшення та беремо за них відповідальність: беремо участь у робочих групах, беремо лідерство в проектах.

5.2.11. Амбіції.

Ми щодня покращуємо свій результат.

Ми шукаємо нові бенчмарки на ринку та прагнемо перевершувати їх.

5.2.12. Корпоративний стиль – невід’ємна складова іміджу Банку.

Використання корпоративної символіки та атрибутики є важливим інструментом у досягненні мети ПУМБ, що сприяє формуванню високої репутації Банку.

Ми дотримуємось норм корпоративного стилю, закріплених внутрішніми документами Банку.

Ми не використовуємо і не зберігаємо на робочих місцях корпоративну символіку та атрибутику конкурентів.

Ми не здійснюємо рекламу продуктів і послуг наших конкурентів.

6. Принципи корпоративної етики Банку

6.1. Принципи корпоративної етики Банку

В оцінюванні тих чи інших дій нам необхідно дотримуватись простих принципів, які визначають доречність або припустимість наших вчинків і рішень, які ми приймаємо.

Банк категорично не сприймає заходи, які можуть бути розцінені як дискримінація щодо працівників, які повідомляють про факти порушень принципів ділової етики або інших положень Кодексу корпоративної етики АТ «ПУМБ», а також документа «Так ми працюємо» Групи «СКМ».

Принципи корпоративної етики Банку цілком погоджуються з місією та цінностями Банку, а також Групи «СКМ».

6.2. До принципів корпоративної етики Банку належать:

6.2.1. Чесність і сумлінність у відносинах усередині Банку.

6.2.1.1. Ми діємо чесно, і наші слова ніколи не розходяться з ділом. Ми не боїмося говорити правду, визнавати помилки та швидко виправляти їх, працюючи на загальний результат.

6.2.1.2. Кожен із нас повинен пам’ятати про особисту відповідальність за розумне, ефективне використання та захист ресурсів Банку (матеріальних об’єктів власності Банку, інтелектуальної власності, конфіденційної інформації, корпоративної репутації). Ми не маємо використовувати своє становище в Банку та його ресурси з особистою метою.

Обладнання та послуги Банку, включаючи апаратні, програмні, інформаційні ресурси, якими Банк володіє, орендує або використовує для забезпечення свого функціонування (комп’ютерне обладнання, включаючи принтери, модеми, операційні системи, прикладні програми, мережа Internet, простір на мережних дисках тощо) надаються працівникам Банку для ділових цілей і для забезпечення виконання посадових обов’язків.

Банк залишає за собою право здійснювати моніторинг, реєструвати та контролювати інформацію й ресурси, що використовуються персоналом Банку.

Електронне листування, яке працівник виконує за допомогою обладнання Банку, не може розглядатися як особисте листування, і на нього не поширюються законодавчі норми про захист таємниці листування, а так само інтелектуальної власності.

Заборонено виносити майно, яким Банк володіє, орендує або використовує для забезпечення свого функціонування, за межі території Банку без наявності відповідного дозволу.

6.2.1.3. Ми не повинні допускати розкрадань або зловживань. Працівники банку не повинні допускати виникнення ситуацій, які можуть спричинити завдання шкоди діловій репутації, іншим нематеріальним або матеріальним інтересам Банку.

6.2.1.4. Ми повинні використовувати конфіденційну та інсайдерську інформацію, отриману в Банку тільки з корпоративною метою і не розкривати її будь-кому за межами Банку. Ми не обговорюємо її там, де її можуть почути сторонні люди. Перед розкриттям конфіденційної та інсайдерської інформації слід переконатися, що одержувач має право доступу до неї.

6.2.1.5. Ми не повинні використовувати конфіденційну та інсайдерську інформацію про Банку під час виконання операцій з цінними паперами Банку з особистою метою.

6.2.1.6. Банк визнає та забезпечує захист персональних даних і конфіденційних відомостей про своїх працівників, а також відомостей про їхнє особисте життя. Такі відомості не підлягають розповсюдженню або розголошенню поза межами Банку, окрім випадків, якщо таке розповсюдження або розголошення дозволене, або вимагається відповідно до законодавства України.

У разі якщо персональні дані або конфіденційні відомості стосовно колеги, а також відомості про його (її) особисте життя випадково стали відомі працівникові, він зобов'язується не розкривати такі відомості без дозволу колеги.

6.2.1.7. Ми маємо захищати репутацію Банку та Групи «СКМ»: ми утримуємося від дій і публічного висловлювання суб'єктивних оцінок і суджень, які можуть негативно вплинути на репутацію Банку або Групи «СКМ», у тому числі й поза роботою.

Здійснювати публічні виступи та надавати коментарі ЗМІ можуть тільки уповноважені Банком особи – спікери. Перелік спікерів Банку визначається **Комунікаційною політикою** Банку. Будь-які запити, які надходять працівникам від засобів масової інформації, повинні бути переадресовані у Службу комунікацій.

6.2.1.8. Ми маємо докладати максимальних зусиль до мінімізації ризиків, пов'язаних із конфліктом інтересів.

Конфлікт інтересів – ситуація, коли під час здійснення діяльності Банком, інтереси Банку, його клієнтів, ділових партнерів, працівників, акціонерів прямо або опосередковано суперечать одне одному. Будучи однією із провідних фінансових установ, Банк регулює ситуації конфлікту інтересів, які виникають у процесі його діяльності, з метою запобігання зловживання подібними ситуаціями.

Виявлення, попередження та врегулювання ситуацій конфлікту інтересів – завдання кожного працівника Банку. Ситуації конфлікту інтересів у Банку підлягають вирішенню відповідно до вимог **Положення про врегулювання ситуацій конфлікту інтересів**.

6.2.2. Чесність і сумлінність у відносинах із колегами.

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

6.2.2.2. Ми ставимося до колег з чесністю та прямою, будуюмо відносини на взаємній довірі. Незалежно від займаної посади, працівники повинні використовувати коректну форму звернення до колеги, не використовувати ненормативну лексику, проявляти доброзичливість і гнучкість під час вирішення спільних завдань, надавати взаємодопомогу. У відносинах між працівниками неприйнятні грубість, тиск і небажання шукати вихід із проблемних ситуацій.

6.2.2.3. Керівник виступає в ролі наставника для кожного зі своїх підлеглих, доносячи до них філософію нашого Банку й неухильно дотримуючись положень цього Кодексу. Своїми діями він демонструє особистий приклад, сприяючи досягненню поставлених цілей і реалізації завдань, прислухається до думки підлеглих працівників, забезпечує відповідність встановлених завдань посадовим обов'язкам підлеглих працівників. Під час проведення оцінювання діяльності підлеглих працівників керівник керується об'єктивними показниками та гарантує справедливість у разі реалізації оціночних процедур.

6.2.2.4. Працівники ПУМБ діють і приймають рішення в рамках повноважень, визначених їхніми посадовими інструкціями та внутрішніми нормативними і розпорядчими документами Банку. Під час вирішення виробничих питань повинні дотримуватися принципи субординації. На більш високий рівень управління вирішення питань виноситься у разі, коли працівник або підрозділ не можуть їх вирішити самостійно в межах установлених повноважень або невнесення таких питань може спричинити матеріальну або іншу шкоду діяльності Банку, його клієнтам, працівникам або власникам (акціонерам).

6.2.3. Чесність і сумлінність у відносинах із власниками (акціонерами) та інвесторами.

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

Щоб виправдати довіру, ми:

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

6.2.4. Порядність у відносинах з клієнтами, діловими партнерами та іншими зацікавленими особами.

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

Якість наших продуктів і послуг завжди має відповідати заявленим стандартам.

6.2.4.2. Ми своєчасно реагуємо на звернення клієнтів та інших зацікавлених осіб. Ми системно упроваджуємо передові практики роботи зі скаргами споживачів фінансових послуг.

6.2.4.3. Усі інтереси Банку просуваються нами виключно законними та професійними способами, які, крім іншого, не впливають негативним чином на репутацію Банку.

У зв'язку з цим ми:

- підтримуємо встановлення та розвиток міжнародних професійних зв'язків;
- обслуговуємо будь-якого клієнта, виключаючи дискримінацію за політичними, релігійними, національними чи будь-якими іншими мотивами;
- дотримуємося принципу нейтральності щодо фінансово-промислових груп, політичних партій і об'єднань, проводячи свою діяльність в інтересах клієнтів, власників (акціонерів) і Банку;

- активно беремо участь у протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму, розповсюдженню зброї масового знищення, порушенню санкційних режимів та іншій протиправній діяльності в фінансовому секторі;
- виключаємо можливість надання для внутрішнього або зовнішнього користувача недостовірної та викривленої інформації про своє фінансове становище;
- докладаємо максимальних зусиль для забезпечення абсолютної надійності щодо збереження конфіденційної інформації, відомостей, які становлять банківську та комерційну таємницю, персональних даних;
- постійно працюємо над поліпшенням якості послуг, що надаються;
- щиро прагнемо розуміти потреби своїх клієнтів, враховувати їх думку та побажання;
- докладаємо значних зусиль до того, щоб наша робота була спрямована на задоволення потреб клієнтів Банку;
- постійно удосконалюємо систему зворотного зв'язку з клієнтами у т.ч. шляхом проведення системної роботи щодо підвищення рівня їх фінансової грамотності та вдосконалення навичок застосування ними фінансових знань на практиці.

Взаємовідносини працівників Банку з клієнтами будуються на підставі **Стандартів обслуговування клієнтів** Банку, із урахуванням положень цього Кодексу. Кожен клієнт отримує якісний банківський сервіс і завжди може розраховувати на кваліфіковану допомогу та консультації наших фахівців.

Кожен працівник Банку, який бере участь у процесі обслуговування клієнтів, повинен суворо дотримуватися установлених правил щодо протидії легалізації (відмиванню) коштів, отриманих злочинним шляхом і фінансуванню тероризму, дотримуватися вимог фінансових санкцій, або інших обмежень, установлених Україною, міжнародними організаціями, рішення яких є обов'язковими для України або внутрішніми документами Банку.

Ми зобов'язуємося докладати максимальних зусиль до того, щоб не розголошувати інформацію, що належить до банківської або комерційної таємниці, персональних даних, яка стала нам відома у процесі виконання посадових обов'язків, а також інші відомості, розголошення яких може завдати шкоди клієнту, діловому партнеру, власнику (акціонеру) та іншим зацікавленим особам.

6.2.5. Порядність у взаєминах із конкурентами.

6.2.5.1. Ми декларуємо свою прихильність принципам чесної конкуренції та докладаємо значних зусиль до дотримання норм антимонопольного законодавства. У Банку діє заборона на здійснення незаконної діяльності – неконкурентної практики. Суворе дотримання принципів чесної та добросовісної поведінки в конкуренції (дотримання вимог законодавства про захист економічної конкуренції та законодавства про захист від недобросовісної конкуренції) – обов'язок кожного окремого структурного підрозділу та кожного працівника Банку.

У зв'язку з цим ми:

- не укладаємо недобросовісних угод щодо формування цінової політики;
- поважаємо право власності наших конкурентів, у тому числі права інтелектуальної власності;
- дотримуємося правил і норми добросовісної конкурентної боротьби;
- не надаємо клієнтам платні послуги, які не належать до предмету договору без згоди клієнтів.

6.2.5.2. **Політика Антимонопольного комплаєнса АТ «ПУМБ»** – регламентує особливості дотримання чинних вимог у сфері захисту економічної конкуренції та у сфері захисту від недобросовісної конкуренції працівниками Банку під час виконання ними своїх посадових обов'язків з метою ідентифікації ознак антимонопольних порушень або ризиків, та недопущення порушення або реалізації ризиків антимонопольного характеру.

6.2.6. Повага до особистості та дотримання прав людини.

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

6.2.6.2. Ми захищаємо життя та здоров'я людей на робочому місці, постійно стежимо за дотриманням вимог безпеки і створюємо такі умови праці, які дозволяють уникати травм і професійних захворювань. Кожен керівник зобов'язаний бути зразком для наслідування у сфері безпеки й умінні створювати атмосферу взаємної поваги та довіри.

6.2.6.3. Банк заохочує прагнення працівників до отримання нових знань і постійного професійного зростання.

6.2.6.4. Стать, вік, соціальний статус, національність, етнічне походження, релігійні та політичні переконання, сімейний стан і стан здоров'я не можуть бути причиною для дискримінації та обмеження професійної діяльності.

6.2.6.5. Ми не допускаємо спроби сексуального домагання на робочому місці.

6.2.7. Прозорість і відкритість.

6.2.7.1. Ми будемо динамічний розвиток Банку, який повністю відповідає сучасним уявленням про успішний і відкритий бізнес, своєчасно публікуємо повну та достовірну звітність про діяльність Банку.

6.2.7.2. Кожен із нас у межах своїх посадових обов'язків і повноважень повинен:

- достовірно і правильно вести управлінський і фінансовий облік операцій Банку;
- своєчасно готувати звітну документацію;
- сприяти прозорості відповідної фінансової та нефінансової інформації про діяльність Банку.

6.2.7.3. Керівництво Банку має забезпечувати своєчасне, повне та достовірне розкриття інформації про суттєві фінансові, операційні, комплаєнс- та інші ризики в інтересах наших клієнтів, інвесторів, працівників і суспільства.

6.2.7.4. У своїй роботі ми дотримуємося міжнародних стандартів внутрішнього аудиту, бухгалтерського обліку та фінансової звітності. Банк забезпечує відповідність фінансової звітності вимогам місцевого законодавства й облікової політики.

6.2.7.5. Банк протидіє спробам шахрайства та маніпулювання фінансовою інформацією, надання завідомо недостовірної фінансової та статистичної звітності. Працівники банку, викриті в подібного роду протизаконній діяльності, несуть персональну відповідальність.

6.2.8. Неприйняття хабарництва і протидія корупції.

6.2.8.1. Банк категорично проти будь-яких спроб підкупу та хабарництва з метою отримання додаткових конкурентних переваг.

Працівникам Банку заборонено використовувати службове становище з метою одержання несправедливих персональних переваг або надання переваги будь-яким третім особам.

Ми не виправдовуємо участі й не беремо участі у хабарництві, спробах підкупу чиновників чи інших формах корупції у відносинах з державними органами, підприємствами або окремими посадовими особами.

Антикорупційна програма АТ «ПУМБ» визначає комплекс правил, стандартів і процедур зі своєчасного виявлення, протидії та запобіганню корупції в усіх сферах діяльності Банку та поширюється на всіх, без винятку, працівників Банку. Всі, без винятку, працівники Банку несуть відповідальність за невиконання антикорупційної програми.

6.2.8.2. Ми пам'ятаємо про те, що прийняті подарунки або ділова гостинність не повинні бути надмірними.

Працівники Банку можуть обмінюватися незначними подарунками та сувенірами з діловими партнерами та клієнтами й іншими третіми особами з нагоди загальнонародних свят, пам'ятних дат, ювілеїв і днів народження. Не допускається вручення й отримання подарунків і запрошень щодо ділових партнерів та інших третіх осіб, які не відповідають вимогам законодавства, можуть бути інтерпретовані як плата за конкретні послуги, а так само вплинути на об'єктивність у процесі прийняття рішень. Вручення й отримання матеріальної винагороди у грошовій формі не допускається. Вручення й отримання подарунків і запрошень працівниками Банку здійснюється відповідно до вимог затвердженого **Порядку вручення та отримання подарунків і запрошень** Банку.

6.2.8.3. Ми неухильно дотримуємося правил вибору постачальників без необґрунтованого надання переваг будь-кому з них.

6.2.8.4. Працівники Банку несуть передбачену законодавством відповідальність незалежно від займаної посади, стажу роботи й інших умов у разі вчинення ними протиправних дій, корупційних правопорушень у зв'язку із виконанням посадових обов'язків.

6.2.9. Сталий розвиток і соціальна відповідальність.

6.2.9.1. Ми сприяємо сталому розвитку суспільства шляхом підтримки балансу між нашими короткостроковими і довгостроковими планами, розвитку програм соціального партнерства. Усі ділові рішення приймаються із урахуванням того, як вони вплинуть на життя людей у регіоні нашої присутності.

6.2.9.2. Банк дотримується філософії та соціальної відповідальності бізнесу та намагається вирішувати виниклі соціальні проблеми, реагуючи на громадські потреби.

6.2.10. Дотримання принципу законності та верховенства права.

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

6.2.10.2. Працівники Банку мають неухильно дотримуватися норм чинного законодавства й створювати умови для його реалізації.

6.2.10.3. Керівник повинен здійснювати постійний контроль за дотриманням норм чинного законодавства України під час здійснення діяльності підпорядкованої йому структурної одиниці Банку.

6.2.11. Дотримання культури управління ризиками.

6.2.11.1. Діюча в Банку ефективна система управління ризиками є гарантією досягнення Банком тактичних і стратегічних цілей за безумовного дотримання внутрішніх і зовнішніх обмежень у частині структури та достатності капіталу за умов звичайного перебігу бізнесу і в періоди кризи.

6.2.11.2. Банк здійснює свою професійну діяльність на підставі неухильного дотримання визначених **Політикою управління ризиками АТ «ПУМБ»** принципів, правил, норм банку, спрямованих на інформованість усіх працівників банку про правила прийняття ризиків та управління ризиками.

6.2.11.3. Банк заохочує подальший розвиток і удосконалення культури управління ризиками.

7. Взаємодія між працівниками і Банком

7.1. Належний рівень професіоналізму.

7.1.1. Працівники Банку зобов'язані виконувати свої трудові (посадові) обов'язки на належному професійному рівні й найбільш ефективно використовувати наявні знання, уміння та навички на благо інтересів клієнтів, ділових партнерів, колег, власників (акціонерів) і товариств, а також з метою забезпечення ефективної діяльності Банку в цілому.

7.2. Дотримання норм трудової дисципліни.

7.2.1. Працівники ПУМБ повинні дотримуватися вимог трудової дисципліни, установлених внутрішніми документами Банку.

Робота в ПУМБ вимагає спрямування на заданий результат у певні терміни. Працівники ПУМБ дотримуються установленого режиму робочого дня, підтримують чистоту й порядок на робочих місцях.

7.3. Щодо участі працівників Банку в діяльності політичних, релігійних і громадських організацій.

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

7.3.2. Працівники Банку не мають права використовувати свої функціональні повноваження, програмне забезпечення, офісне обладнання, канцелярські та інші офісні приладдя, а також доступ до інформаційних і мережевих ресурсів Банку та Групи «СКМ» для участі в діяльності політичних, релігійних і громадських організацій, у тому числі для агітації та пропаганди.

7.3.3. Працівник ПУМБ не повинен брати участі в заходах, акціях, які можуть зашкодити репутації Банку.

7.4. Про куріння та вживання алкогольних напоїв і наркотичних речовин на території Банку.

7.4.1. Куріння на території Банку допускається виключно у спеціально відведених для цього місцях.

При курінні як на території Банку, так і поза нею, зовнішній вигляд працівників Банку не повинен демонструвати їхню приналежність до Банку (необхідно знімати корпоративні краватки, хустки, бейджі, корпоративну символіку тощо).

7.4.2. Заборонено проносити, вживати алкогольні напої та наркотичні речовини в робочий/неробочий час як у приміщенні Банку, так і на території Банку.

7.4.3. Приносити і вживати алкогольні напої допускається лише тільки в межах святкових і спеціальних заходів і обмежується нормами ділового етикету.

7.5. Стандарти корпоративного ділового етикету.

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

Працівники Банку повинні завжди дотримуватись правила корпоративного ділового етикету, в тому числі:

- Під час спілкування з клієнтами, діловими партнерами й іншими зацікавленими особами.

Працівники Банку використовують індивідуальний підхід до кожного клієнта, ділового партнера або іншої зацікавленої особи, поводяться коректно, ввічливо, приділяють увагу дрібницям, проявляють максимальну повагу. У разі виникнення спірних питань між працівниками Банку і клієнтом, діловим партнером або іншою зацікавленою особою, працівник і його керівник докладає максимальних зусиль до врегулювання таких спірних питань.

- **В одязі.**

У ПУМБ встановлюються обов'язкові стандарти повсякденного зовнішнього вигляду працівників. Одежа працівника Банку повинна бути чистою, охайною, витриманою в класичному діловому стилі, заснованому на правилах загальноприйнятого ділового етикету. Обов'язковою умовою дотримання корпоративного ділового етикету працівниками фронт-офісних підрозділів Банку є носіння корпоративної символіки (бейдж, шарф/краватка).

- **Під час спілкування по телефону.**

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

У разі роботи в «open space» необхідно знизити гучність мобільного телефону. На нарадах і зустрічах, мобільний телефон обов'язково повинен бути переведений у беззвучний режим.

- **Поза територією Банку.**

Працівники Банку утримуються від дій, які можуть тим чи іншим чином негативно вплинути на імідж і репутацію Банку.

8. Основні принципи HR-стратегії Банку

8.1. Соціальний захист.

Банк дотримується норм законодавства України у сфері соціального захисту працівників. Працівники банку мають право на відпустку та пільги, передбачені законодавством України. Усі питання, пов'язані з мотиваційними програмами та пільгами для персоналу, регулюються **Колективним договором Банку.**

Для забезпечення якісного виконання своїх посадових обов'язків, працівникам ПУМБ:

- надаються зручні робочі місця, забезпечені сучасною офісною технікою та всіма необхідними матеріалами, що відповідає нормам з організації Техніки безпеки;
- проводиться безкоштовне навчання та стажування персоналу;
- повністю відшкодовуються витрати, пов'язані з відрядженням працівників, а також виплачуються добові в розмірі, встановленому законодавством і Колективним договором;
- проводяться періодичні медичні профілактичні огляди;
- організуються різні корпоративні заходи;
- забезпечується справедлива оцінка результатів праці та його оплата.

8.2. Прозорість у підборі персоналу.

Підбір персоналу в ПУМБ здійснюється на конкурсній основі, відповідно до зафіксованих у посадових інструкціях професійних і особистісних вимога. Існуюча в Банку система підбору персоналу дозволяє виконати чесний і відкритий підбір претендентів на вакансії, надаючи можливість взяти участь у відборі максимальній кількості претендентів.

8.3. Можливості професійного зростання.

ПУМБ створює умови, що дозволяють кожному працівникові – як досвідченому професіоналу, так і випускнику ВНЗ – підвищувати рівень професійної підготовки та забезпечувати реалізацію свого потенціалу. Для навчання персоналу ПУМБ залучає кращих операторів на ринку навчальних послуг, які використовують останні досягнення у сфері навчання та розвитку.

9. Дотримання принципів і вимог

9.1. Сфера дії цього Кодексу.

9.1.1. Дія принципів, цього Кодексу і документа «Так ми працюємо» Групи «СКМ» поширюється на всіх працівників Банку, незалежно від займаної посади (у тому числі на членів Правління та Наглядової Ради Банку), сфери професійної відповідальності та географічного розташування підрозділу Банку.

9.1.2. Ми заохочуємо наших підрядників, а також осіб і організації, які уповноважені представляти Банк у відносинах з третіми особами, затвердити для своєї діяльності внутрішні кодекси етики та ділової поведінки, які максимально відповідають положенням нашого кодексу.

9.1.3. Ми пропонуємо усім нашим підрядникам, а також особам і організаціям, які уповноважені представляти Банк, й іншим зацікавленим особам ознайомитися з положеннями Кодексу корпоративної етики АТ «ПУМБ», щоб мати правильні очікування щодо поведінки наших працівників.

9.1.4. Оскільки добре ім'я компанії залежить від правильної поведінки, особливо у складних і конфліктних ситуаціях, ми закликаємо компанії, в яких у нас немає контролю (агентів, брокерів, консультантів, підрядників, осіб і організації, уповноважені представляти Банк, та інших ділових партнерів) дотримуватися вимог цього Кодексу, а також документа «Так ми працюємо» Групи «СКМ».

9.2. Дії в разі невизначеності або протиріч.

9.2.1. Кожен із нас повинен залишатися порядною людиною і в будь-яких спірних ситуаціях керуватися здоровим глуздом, вчиняти чесно і по совісті.

9.2.2. Під час застосування цього Кодексу та документа «Так ми працюємо» Групи «СКМ» ми суворо дотримуємося вимог законодавства і викладених у цьому документі вимог. Якщо вимоги цього Кодексу та документа «Так ми працюємо» Групи «СКМ» більш суворі порівняно з вимогами чинного законодавства і навпаки, в нашій діяльності ми керуємося більш суворими вимогами.

9.2.3. У разі виникнення питань або необхідності надання роз'яснень щодо положень цього Кодексу та/або документа «Так ми працюємо» Групи «СКМ» слід звертатися до Управління комплаєнс-контролю.

Крім того, ви завжди можете скористатися механізмом зворотного зв'язку – Лінією довіри Групи «СКМ». Лінія довіри спеціально створена для контролю дотримання корпоративних і етичних норм. Більш детальну інформацію про Лінію довіри Групи «СКМ» ви можете отримати, ознайомившись із відповідним розділом цього Кодексу.

Ми дуже серйозно ставимося до всіх відгуків, звернень і питань щодо тлумачення, застосування та дотримання вимог цього Кодексу та документа «Так ми працюємо» Групи «СКМ».

9.3. Відповідальність за порушення.

9.3.1. Кожен працівник ПУМБ бере на себе зобов'язання з дотримання правил і норм Кодексу та документа «Так ми працюємо» Групи «СКМ».

9.3.2. Жоден із працівників або керівників Банку не має права примусити іншого працівника вчинити або виконати будь-яку дію, що суперечить вимогам законодавства, цього Кодексу або

документа «Так ми працюємо» Групи «СКМ». Працівники Банку повинні протидіяти і не підкорятися впливу окремих посадових осіб і адміністративному тиску, що не відповідають інтересам клієнтів, ділових партнерів, власників (акціонерів) і суспільства.

9.3.3. Факти недотримання вимог цього Кодексу, документа «Так ми працюємо» Групи «СКМ» розцінюються нами як серйозні порушення, яким дається відповідна оцінка з боку відповідальних підрозділів і керівництва Банку. До працівників, які допустили порушення, застосовуються заходи дисциплінарного впливу аж до звільнення. При цьому, заходи дисциплінарного впливу підлягають застосуванню лише на підставі результатів об'єктивного розгляду обставин скоєння порушення, із урахуванням тяжкості порушення і дій порушника щодо усунення наслідків порушення. Із вказаним переліком порушень можна ознайомитися у Розділі 10 цього Кодексу.

9.3.4. Кожен керівник структурного підрозділу Банку відповідальний за виконання працівниками свого підрозділу положень, установлених Кодексом і документом «Так ми працюємо» Групи «СКМ». Таким чином, керівники зобов'язані виявляти, запобігати та оперативно реагувати на випадки порушення вимог цього Кодексу та документа «Так ми працюємо» Групи «СКМ» підлеглими працівниками.

9.3.5. Працівники Банку зобов'язані негайно повідомляти відповідній уповноваженій посадовій особі Банку або безпосередньому керівнику про виникнення ситуації, що являє загрозу життю та здоров'ю людей, збереженню майна Банку (в тому числі майна третіх осіб, що знаходиться в Банку, якщо Банк несе відповідальність за збереження цього майна). Представники Банку, уповноважені внутрішніми нормативними та/або розпорядчими документами, зобов'язані повідомляти правоохоронні органи про всі порушення, які можуть спричинити притягнення порушників до кримінальної відповідальності згідно з чинним законодавством, а також у тих випадках, коли інформування відповідних державних органів передбачене законом. В інших випадках залучення осіб, які допустили порушення, здійснюється відповідно до внутрішніх процедур Банку.

9.3.6. Банк підтримує політику «нульової толерантності» по відношенню до шахрайства і мобілізує весь персонал діяти в інтересах Банку, його власників (акціонерів) і забезпечувати збереження довірених ресурсів, не допускати зловживання правами та повноваженнями.

9.3.7. Діяльність із розслідування шахрайства/підозри на шахрайство буде здійснюватися незалежно від рівня залученого ризику, позиції/займаної посади працівника або відносин підрядників із ПУМБ.

9.3.8. Банк дотримується політики залучення шахраїв до дисциплінарної, цивільної та кримінальної відповідальності в разі доведення провини.

9.4. Комітет з етики та ділової поведінки.

9.4.1. З метою забезпечення реалізації в Банку єдиних стандартів і принципів Групи «СКМ» у сфері корпоративної етики та ділової поведінки, розгляду питань, пов'язаних із дотриманням вимог цього Кодексу та документа «Так ми працюємо» Групи «СКМ», у Банку створено Комітет з етики та ділової поведінки. Комітет є постійно діючим колегіальним органом, діяльність якого спрямована на забезпечення врегулювання негативних факторів комплаєнс-ризиків, ризиків, пов'язаних із корпоративною етикою та діловою поведінкою, репутаційних ризиків, ризику шахрайства, а також інших негативних факторів, пов'язаних із діяльністю персоналу Банку, мінімізацією наслідків реалізації таких негативних факторів і прийняттям рішень щодо недопущення їх повторного виникнення.

9.4.2. Правлінням Банку Комітету делеговані повноваження щодо прийняття рішень, спрямованих на:

- урегулювання випадків порушення ділової етики та корпоративної поведінки;
- мінімізацію наслідків порушень ділової етики та корпоративної поведінки;
- розробку та реалізацію заходів з метою недопущення порушень ділової етики;
- застосування заходів дисциплінарного впливу до осіб, котрі допустили порушення у сфері ділової етики;

- розгляд питань щодо зміни кадрового складу Банку за результатами розгляду порушень ділової етики;
- надання рекомендацій уповноваженим органам і особам Банку.

9.4.3. Отримання інформації та розгляд питань комітетом здійснюється відповідно до **Положення про Комітет з етики та ділової поведінки і Порядку організації роботи «Лінії довіри» Групи «СКМ» у Банку.**

10. Зворотний зв'язок і Лінія довіри Групи «СКМ»

10.1. Повідомлення про порушення.

10.1. Етичні принципи Банку та Групи «СКМ» у цілому зобов'язують кожного з нас не тільки керуватися ними у повсякденній діяльності, але й вимагати цього від інших, у тому числі від своїх безпосередніх керівників, а також своєчасно повідомляти про факти порушень.

10.2. Контроль за дотриманням вимог цього Кодексу здійснюється Управлінням комплаєнс-контролю. Якщо вам стало відомо про факти порушень положень цього Кодексу, документа «Так ми працюємо» Групи «СКМ» або про дії, які можуть привести до виникнення порушень, ви повинні проінформувати Управління комплаєнс-контролю або зв'язатися з Лінією довіри Групи «СКМ».

Звернутися в Управління комплаєнс-контролю можна за допомогою таких дій:

- надіслати повідомлення за допомогою корпоративної пошти Outlook на адресу начальника Управління комплаєнс-контролю.
- звернутися з проханням до начальника Управління комплаєнс-контролю про організацію особистої зустрічі або надати інформацію по телефону.

Якщо працівник бажає зберегти конфіденційність звернення, йому необхідно зазначити це у своєму зверненні. У результаті його ім'я буде відоме **тільки** працівникам Управління комплаєнс-контролю. Конфіденційність може бути скасована за попередньою згодою працівником, що звернувся, якщо під час проведення розслідування виникне така необхідність.

Крім того, кожен із нас має право вказати колезі на неприпустимість порушення та припинити дії, які можуть привести до їх виникнення та/або звернутися до керівництва вищої інстанції.

Пам'ятайте, що будь-який працівник, що сумлінно прагне отримати пораду, який висловлює свою стурбованість результатами спільної справи або повідомляє про неналежну поведінку, чинить правильно. При цьому, розуміючи, що за умов підпорядкування й особистих відносин це можливо далеко не завжди, було створено Лінія довіри Групи «СКМ».

10.2. Захист працівників, які повідомили про порушення.

10.2.1. Будь-якого роду переслідування осіб, які повідомили про порушення вимог законодавства, положень цього Кодексу та документа «Так ми працюємо» Групи «СКМ», категорично заборонені. Щодо осіб, які допустили переслідування, застосовуються більш суворі заходи дисциплінарного впливу незалежно від посади, якості виконання планових показників та інших досягнень.

10.2.2. Працівники, які, на їхню думку, зазнали переслідувань, повинні невідкладно повідомити про це в Управління комплаєнс-контролю або скористатися Лінією довіри Групи «СКМ». Разом із тим, до працівників, які дають завідомо неправдиві відомості, застосовуються заходи дисциплінарного впливу аж до звільнення.

10.3. Призначення Лінії довіри Групи «СКМ».

10.3.1. Для того, щоб забезпечити впевненість користувачам, а також уповноваженим органам і підрозділам у тому, що жодне з повідомлень не буде втрачене або проігнороване, Групою «СКМ» було створено загальну для всіх компаній Лінію довіри, що сприяє об'єктивному та своєчасному розгляду сигналів компаніями Групи «СКМ».

10.3.2. У разі якщо після використання Вами Лінії довіри у Вас виникли сумніви щодо адекватності та достатності заходів реагування, Ви можете звернутися повторно,

10.3.3. Лінія довіри Групи «СКМ», в першу чергу, розрахована на сигнали про порушення вимог Кодексів корпоративної етики компаній Групи «СКМ», в тому числі й Банку, а також документа «Так ми працюємо» Групи «СКМ». Відповідно, вона не призначена для отримання консультацій щодо товарів і послуг, надання дистанційних послуг або обробки клієнтських звернень. Контакткування з клієнтами Банку здійснюється відповідно до чинних процедур Банку. У той же час працівники Банку можуть скористатися Лінією довіри, якщо використання каналів комунікації, наданих Банком, не сприяють запобіганню порушень положень цього Кодексу та документа «Так ми працюємо» Групи «СКМ».

10.3.4. Лінія довіри приймає інформацію всіма можливими каналами: звичайною та електронною поштою, телефоном, за допомогою текстових форм на сайті Групи «СКМ» і спеціальних інформаційних скриньок.

За необхідності цей механізм дозволяє висловити стурбованість анонімно. Група «СКМ» забезпечила Лінію довіри досвідченими операторами, методами захисту конфіденційності розмов і передачі інформації через мережу Інтернет.

Ваше звернення буде зареєстроване в єдиній автоматизованій системі управління інцидентами Групи «СКМ». Під час реєстрації повідомлення Вам буде надано унікальний секретний код повідомлення, за яким ви зможете перевірити статус обробки свого звернення.

Після реєстрації ваше повідомлення буде оброблено відповідно до **Порядку організації роботи «Лінії довіри» Групи «СКМ» у Банку.**

10.4. Механізм ескалації інцидентів.

10.4.1. У разі виявлення підозри про порушення норм корпоративної етики та ділової поведінки Членами Правління або Головним бухгалтером Банку інформація невідкладно реєструється Лінією довіри та передається Голові Комітету Правління з етики та ділової поведінки та Комітету Наглядової Ради з управління ризиками. При цьому, таке питання не виноситься на розгляд Комітету Правління з етики та ділової поведінки й інформування членів Комітету Правління з етики та ділової поведінки про нього не здійснюється.

10.5. Оформлення звернень про порушення у рамках Лінії довіри Групи «СКМ».

10.5.1. Для забезпечення ефективності обробки звернень у рамках Лінії довіри групи «СКМ», звернення в обов'язковому порядку повинно містити:

- тему (у разі заповнення електронної форми необхідно самостійно вибрати зі списку вид можливого порушення, в разі звернення іншими каналами необхідно самостійно повідомити вид порушення у т.ч. використовуючи Розділ 11 цього Кодексу);
- час і місце дії (країна, місто, вказати, що повідомлення стосується Банку);
- сторони, які беруть у цьому участь;
- суть звернення (коротко);
- іншу інформацію, яка може допомогти у вирішенні проблеми;
- контакти для зворотного зв'язку (ім'я, прізвище, місце роботи та посада або інша причетність до Банку вказуються за вашим бажанням).

11. Види можливих порушень

11.1. Використовуйте цей перелік для звернення у рамках Лінії довіри Групи «СКМ» або Управління комплаєнс-контролю, а також до Департаменту безпеки (з питань здійснення шахрайських дій, розкрадання або використання ним майна компанії з особистою метою, порушень, пов'язаних із хабарами, відкатами, споживанням на робочих місцях алкоголю, наркотиків або психотропних речовин). Цей перелік не є вичерпним:

1	Порушення у сфері охорони праці та навколишнього середовища
----------	--

2	Конфлікт інтересів
3	Використання інсайдерської інформації
4	Спотворення фінансової звітності
5	Розкрадання або використання майна компанії з особистою метою
6	Шахрайство
7	Корупція, підкуп працівників («хабарі», «відкоти») у т.ч. надмірні подарунки та запрошення
8	Домагання
9	Дискримінація
10	Насильство на робочому місці
11	Переслідування осіб, які повідомили про порушення
12	Порушення, пов'язане із вживанням алкоголю, наркотичних і психотропних речовин, курінням
13	Порушення прав споживачів

12. *Заключні положення*

Від моменту опублікування цього Кодексу в базі внутрішніх документів усі працівники Банку зобов'язані з ним ознайомитися та керуватися ним у своїй діяльності.

Усе новоприйняті працівники Банку підлягають обов'язковому ознайомленню із цим Кодексом під час приймання на роботу під підпис.

Координати Лінії довіри Групи «СКМ»

www.scm.com.ua/ru/trustline

0 800 60 0777

(усі дзвінки в межах України безкоштовні)

+38-044-224-72-32

(платні дзвінки згідно з тарифами вашого оператора)

TRUSTLINE@scm.com.ua

Спеціальний ящик із написом: «Лінія Довіри Групи СКМ»
для приймання письмових повідомлень, установлених у ГВ Банку
(Київ, вул. Андріївська, 4)

Лінія довіри Групи «СКМ» доступна цілодобово

