

**пумб**

**Кодекс  
Корпоративної Етики  
АТ «ПУМБ»**



**Київ, 2025**

## ЗМІСТ

|                                                         |           |
|---------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Звернення Голови Правління</b>                    | <b>3</b>  |
| <b>2. Загальні положення</b>                            | <b>4</b>  |
| <b>3. Мета і завдання Кодексу корпоративної етики</b>   | <b>4</b>  |
| <b>4. Стратегія розвитку і місія Банку</b>              | <b>5</b>  |
| <b>5. Корпоративні цінності Банку</b>                   | <b>5</b>  |
| <b>6. Принципи корпоративної етики Банку</b>            | <b>10</b> |
| <b>7. Взаємодія між працівниками і Банком</b>           | <b>17</b> |
| <b>8. Основні принципи HR-стратегії Банку</b>           | <b>19</b> |
| <b>9. Дотримання принципів і вимог</b>                  | <b>19</b> |
| <b>10. Зворотній зв'язок і Лінія довіри Групи «СКМ»</b> | <b>22</b> |
| <b>11. Види можливих порушень</b>                       | <b>23</b> |
| <b>12. Заключні положення</b>                           | <b>24</b> |

## **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**

## **2. Загальні положення**

2.1. Кодекс корпоративної етики АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «ПЕРШИЙ УКРАЇНСЬКИЙ МІЖНАРОДНИЙ БАНК» (далі – Кодекс) розроблений на основі загальновизнаних 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 дотримуватимуться 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 мають на меті:

- забезпечення розуміння працівниками місії, цінностей і принципів роботи Банку, а також усвідомлення своєї ролі в реалізації стратегії розвитку Банку;
- визначення стандартів етичної поведінки в роботі з клієнтами, діловими партнерами, Банком, акціонерами, державними органами та громадськістю;
- формування добрих та відкритих стосунків усередині колективу;
- запобігання можливих порушень і конфліктних ситуацій;
- забезпечення належного рівня прозорості під час здійснення діяльності Банку;
- забезпечення балансу 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 системно важливим банком та одним із найбільших гравців на ринку банківських послуг України. Ми здійснюємо розбудову універсального банку 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 практиками.

4.1.3. Ми створюємо інноваційний банк, готовий випереджати ринок за технологічністю. Ми впроваджуємо нові продукти й процеси в обслуговуванні наших клієнтів, використовуючи як традиційні, так і альтернативні канали надання фінансових 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.

4.1.6. ПУМБ є прихильником сприяння екологічно-здоровому та стійкому розвитку суспільства. Банк визнає, що екологічна та соціальна сталість є основним аспектом для досягнення високих результатів своєї діяльності. Банк в своїй діяльності дотримується принципів сталого розвитку - ESG-принципів: відповідальне ставлення до навколишнього середовища (E — environment); висока соціальна відповідальність (S — social); висока якість корпоративного управління (G — governance).

### **4.2. Місія Банку**

4.2.1. ПУМБ – сучасна та динамічна фінансова організація. Наша Місія – надавати клієнтам високоякісні банківські послуги, бездоганний сервіс, який ми безперервно удосконалюємо та забезпечити 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 та цілі 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, слідують їм та несуть відповідальність за їх дотримання.

### **5.2. До корпоративних цінностей Банку належать:**

**5.2.1. Клієнтоцентричність:** Ми розуміємо потреби наших клієнтів (внутрішніх і зовнішніх), тож пропонуємо їм прості, вигідні та прозорі умови взаємодії.

#### **Як команда Банку:**

- Ми самі користуємося продуктами і послугами банку
- Ми розуміємо інтереси, потреби та проблеми свого клієнта (зовнішнього чи внутрішнього).
- Ми просто і зрозуміло говоримо і пишемо як працюють продукти і послуги банку
- Ми розуміємо свій внесок в надані сервісу високого рівня зовнішнім клієнтам (навіть якщо працюємо лише з внутрішніми клієнтами та виконуємо лише частину процесу)
- Ми якнайкраще виконуємо свою частину роботи та розуміємо як вона впливає на кінцевий продукт, що отримує клієнт
- Ми проактивно пропонуємо покращення існуючих процесів, послуг, продуктів для ефективного залучення та утримання клієнтів, а також ідеї для нових процесів, послуг, продуктів для наших клієнтів
- У випадку помилок і збоїв при наданні сервісу ми ухвалюємо та пропонуємо рішення, оптимальні для клієнта. При виникненні таких помилок/збоїв ми беремо відповідальність на себе
- При отриманні пропозицій та скарг від клієнтів ми оперативно надаємо зворотний зв'язок ініціатору
- Ми беремось за складні запити від клієнтів, навіть коли розуміємо, що результат буде не швидким

#### **Від топ-менеджерів ми очікуємо, що вони:**

- Створюватимуть конструктивну атмосферу в командах для відкритого обговорення ідей та проблем клієнтів, оперативного усунення помилок з метою забезпечення сервісу високого рівня
- Структуровано й обґрунтовано роз'яснюватимуть підлеглим логіку актуальних змін та тренди щодо роботи з клієнтами
- Визначатимуть пріоритети та забезпечуватимуть ресурси для залучення клієнтів різних сегментів
- Формуватимуть ціннісну пропозицію з урахуванням потреб клієнтів та пропозицій конкурентів

#### **Від лідерів команд ми очікуємо, що вони:**

- Створюватимуть конструктивну атмосферу в командах для відкритого обговорення ідей та проблем клієнтів, оперативного усунення помилок з метою забезпечення сервісу високого рівня
- Структуровано й обґрунтовано роз'яснюватимуть підлеглим логіку актуальних змін та тренди щодо роботи з клієнтами
- Матимуть план реалізації визначених пріоритетів та завдань із залучення клієнтів
- Будуватимуть та розвиватимуть систему зворотного зв'язку від клієнтів для постійного покращення клієнтського досвіду
- Створюватимуть процеси та продукти, які покращують клієнтський досвід

#### **Від фахівців ми очікуємо, що вони:**

- регулярно цікавитимуться враженнями клієнтів від сервісу, щоб своєчасно покращувати його
- регулярно, структуровано й обґрунтовано інформуватимуть керівників про зворотний зв'язок від клієнтів щодо процесів, продуктів та послуг банку, і що в них можна покращити
- структуровано й обґрунтовано визначатимуть проблеми з зовнішніми та внутрішніми клієнтами та пропонуватимуть керівникам зміни та рішення

**5.2.2. Командність:** Наша робота взаємопов'язана, тож координуємо зусилля, шукаємо спільні рішення, адаптуємося до змін

**Як команда Банку:**

- Ми взаємодіємо одне з одним з повагою до експертизи: без знецінення та упередження, що ми "знаємо краще"
- Ми починаємо з себе аналіз та обговорення помилок, визначаючи причини та корекційні дії
- Ми регулярно й обґрунтовано дякуємо за якісну роботу і визнаємо досягнення колег та підлеглих
- Ми разом шукаємо можливості у змінах і кризових ситуаціях
- Ми спільно напрацьовуємо і впроваджуємо актуальні й обґрунтовані зміни у процедурах
- Ми слухаємо надаємо, сприймаємо, аналізуємо та враховуємо в роботі конструктивну критику та зворотний зв'язок
- Ми домовляємося про спільні дії, виконуємо домовленості, завчасно попереджаємо про вимушені зміни у строках чи вимогах
- Ми враховуємо прохання колег про інформацію та допомогу, адже наступного разу ми можемо бути на їх місці
- Ми проактивно пропрацьовуємо в командах можливі події та реакції на них (прогнозування, сценарне планування)

**Від топ-менеджерів та лідерів команд ми очікуємо, що вони:**

- Формуватимуть продуктивні команди через розвиток (навчання, менторство), розвиватимуть горизонтальні зв'язки для співпраці
- Визнаватимуть внесок підлеглих у досягнення бізнес-цілей
- Відзначатимуть надрезультати команди та дякуватимуть залученим працівникам
- Спільно формулюватимуть взаємозалежні цілі
- Знаходитимуть час на допомогу колегам та братимуть активну участь у пропрацюванні та виконанні спільних завдань

**Від фахівців ми очікуємо, що вони:**

- приділятимуть додатковий час і зусилля для розв'язання командних завдань
- відповідатимуть за виконання своєї роботи, не "перекидатимуть" відповідальність на інших
- при виникненні проблеми, помилки, потребі в інформації чи роз'ясненні негайно звертатимуться до компетентних колег і керівника
- співпрацюватимуть та домовлятимуться з колегами
- підсилюватимуть команду через зростання рівня власної професійної експертності

**5.2.3. Відповідальність:** Усвідомлюємо, приймаємо і аналізуємо результати і наслідки наших слів, рішень та дій для репутації та стабільності банку.

**Як команда Банку:**

- Ми виконуємо взяті на себе зобов'язання відповідно до цінностей і цілей банку та внутрішніх кодексів і політик
- При досягненні бізнес-цілей банку ми власним прикладом на словах, у рішеннях та діях демонструємо поведінку відповідно до корпоративних цінностей

- Ми утримуємося від ухвалення рішень, здатних зашкодити репутації, надійності, стабільності банку
- Ми не толеруємо поведінку, що суперечить цінностям. Якщо помічаємо таку поведінку, то надаємо конструктивний зворотний зв'язок колезі/колегам
- Ми вирішуємо проблеми оперативно, активно залучаємо всі необхідні ресурси та відповідні команди
- При виникненні проблем ми готуємо варіанти рішень, а не шукаємо винних
- Ми перевіряємо інформацію перш ніж її поширити
- При пошуку рішень ми враховуємо цілі команди/банку, внутрішні процедури і кодекси та зовнішні регуляторні та інші обмеження

#### **Від топ-менеджерів ми очікуємо, що вони:**

- Зважуватимуть вплив своїх слів, рішень та дій на діяльність та репутацію банку в довгостроковій перспективі
- Якщо вплив рішення на банк неможливо визначити, ухвалюватимуть рішення враховуючи ризики
- Регулярно, структуровано й обґрунтовано пояснюватимуть підлеглим логіку ухвалених рішень для мінімізації припущення помилок в роботі
- Роз'яснюватимуть командам наслідки рішень у довгостроковій перспективі: результати "за будь-яку ціну" можуть нести небезпечні ризики для банку
- Сценарно плануватимуть та моделюватимуть ризики і наслідки можливих рішень (у т.ч. бізнес-стратегій) та оцінюватимуть їх з огляду на очікувані вигоди
- Регулярно роз'яснюватимуть підлеглим стратегію та довгострокові цілі банку
- Зважуватимуть на вплив своїх слів, дій та поведінки на діяльність та репутацію банку за межами роботи і в неробочий час

#### **Від лідерів команд ми очікуємо, що вони:**

- Зважуватимуть вплив своїх слів, рішень та дій на діяльність та репутацію банку в довгостроковій перспективі
- Якщо вплив рішення на банк неможливо визначити, ухвалюватимуть рішення враховуючи ризики
- Регулярно, структуровано й обґрунтовано пояснюватимуть підлеглим логіку ухвалених рішень для мінімізації припущення помилок в роботі
- Роз'яснюватимуть командам наслідки рішень у довгостроковій перспективі: результати "за будь-яку ціну" можуть нести небезпечні ризики для банку
- Сценарно плануватимуть та моделюватимуть ризики і наслідки можливих рішень (у т.ч. бізнес-стратегій) та оцінюватимуть їх з огляду на очікувані вигоди
- Відкрито обговорюватимуть внутрішні та зовнішні зміни, складнощі та загрози з топ-менеджментом, пропонуватимуть рішення

#### **Від фахівців ми очікуємо, що вони:**

- Не ігноруватимуть й не замовчуватимуть складнощі у виконанні роботи - одразу звертатимуться до керівника, пропонуватимуть рішення
- При неможливості самостійно виконати поставлене завдання одразу звертатимуться за консультацією чи допомогою до керівника
- усвідомлюватимуть вплив своїх дій на результат команди і банку, працюватимуть так, щоб не підводити колег, з якими залучені у спільні процеси чи матимуть спільні KPI

**5.2.4. Результативність:** Проактивно виконуємо завдання у визначенні терміни орієнтуючись на цілі – власні, команди, банку

**Як команда Банку:**

- Розуміємо результат свій та команди у досягненні бізнес-цілей і працюємо на нього
- Робимо висновки з негативних результатів: покращуємо поведінку, процеси, підходи
- Визнаємо помилки - оперативно виправляємо наслідки чи негайно звертаємося за допомогою до компетентних фахівців у банку
- Проактивно пропонуємо рішення для виконання поставлених завдань керуючись власною експертизою та процедурами
- Пропонуємо та реалізуємо ідеї змін та покращень

**Від топ-менеджерів ми очікуємо, що вони:**

- Узгоджуватимуть, прописуватимуть та каскадуватимуть командам бізнес-цілі, задачі і зони відповідальності на рівні команд
- Обговорюватимуть з командами їхні розвиткові пріоритети та завдання
- Аналізуватимуть кращі практики на ринку та обговорюватимуть їх в командах
- Ставитимуть завдання співробітникам структуровано, з поясненням контексту та озвученням очікуваних результатів, отримуватимуть зворотний зв'язок що завдання зрозуміле і взяте в роботу
- На постійній основі комунікуватимуть ухвалені рішення командам, надихатимуть на їх виконання
- Стратегічні зміни плануватимуть спільно, узгоджуватимуть між собою, залучатимуть команду до їх каскадування та впровадження

**Від лідерів команд ми очікуємо, що вони:**

- Узгоджуватимуть, прописуватимуть та каскадуватимуть командам бізнес-цілі, задачі і зони відповідальності на рівні команд
- Обговорюватимуть з командами їхні розвиткові пріоритети та завдання
- Аналізуватимуть кращі практики на ринку та обговорюватимуть їх в командах
- Ставитимуть завдання співробітникам структуровано, з поясненням контексту та озвученням очікуваних результатів, отримуватимуть зворотний зв'язок що завдання зрозуміле і взяте в роботу
- Оперативно організовуватимуть команди для опрацювання поточних завдань та змін пріоритетів
- Виконуватимуть взяті на себе зобов'язання, дотримуватимуться узгоджених термінів
- За потреби внесення змін або коригувань - попереджатимуть завчасно

**Від фахівців ми очікуємо, що вони:**

- Розумітимуть напрямки, обсяги та визначені критерії роботи, дотримуватимуться їх
- Оцінюватимуть свою роботу відповідно до визначених цілей та критеріїв
- Дослуховуватимуться та прийматимуть в роботу зворотний зв'язок від керівника

- Плануватимуть роботу для повного та своєчасного виконання поставлених завдань, відслідковуватимуть прогрес у власній роботі
- Помічатимуть й аналізуватимуть недоліки у процесах, в яких вони задіяні, інформуватимуть про це керівника

**5.2.5. Амбітність:** Прагнемо більшого, приймаємо виклики, долаємо складнощі, активно змінюємося

**Як команда Банку:**

- Ми знаємо ринкові бенчмарки, враховуємо їх у плануванні і прагнемо їх досягати та перевищувати
- Ми маємо сміливість пропонувати покращення, постійно вдосконалюємо системи та процеси
- Ми проактивно виділяємо час і ресурси на впровадження актуальних для банку змін
- Ми шукаємо й аналізуємо нові підходи та інструменти роботи, застосовуємо їх на практиці
- Ми усвідомлюємо та відкрито обговорюємо наявні проблеми, працюємо над їх вирішенням
- При нездатності виконати завдання чи вирішити проблему з першого разу ми не опускаємо руки і не скаржимося, а пропонуємо рішення
- Ми приймаємо постійні зміни як можливість розвитку й адаптуємо під них темп виконання та пріоритезацію завдань
- Ми шукаємо нові можливості та експериментуємо у швидкозмінному середовищі

**Від топ-менеджерів та лідерів команд ми очікуємо, що вони:**

- Ставлять перед собою амбітні цілі, виконуватимуть складні задачі та заохочуватимуть команду на їх досягнення
- Створюватимуть надихаюче середовище для обміну думками, генерації нових ідей
- Залучатимуть в команду амбітних людей та визнаватимуть їх досягнення
- Транслюватимуть впевненість у силі команди для досягнення поставлених амбітних цілей
- Проблеми та складнощі розв'язуватимуть через визнання, відкритий діалог, фокус на усуненні причин та корекції наслідків
- Будуть готові приймати та роз'яснювати підлеглим складні та непопулярні рішення
- Регулярно роз'яснюватимуть підлеглим логіку змін у пріоритетах, завданнях і рішеннях

**Від фахівців ми очікуємо, що вони:**

- У разі незрозуміння контексту поставленого завдання чи бізнес-цілі, на яку воно працює, одразу звертатимуться за роз'ясненням
- Братимуть в роботу складні завдання, щоб опанувати нові знання і навички та зробити внесок в спільний результат
- Долаючи складнощі, формулюватимуть й доноситимуть думки, пропозиції та зауваження структуровано, обґрунтовано, з посиланням на відповідні дані та джерела

## **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 узгоджуються з місією та цінностями Банку, а також Групи «СКМ».

## ***6.2. До принципів корпоративної етики Банку належать:***

### **6.2.1. Чесність і сумлінність у стосунках всередині Банку та збереження репутації 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 в особистих інтересах.

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.

Банк залишає за собою право здійснювати моніторинг кредитних та інших зобов'язань персоналу Банку, як складової ділової репутації.

Електронне листування, яке працівник здійснює 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 інтересам Банку (матеріальним або нематеріальним) діловій репутації Банку, його працівників та групи «СКМ».

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 особи. Перед розкриттям конфіденційної та/або інсайдерської інформації слід переконатися, що одержувач має право доступу до неї.

6.2.1.5. Ми не повинні використовувати конфіденційну та/або 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 їх особисте життя. Такі відомості не підлягають розповсюдженню або розголошенню, окрім випадків, якщо таке розповсюдження або розголошення дозволене, або вимагається відповідно до законодавства України.

У разі якщо персональні дані та/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 Службі комунікацій.

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

Конфлікт інтересів – наявні та потенційні суперечності між особистими інтересами і посадовими чи професійними обов'язками особи, що можуть вплинути на добросовісне виконання нею своїх повноважень, об'єктивність та неупередженість прийняття рішень.

Будучи однією із провідних фінансових установ, Банк вживає всіх належних та необхідних заходів, спрямованих на запобігання, виявлення та управління конфліктами інтересів.

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

## **6.2.2. Чесність, порядність 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 прямоотою, будемо стосунки 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 стосунках між працівниками неприйнятні грубість, дії та поведінка, які принижують гідність, знецінюють роботу працівника, тиск і відмова шукати шляхи вирішення проблемних ситуацій.

Працівники утримуються від обговорення особистих чи професійних характеристик інших працівників як у внутрішньому спілкуванні, так і під час контактів із клієнтами, будь-які висловлювання, що містять грубі або образливі зауваження щодо колег, є неприпустимими.

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 встановлюваних 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 їх посадовими інструкціями та внутрішніми нормативними і розпорядчими документами Банку. Під час вирішення виробничих питань повинні бути дотримані 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:

- неухильно 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 впроваджуємо 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.

Працівник обслуговує клієнта, дотримуючись принципів ввічливості, етичності, взаємоповаги та професіоналізму, будь-які висловлювання, що містять грубі або образливі зауваження є неприпустимими. 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. Працівники утримуються від обговорення особистих чи професійних характеристик клієнтів як у внутрішньому спілкуванні, так і під час контактів із клієнтами, будь-які висловлювання, що містять грубі або образливі зауваження щодо клієнтів, є неприпустимими.

Кожен працівник Банку, який бере участь у процесі обслуговування клієнтів, повинен неухильно дотримуватися встановлених 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 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, за виключенням випадків коли розкриття такої інформації вимагається відповідно до законодавства.

### **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 в тому числі неконкурентної практики. Неухильне дотримання принципів чесної та добросовісної поведінки при конкуренції (дотримання вимог законодавства про захист економічної конкуренції та законодавства про захист від недобросовісної конкуренції ) – обов'язок кожного 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 норм добросовісної конкурентної боротьби;
- не надаємо клієнтам платні послуги, які не є предметом договору без згоди клієнтів.

6.2.5.2. **Політика Антимонопольного комплаєнсу АТ «ПУМБ»** – регламентує особливості дотримання вимог законодавства 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 законодавства.

### **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, неприйнятність токсичної поведінки в Банку.

Банк поважає право людини вільно висловлювати свої ідеї або думки без небезпеки помсти та переслідування.

Банк поважає право людини на участь у культурному житті суспільства, на вільний духовний розвиток за рахунок доступу до духовних здобутків свого народу і всього людства, їх засвоєння, використання й участі у подальшому їх розвитку.

Банк поважає право корінних народів України на відродження, використання, розвиток своєї історії, мови, традицій, писемності та літератури.

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 уміти 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, раса, колір шкіри, етнічне, соціальне та іноземне походження, релігійні, політичні та інші переконання, гендерна ідентичність, сексуальна орієнтація, сімейний та майновий стан, сімейні обов'язки, статус біженців/мігрантів або переселенців, стан здоров'я, інвалідність, підозри чи наявності захворювання на ВІЛ/СНІД, місце проживання, членство у професійній спілці чи іншому громадському об'єднанні, звернення або наміру звернення до суду чи інших органів за

захистом своїх прав або надання підтримки іншим працівникам у захисті їхніх прав не можуть бути причиною порушення принципу рівності прав та можливостей, забороняється будь-яка дискримінація у сфері праці, а також пряме або непряме обмеження прав працівників. Тобто Банк не сприймає будь-який прояв дискримінації.

Не вважаються дискримінацією обмеження прав працівників, що залежать від властивих певному виду робіт вимог (щодо віку, освіти, стану здоров'я, статі) чи обумовлені необхідністю посиленого соціального та правового захисту деяких категорій осіб.

6.2.6.5. Ми не допускаємо спроби сексуального домагання на робочому місці, а також виникнення ворожого середовища на робочому місці (дискримінація за будь-якою ознакою з причинно-наслідковою суттю, в тому числі, коли допускаються образливі висловлювання/коментарі).

### **6.2.7. Прозорість і відкритість.**

6.2.7.1. Ми націлені на 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 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 законодавства України та внутрішнім нормативним документам Банку.

6.2.7.5. Банк протидіє спробам шахрайства та маніпулювання фінансовою інформацією, надання завідомо недостовірної фінансової та статистичної звітності. Працівники Банку, які скоїли правопорушення/злочини у цій сфері, несуть відповідальність, передбачену законодавством України та внутрішніми документами Банку.

### **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 таких переваг 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 запобігання корупції в усіх сферах діяльності Банку та поширюється на всіх, без винятку, працівників Банку. Всі, без винятку, працівники Банку відповідають за дотримання вимог 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 державних свят, пам'ятних дат, ювілеїв

і днів народження. Не допускається вручення й отримання подарунків і запрошень щодо ділових партнерів та інших третіх осіб, які 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 **Положення про вручення та отримання подарунків і запрошень** Банку.

6.2.8.3. Ми неухильно дотримуємося правил вибору постачальників виключаючи необґрунтоване 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. Неприйняття колабораціонізму.**

6.2.9.1. Банк категорично проти участі його працівників в організації та проведенні заходів політичного характеру, які тим чи іншим чином передбачають причетність до співпраці з державою-агресором (збори, мітинги, походи, демонстрації, конференції, круглі столи тощо), здійснення інформаційної діяльності (створення, збирання, одержання, зберігання, використання та поширення відповідної інформації) в тому числі у співпраці з державою-агресором та/або його окупаційною адміністрацією, спрямованих на підтримку держави-агресора, її окупаційної адміністрації чи збройних формувань та/або на уникнення нею відповідальності за збройну агресію проти України.

6.2.9.2. Працівнику Банку заборонена будь-яка співпраця з російською окупаційною владою та створеними чи підтримуваними російською федерацією незаконними збройними формуваннями, в тому числі зайняття посади у незаконних органах влади, створених на тимчасово окупованій території.

6.2.9.3. Працівнику Банку заборонено публічне заперечення здійснення збройної агресії проти України, встановлення та утвердження тимчасової окупації частини території України або публічні заклики Працівника Банку до підтримки рішень та/або дій держави-агресора, збройних формувань та/або окупаційної адміністрації держави-агресора до співпраці з державою-агресором, збройними формуваннями та/або окупаційною адміністрацією держави-агресора, до невизнання поширення державного суверенітету України на тимчасово окуповані території України.<sup>1</sup>

6.2.9.4. Працівники Банку несуть передбачену законодавством відповідальність за колабораційну діяльність.

### **6.2.10. Сталий розвиток і соціальна відповідальність.**

6.2.10.1. 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.

6.2.10.2. Банк дотримується концепції сталого розвитку та соціальної відповідальності бізнесу та намагається вирішувати соціальні проблеми, реагуючи на громадські потреби.

### **6.2.11. Дотримання принципу законності та верховенства права.**

6.2.11.1. Банк здійснює свою професійну діяльність на засадах неухильного дотримання Конституції України, законодавства України та інших нормативно-правових актів міністерств та інших

---

<sup>1</sup> Публічним вважається поширення закликів або висловлення заперечення до невизначеного кола осіб, зокрема у мережі Інтернет або за допомогою засобів масової інформації.

органів виконавчої влади, актів Національного банку України, міжнародних правових норм та внутрішніх нормативних документів Банку.

6.2.11.2. Працівники Банку мають неухильно дотримуватися норм законодавства й створювати умови для їх реалізації.

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

### **6.2.12. Дотримання культури управління ризиками.**

6.2.12.1. 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, як за умов звичайного перебігу бізнесу так і в періоди кризи.

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

6.2.12.3. Банк заохочує постійний розвиток і удосконалення культури управління ризиками.

### **6.2.13. 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 корпоративного стилю, визначеного 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.

## **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 Банку, його клієнтів, ділових партнерів, колег, власників (акціонерів), а також з метою забезпечення ефективної діяльності Банку в цілому.

### **7.2. *Дотримання норм трудової дисципліни.***

7.2.1. Працівники Банку повинні дотримуватися вимог трудової дисципліни, встановлених внутрішніми документами Банку. Робота в АТ «ПУМБ» вимагає спрямування на заданий результат у визначені терміни.

### **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 – їх 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 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.

7.3.4. Працівникам ПУМБ не дозволяється у випадках, заборонених виборчим законодавством, здійснювати зовнішню діяльність шляхом суміщення роботи в Банку з виконанням обов'язків на виборчих або будь-яких інших посадах в органах державної влади.

#### ***7.4. Про паління та вживання алкогольних напоїв і наркотичних речовин на території Банку.***

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

При палінні як на території Банку, так і поза нею, зовнішній вигляд працівників Банку не повинен демонструвати їх 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, поведуться 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 докладають максимальних зусиль для врегулювання таких спірних питань.

- **В зовнішньому вигляді.**

У ПУМБ встановлюються обов'язкові стандарти повсякденного зовнішнього вигляду працівників. Зачіски повинні бути акуратними, обличчя – без пірсингу, макіяж - стриманим, бороди в чоловіків - акуратно підстрижені. Одяг працівника Банку повинен бути чистим, охайним, витриманим в діловому стилі<sup>1</sup>. Обов'язковою умовою дотримання корпоративного ділового стилю в одязі працівниками фронт-офісних підрозділів Банку є носіння корпоративної символіки (бейдж, шарф/краватка). Стиль одягу працівників фронт-офісних підрозділів повинен бути більш консервативним.

- **Під час спілкування по телефону.**

---

<sup>1</sup> Діловий стиль одягу – це одяг без строкатості та оголених частин тіла, класичні і зручні речі, так званий бізнес кежуал або смарт кежуал

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;
- організовуються різні корпоративні заходи;
- забезпечується справедлива оцінка результатів праці та їх оплата.

### **8.2. Прозорість у підборі персоналу.**

Підбір персоналу в ПУМБ здійснюється на конкурсній основі, відповідно до зафіксованих у посадових інструкціях, професійних і особистісних вимогах. 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 та управлінський персонал 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 та контрагентів, 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 всі компанії, які співпрацюють з нами (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 неухильно дотримуємося вимог законодавства і викладених у цьому документі вимог. Якщо вимоги цього Кодексу та документа «Так ми працюємо» Групи «СКМ» більш жорсткі порівняно з вимогами чинного законодавства і навпаки, в нашій діяльності ми керуємося більш жорсткими 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 такому примусу і не підкорятися впливу окремих посадових осіб і адміністративному тиску, що не відповідають зазначеним вимогам, 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 вчинили 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 становить 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).

Працівники Банку повинні не допускати порушення взятих на себе зобов'язань, в тому числі, але не виключно, зобов'язань по сплаті кредитних чи будь-яких інших платежів, які можуть спричинити шкоду їх діловій репутації та/або репутації Банку. У випадку виникнення ситуацій, які можуть призвести до зазначених наслідків працівникам необхідно якомога раніше повідомити свого керівника та працівника департаменту безпеки Банку.

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 притягнення 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 і діловою поведінкою, репутаційних ризиків, ризику внутрішнього шахрайства за участю персоналу Банку, а так само інших негативних факторів, пов'язаних із діяльністю персоналу Банку, мінімізацією наслідків реалізації таких негативних чинників і прийняттям рішень щодо недопущення їх повторного виникнення.

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

- урегулювання випадків порушення корпоративної етики та ділової поведінки;
- мінімізацію наслідків порушень корпоративної етики та ділової поведінки;
- розробку та реалізацію заходів з метою недопущення порушень корпоративної етики та ділової поведінки;
- застосування заходів дисциплінарного впливу до осіб, котрі допустили порушення у сфері корпоративної етики та ділової поведінки;
- розгляд питань щодо зміни кадрового складу Банку за результатами розгляду порушень корпоративної етики та ділової поведінки;
- надання рекомендацій уповноваженим органам і особам Банку.

9.4.3. Отримання інформації та розгляд питань комітетом здійснюється відповідно до **Положення про колегіальний орган АТ «ПУМБ» Комітет з етики та ділової поведінки і Положення про організацію роботи «Лінії довіри» Групи «СКМ» в АТ «ПУМБ».**

## **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 колег – як підпорядкованих працівників так і 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 для ескалації цього питання

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 Лінію довіри Групи «СКМ».

### **10.2. Захист працівників, які повідомили про порушення.**

10.2.1. Будь-які 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 суворі заходи дисциплінарного впливу незалежно від посади, якості виконання планових показників та інших досягнень.

10.2.2. Працівники, які, на їх 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, може бути застосовано найбільш суворі 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 **Положення про організацію роботи «Лінії довіри» Групи «СКМ» в АТ «ПУМБ».**

#### **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», «відкати») 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                                                                  |
| 14 | Порушення вимог законодавства або внутрішніх процедур Банку в сфері ПВК/ФТ                 |
| 15 | Колабораціонізм                                                                            |
| 16 | Порушення прав споживачів                                                                  |
| 17 | Порушення зобов'язань за контрактами                                                       |
| 18 | Скарги на процедуру розслідування                                                          |
| 19 | Порушення політик і процедур в сфері управління персоналом                                 |
| 20 | Порушення внутрішніх процедур                                                              |
| 21 | Завдання шкоди репутації Банку                                                             |

## **12.      *Заклучні положення***

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

Усі новоприйняті працівники Банку під час прийому на роботу повинні обов'язково ознайомитись із цим Кодексом під підпис у письмовій формі або у електронній формі, з можливістю використання кваліфікованих електронних підписів/удосконалених електронних підписів працівників, які базуються на кваліфікованих сертифікатах відкритих ключів.

## **Координати Лінії довіри Групи «СКМ»**

**<https://www.scm.com.cy/uk/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

