

Протоколом  
засідання Наглядової ради  
АБ «КЛІРИНГОВИЙ ДІМ»  
«15» лютого 2019р. N12

## **Кодекс поведінки (корпоративної етики) АБ “КЛІРИНГОВИЙ ДІМ”**

**Версія 1.00**

Рівень доступу до документу:	Публічний (з відкритим доступом)
Дія документу розповсюджується на:	Головний офіс Відділення
Подається до контролюючих органів влади	Національний банк України

## Історія документу

Версія №	Реквізити документу про затвердження			Дія	ПІБ відповідального за супроводження документу
	номер	дата	Назва		
1.00	—	__02.2019р.	Протокол засідання Наглядової ради	Затверджена версія 1.00	Гаврик Р.О.

## ЗМІСТ

<b>1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ</b>	<b>4</b>
<b>2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ КОДЕКСУ</b>	<b>4</b>
<b>3. СТРАТЕГІЯ РОЗВИТКУ І МІСІЯ БАНКУ</b>	<b>5</b>
<b>4. КОРПОРАТИВНІ ЦІННОСТІ</b>	<b>6</b>
<b>5. ВІДНОСИНИ З КЛІЄНТАМИ</b>	<b>7</b>
<b>6. ВЗАЄМОДІЯ БАНКУ З ПРАЦІВНИКАМИ</b>	<b>8</b>
<b>7. СТАНДАРТИ КОРПОРАТИВНОГО ДІЛОВОГО ЕТИКЕТУ</b>	<b>10</b>
<b>8. ОСНОВНІ ПРИНЦИПИ HR СТРАТЕГІЇ БАНКУ</b>	<b>10</b>
<b>9. КОНФЛІКТ ІНТЕРЕСІВ</b>	<b>11</b>
<b>10. ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ЧИННОГО ЗАКОНОДАВСТВА УКРАЇНИ</b>	<b>12</b>
<b>11. ЗАПОБІГАННЯ ФІНАНСОВИМИ ЗЛОЧИНАМИ</b>	<b>13</b>
<b>12. ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО ПОРУШЕННЯ.</b>	<b>14</b>
<b>13. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ</b>	<b>15</b>

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

- 1.1. Кодекс поведінки (корпоративної етики) АБ «КЛІРИНГОВИЙ ДІМ» (далі - Кодекс) розроблений відповідно до Кодексу законів про працю України, Законів України «Про банки і банківську діяльність», «Про акціонерні товариства», рекомендацій Базельського комітету з банківського нагляду, Статуту публічного акціонерного товариства "Банк "КЛІРИНГОВИЙ ДІМ", Кодексу корпоративного управління АБ «КЛІРИНГОВИЙ ДІМ», інших норм законодавчих та нормативно – правових актів України, а також внутрішніх нормативних документів АБ «КЛІРИНГОВИЙ ДІМ» (далі – Банк).
- 1.2. У цьому Кодексі відображені основні принципи корпоративної поведінки та етичні норми працівників Банку. Кодекс ґрунтується на принципах чесності та добропорядності і визначає основні вимоги до поведінки працівника Банку.
- 1.3. Кодекс покликаний допомогти кожному працівнику отримати уявлення про ідеологію та систему цінностей банку, його корпоративну культуру, встановлені етичні норми поведінки працівників, манеру спілкування з колегами, клієнтами та партнерами, вміння вирішувати складні етичні ситуації, запобігати ситуації конфлікту інтересів, що виникають в процесі роботи.
- 1.4. Банк розраховує на те, що всі його працівники будуть керуватися найвищими стандартами особистої і професійної добропорядності у всіх аспектах своєї діяльності і дотримуватися вимог законодавства України, правил, норм та принципів роботи Банку. Ні за яких умов працівники не повинні ставити під загрозу репутацію Банку, а також принципи добропорядності, навіть якщо це може принести потенційну вигоду Банку. Працівники несуть персональну відповідальність за недотримання цих вимог. Починаючи працювати в Банку, кожен працівник несе відповідальність за свою поведінку, включаючи дотримання законодавства, положень цього Кодексу, корпоративних принципів і внутрішніх документів Банку.
- 1.5. Працівники Банку зобов'язані оперативно та своєчасно повідомляти Службі комплаєнс Банку про будь-які спроби шахрайства або можливі порушення законодавчих та нормативно – правових актів України, а також внутрішніх нормативних документів Банку. Повідомлення може бути надіслане електронною поштою на адресу Служби комплаєнс Банку: [compliance@clhs.com.ua](mailto:compliance@clhs.com.ua) або шляхом використання форми зворотного зв'язку на корпоративному сайті Банку: [www.clhs.com.ua](http://www.clhs.com.ua).
- 1.6. Кодекс не описує всі можливі ситуації, які можуть виникнути в процесі роботи, але містить основні орієнтири, що використовуються при вирішенні складних етичних та інших ситуацій.

## 2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ КОДЕКСУ

- 2.1. Метою цього Кодексу є відображення етичних норм і правил поведінки працівників, закріплення загальних стандартів діяльності Банку, спрямованих на захист репутації, підвищення прибутковості, фінансової стабільності та ефективності роботи Банку.
- 2.2. Наглядова Рада Банку, Правління Банку з метою дотримання як керівництвом Банку, так і іншими працівниками Банку культури управління створюють необхідну атмосферу «Завдання тону зверху» (tone at the top) шляхом:
  - визначення та дотримання корпоративних цінностей, а також здійснення контролю за дотриманням таких цінностей;
  - відображення в Кодексі етичних норм та правил поведінки працівників Банку;
  - закріплення загальних стандартів спрямованих на захист репутації, підвищення прибутковості, фінансової стабільності та ефективності роботи Банку;
  - забезпечення усвідомлення працівниками Банку персональної відповідальності перед клієнтами, діловими партнерами та акціонерами Банку при виконанні своїх посадових обов'язків;
  - інформування працівників Банку про заходи дисциплінарного впливу, які можуть бути застосовані до них у разі неприйнятної поведінки та/або порушень в діяльності Банку.

2.3. Кодекс визначає основи взаємовідносин Банку з клієнтами, діловими партнерами, конкурентами і працівниками Банку.

2.4. *Основні принципи цього Кодексу:*

- захист інтересів акціонерів, клієнтів, ділових партнерів і працівників Банку;
- запобігання можливим порушенням і конфліктним ситуаціям;
- забезпечення належного рівня прозорості при здійсненні діяльності Банку.

2.5. Банк впроваджує корпоративну культуру управління ризиками, яка заснована на розумінні кожним працівником Банку природи виникнення відповідних ризиків і їх можливих негативних наслідків, вплив на якісне виконання службових обов'язків та бізнес – процеси в цілому.

*Культура управління ризиками включає:*

- безумовну і повну підтримку розвитку корпоративної культури управління і контролю за ризиками органами управління Банку;
- організований процес навчання і регулярного інформування всіх працівників Банку про результати функціонування системи управління і контролю ризиків;
- розуміння відповідальності за наслідки реалізації ризиків, і як наслідок необхідність проведення самоконтролю при виконанні службових обов'язків, а також обов'язковість інформування працівниками Банку про події реалізованого ризику Управління ризик-менеджменту та Служби комплаєнс Банку;
- інформування працівників Банку, шляхом проведення навчання, про ознаки банківських ризиків та можливі заходи для їх мінімізації;
- постійний моніторинг ризиків Управлінням ризик-менеджменту та Службою комплаєнс Банку;
- впровадження системи контролю і звітності, з метою забезпечення оперативного управління ризиками.

### **3. СТРАТЕГІЯ РОЗВИТКУ І МІСІЯ БАНКУ**

#### **3.1. СТРАТЕГІЯ РОЗВИТКУ БАНКУ**

3.1.1. АБ «КЛІРИНГОВИЙ ДІМ» є одним з самих досвідчених гравців на ринку банківських послуг України. Ми прагнемо, щоб наші клієнти вважали нас своїм надійним партнером, пропонуючи найкращі фінансові рішення та надійне партнерство на засадах взаємної вигоди та поваги до кожного клієнта. Ми будемо універсальний банк і пропонуємо передові фінансові продукти і послуги як юридичним, так і фізичним особам.

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

3.1.3. Банк прагне бути сучасною установою, партнером у створенні можливостей і цінностей для наших клієнтів, пропонуючи найкращі фінансові рішення та надійне партнерство на засадах взаємної вигоди та поваги до кожного клієнта. При цьому ми вдосконалюємо якість сервісу і розробляємо індивідуальні рішення для наших клієнтів. Ми переконані, що це дозволить нам збільшити частку ринку в кожному з продуктових і клієнтських сегментів.

3.1.4. Банк прагне бути одним з кращих роботодавців, і здійснює значні інвестиції в побудову міцної, згуртованої і лояльної команди професіоналів.

3.1.5. Ми віримо в те, що ясне бачення шляхів розвитку, чітка стратегія, професійна команда, бездоганна репутація і підтримка акціонерів допоможуть Банку досягти основної мети – підтримання статусу надійного партнера для своїх клієнтів.

#### **3.2. МІСІЯ БАНКУ**

3.2.1. АБ «КЛІРИНГОВИЙ ДІМ» - сучасна та стабільна фінансова установа, місія якої - надавати клієнтам високоякісні банківські послуги і бездоганний сервіс, з застосуванням

індивідуального підходу, сприяючи тим самим економічному та соціальному розвитку суспільства.

- 3.2.2. Банк прагне бути надійним партнером як для приватних осіб, так і для корпоративних клієнтів, фінансовим радником і помічником, який розуміє потреби і завдання клієнтів та пропонує їм ефективні рішення.

#### 4. КОРПОРАТИВНІ ЦІННОСТІ

4.1. Цей Кодекс ґрунтується на таких цінностях:

4.1.1. **РЕПУТАЦІЯ** - найбільша цінність.

Репутація - це один з головних активів. Банк дорожить своїм ім'ям, яке він впродовж двох десятиліть тримає на високому рівні, і прагне виправдати довіру клієнтів, ділових партнерів і власників (акціонерів).

4.1.2. **НАДІЙНІСТЬ** - головний фактор довіри до Банку.

Банк забезпечує стійку, диверсифіковану структуру бізнесу на рівні кращих міжнародних стандартів, що дозволяє мінімізувати можливі ризики для клієнтів, ділових партнерів, та власників (акціонерів).

4.1.3. **КЛІЄНТООРИНТОВАНІСТЬ** - запорука успішного партнерства з клієнтами.

В основі взаємодії з клієнтами закладена філософія партнерства та захисту інтересів клієнта, що дозволяє забезпечувати відповідний рівень якості обслуговування. Банк прагне бути кращим для клієнтів. Працівники Банку розуміють потреби клієнтів та пропонують клієнтам банківські продукти і послуги, які найбільш відповідають цим потребам. Працівники Банку надають клієнтам достовірну інформацію про продукти та послуги. Працівники Банку завжди вітають та приділяють увагу клієнтам. Банк постійно працює над вдосконаленням продуктів і сервісів для клієнтів. Банк регулярно проводить оцінку лояльності клієнтів, а також якості продуктів і послуг.

4.1.4. **ПРОФЕСІОНАЛІЗМ** - безперервне прагнення до підвищення свого професійного рівня.

Професіоналізм – компетентне, ефективне і якісне виконання посадових обов'язків, з прагненням постійно підвищувати рівень своєї професійної компетентності. Професіоналізм включає такі якісні критерії:

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

4.1.5. **ЕФЕКТИВНІСТЬ ТА ЯКІСТЬ ВИКОНАННЯ** - основний інструмент досягнення оптимальних результатів у всьому, що ми робимо.

Якісні критерії ефективності:

- точне, вчасне та якісне виконання поставлених завдань;
- прагнення досягти поставлених цілей;
- застосування в бізнес - процесах сучасних технологій і підходів до ведення бізнесу;
- постійне вдосконалення бізнес - процесів і методів ведення бізнесу;
- ефективне використання ресурсів;
- пошук нових можливостей;
- зосередження на результаті, а не на бізнес - процесі.

4.1.6. **ВІДКРИТІСТЬ ТА ВЗАЄМНА ПОВАГА** - важливий елемент партнерських відносин.

Якісні критерії відкритості та взаємоповаги:

- відкритість до спілкування, здатність почути та розділити іншу точку зору;
- здатність говорити правду, визнавати власні помилки та швидко виправляти їх;
- послідовність та чесність у думках, словах і діях;
- прихильність цінностям, нормам корпоративної етики, а також правилам Банку, без жодних винятків або компромісів;
- ставлення до колег, ділових партнерів, клієнтів і власників (акціонерів) з чесністю і прямою та побудова відносин на взаємній довірі;
- суворе і неухильне дотримання всіх домовленостей з учасниками бізнес – процесу (колегами, діловими партнерами, клієнтами і акціонерами).

4.1.7. **ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ** - один з найважливіших елементів забезпечення чесності і порядності.

Якісні критерії відповідальності:

- відповідальність перед клієнтами, діловими партнерами, колегами, власниками (акціонерами) і суспільством;
- дотримання вимог законодавчих та нормативно – правових актів України, внутрішніх документів Банку;
- здатність приймати зобов'язання і виконувати їх;
- відповідальність за будь-який результат власних дій;
- визнання помилок, які стали результатом власних дій і прагнення до пошуку варіантів вирішення;
- при виявленні будь-яких невідповідностей у бізнес - процесах або внутрішніх документах Банку, обов'язкове повідомлення про це власника процесу та Служби комплаєнс Банку.

4.1.8. **КОРПОРАТИВНИЙ СТИЛЬ** - невід'ємна складова іміджу Банку:

- використання корпоративної символіки і атрибутики є важливим інструментом в досягненні цілей Банку і сприяє формуванню його високої репутації;
- працівники Банку дотримуються норм корпоративного стилю, що закріплені внутрішніми документами Банку;
- працівники Банку не використовують і не зберігають на робочих місцях корпоративну символіку і атрибутику інших банківських установ - конкурентів;
- Банк не рекламує продукти і послуги інших фінансових установ.

## 5. ВІДНОСИНИ З КЛІЄНТАМИ

5.1. Відносини з клієнтами, контрагентами і діловими партнерами будуються на принципах сумлінності, чесності, професіоналізму, взаємної довіри і поваги, пріоритетності інтересів клієнта, непорушності зобов'язань, повноти розкриття необхідної інформації, пріоритету переговорів, з метою врегулювання будь-яких конфліктних ситуацій.

5.2. Працівники Банку докладають максимальних зусиль щодо мінімізації будь-яких ризиків для клієнта, контрагента або ділового партнера Банку.

5.3. Працівники Банку уважно розглядають і своєчасно реагують на зауваження, скарги та претензії на адресу Банку.

5.4. Працівники Банку не розголошують інформацію про операції, рахунки, вклади, здійснені угоди, фінансово-економічний стан, напрями діяльності та персональні дані Клієнтів, контрагентів, ділових партнерів, представників органів державної влади, а також інші відомості, які можуть завдати шкоди їх діловій репутації, іншим нематеріальним або матеріальним інтересам. Працівники Банку забезпечують належний захист, використання конфіденційної інформації і персональних даних клієнтів, інформація розкривається виключно на підставах та в порядку,

передбаченому законодавством України.

- 5.5. Працівники Банку не надають прихованих переваг клієнтам, контрагентам та діловим партнерам Банку.
- 5.6. Працівники Банку не приймають, не передають грошові кошти третім особам від клієнтів, ділових партнерів, їх представників або афілійованих осіб, а також не укладають договорів з третіми особами, що надають право на отримання грошових коштів як винагороди за здійснену діяльність такими працівниками Банку.
- 5.7. Працівники Банку не приймають майно, послуги, а також не укладають договори, що надають право на отримання майна, послуг як винагороди за здійснену діяльність такими працівниками Банку.
- 5.8. Працівник Банку не приймає, не передає третім особам подарунки<sup>1</sup> у будь-якій формі від клієнтів, ділових партнерів, їх представників або афілійованих осіб, якщо їх отримання або передача може створити конфлікт особистих і корпоративних інтересів, крім випадків, коли відмова від подарунка може привести до негативних наслідків для Банку. В цьому випадку працівник Банку зобов'язаний повідомити Службу комплаєнс та безпосереднього керівника про отримання (прийняття) подарунку не пізніше наступного робочого дня з дати прийняття подарунка.
- 5.9. Будь-які подарунки вартістю понад 4000 (чотири тисячі) гривень у будь-якому еквіваленті, реєструються в Реєстрі подарунків Службою комплаєнс Банку.
- 5.10. Квитки в театри, музеї та в інші культурні установи, а також проживання в готелях, проведення різних заходів (банкетів, презентацій, виставок тощо), що виникають в процесі ділових переговорів або зустрічей, можуть бути оплачені клієнтами та/або діловими партнерами.
- 5.11. Працівник Банку не має права проводити дослідження і давати оцінку клієнту, діловому партнеру від імені Банку, якщо це не пов'язано з виконанням його службових обов'язків в Банку.
- 5.12. Працівник Банку, який надає банківські послуги клієнту або діловому партнеру, не має права купувати частки участі, в тому числі акції, а також інші фінансові інструменти клієнта, ділового партнера (крім тих, що знаходяться на біржовому ринку), за винятком коли працівник Банку є акціонером (засновником, учасником) клієнта, ділового партнера в силу виконання своїх посадових обов'язків в Банку або на підставі письмового дозволу Голови Правління Банку, за наявності відповідного висновку Служби комплаєнс Банку.

## **6. ВЗАЄМОДІЯ БАНКУ З ПРАЦІВНИКАМИ**

- 6.1. Банк будує відносини зі своїми працівниками на принципах довгострокової співпраці, взаємної поваги і неухильного виконання взаємних зобов'язань.
- 6.2. Банк не допускає стосовно працівників будь-яких проявів дискримінації за політичними, релігійними, національними та іншим подібними переконаннями при прийомі на роботу, оплаті праці, кар'єрному рості.
- 6.3. Банк вживає заходів, спрямованих на охорону здоров'я, праці та забезпечення безпеки працівників Банку. Банк створює всі необхідні умови для професійного зростання, підвищення соціального благополуччя працівників Банку.
- 6.4. Банк з розумінням ставиться до участі своїх працівників у громадській та підприємницькій діяльності за умови відсутності негативного впливу такої діяльності на Банк, а також

<sup>1</sup> під подарунком мається на увазі будь-яке матеріальне або нематеріальне благо, в тому числі роботи і послуги, за винятком грошових коштів



безпосередньо на виконання працівником Банку своїх посадових обов'язків. Кожен працівник має уникати будь-якого потенційного конфлікту інтересів. У разі потенційного конфлікту або за наявності питань, працівники зобов'язані звернутись до свого безпосереднього керівника та керівника Служби комплаєнс Банку.

- 6.5. Працівники Банку не допускають виникнення ситуацій, які можуть спричинити нанесення шкоди діловій репутації, іншим нематеріальним або матеріальним інтересам Банку.
- 6.6. Банк стимулює та заохочує розвиток культури управління ризиками. Працівники Банку при виконанні своїх обов'язків приділяє особливу увагу можливим ризикам, притаманним банківській діяльності. Працівники Банку інформують безпосереднього керівника свого структурного підрозділу, а також керівників профільних структурних підрозділів Банку про виявлені ознаки та/або інциденти ризиків, які можуть спричинити та/або спричинили втрати для Банку.
- 6.7. Працівники Банку ведуть і зберігають всі записи, що містять службову інформацію<sup>2</sup>, в повній відповідності з вимогами законодавчих та нормативно – правових актів України, цього Кодексу, внутрішніх документів Банку, не розголошують і іншим чином не поширюють службову інформацію про Банк, яка не підлягає розкриттю, а також не використовують службову інформацію в особистих цілях або інтересах своїх афілійованих осіб.
- 6.8. Працівники Банку використовують оргтехніку, засоби зв'язку, інформаційні та мережеві ресурси Банку в особистих цілях у виняткових випадках і прагнуть звести такі випадки до мінімуму. Банк має право здійснювати контроль за виконанням працівниками Банку цих вимог.
- 6.9. Працівники Банку зобов'язані обережно ставитись до об'єктів нерухомого майна, обладнання та інших типів активів (включаючи інтелектуальну власність, інформацію, яка є комерційною таємницею та іншу конфіденційну інформацію), які належать Банку, клієнтам, контрагентам та третім особам. Працівники Банку зобов'язані дотримуватись впроваджених в Банку процедур щодо запобігання доступу та/або можливості використання, зміни чи знищення зазначених активів.
- 6.10. Активи Банку можуть бути використані виключно для погоджених цілей та відповідно до визначених умов використання. Ця вимога також стосується використання назви Банку, його матеріальної бази або зв'язків для цілей благодійності або діяльності, що здійснюється на громадських засадах, та вони можуть бути використані лише за попереднім погодженням та у порядку, визначеному внутрішніми нормативними документами Банку.
- 6.11. Працівники Банку не допускають висловлювань (в тому числі в соціальних мережах), які можуть завдати шкоди Банку. Працівник Банку несе персональну відповідальність за зміст розміщеної ним інформації про Банк в публічно доступних ресурсах мережі Інтернет, включаючи соціальні мережі.
- 6.12. Працівники Банку зобов'язані дотримуватись вимог трудової дисципліни, встановленої внутрішніми документами Банку, дотримуватись встановленого режиму робочого дня, підтримувати чистоту і порядок на робочих місцях.
- 6.13. Працівники Банку зобов'язані знати та неухильно виконувати вимоги законодавчих та нормативно – правових актів України, внутрішніх нормативних документів Банку.
- 6.14. Працівники Банку зобов'язані дотримуватись прийнятих у Банку правил зберігання документів (строків та порядку зберігання, рівня доступу тощо).

<sup>2</sup> під службовою інформацією розуміється інформація про Банк, клієнтів, ділових партнерів і інша інформація, яка знаходиться в структурних підрозділах Банку, що має дійсну або потенційну цінність в силу невідомості її третім особам, несанкціоноване використання якої третіми особами може завдати шкоди Банку.

- 6.15. Участь працівників Банку в діяльності політичних, релігійних та громадських організацій - їх невід'ємне конституційне право, така участь може здійснюватися працівниками Банку поза межами Банку та в неробочий час. При цьому працівник зобов'язаний діяти як приватна особа, а не представник Банку, без використання найменування Банку, його фінансових та організаційних можливостей.
- 6.16. Куріння на території Банку допускається виключно у спеціально відведених для цього місцях. Заборонено вживати алкогольні напої і наркотичні речовини в робочий час та в приміщенні Банку, їх внесення на територію та/або у приміщення Банку. Вживання алкогольних напоїв допускається виключно в рамках святкових і спеціальних заходів Банку і обмежується нормами ділового етикету.

## **7. СТАНДАРТИ КОРПОРАТИВНОГО ДІЛОВОГО ЕТИКЕТУ**

- 7.1. Корпоративний діловий етикет є одним з найважливіших факторів, що впливають на наш імідж і репутацію. Дотримання правил корпоративного ділового етикету є невід'ємною частиною нашої повсякденної роботи.
- 7.2. Працівники Банку повинні завжди дотримуватися правил корпоративного ділового етикету.
- 7.2.1. При спілкуванні з клієнтами, діловими партнерами та іншими зацікавленими особами. Працівники Банку використовують індивідуальний підхід до кожного клієнта, ділового партнера або іншої зацікавленої особи, поведуться коректно, ввічливо, приділяють увагу дрібницям, проявляють максимальну повагу. У разі виникнення спірних питань між працівниками Банку і клієнтом, діловим партнером або іншою заінтересованою особою, працівник і його керівник докладають максимальних зусиль до врегулювання таких спірних питань.
- 7.2.2. Працівники Банку не залишають дзвінки без відповіді, повинні зняти трубку не пізніше 3-го дзвінка телефонного апарату. У разі відсутності у працівника можливості відповісти на дзвінок, на дзвінок відповідає його колега. Забороняється ігнорувати телефонний дзвінок.
- 7.2.3. При роботі як в кабінетах так і в «open space» зонах необхідно знизити гучність мобільного телефону. На нарадах і зустрічах, мобільний телефон обов'язково повинен бути переведений в беззвучний режим.
- 7.2.4. Працівники Банку утримуються від дій, які можуть тим чи іншим чином негативно вплинути на імідж і репутацію Банку.
- 7.2.5. Працівники Банку зобов'язані проінформувати про свою відсутність в офісі колег – інших працівників Банку, устанавлюючи на час відсутності (відпустка, навчання, ділова поїздка тощо) переадресацію дзвінків на особу, яка тимчасово виконує обов'язки, та виставляє на електронну пошту автоматичну розсилку про свою відсутність та контакти особи, яка зможе допомогти в цей період.

## **8. ОСНОВНІ ПРИНЦИПИ HR СТРАТЕГІЇ БАНКУ**

### **8.1. Соціальний захист.**

Банк дотримується законодавства України, якими врегульовані питання щодо соціального захисту працівників, працівники банку мають право на відпустку і пільги, передбачені законодавством України. Всі питання, пов'язані з мотиваційними програмами та пільгами для персоналу регулюються Колективним договором Банку та іншими внутрішніми документами Банку.

### **8.2. Для забезпечення якісного виконання працівниками Банку своїх посадових обов'язків:**

- надаються робочі місця, забезпечені сучасною офісною технікою та всіма необхідними

- матеріалами, що відповідають нормам організації техніки безпеки;
- проводиться безкоштовне навчання і стажування персоналу;
  - відшкодовуються витрати, пов'язані з відрядженням працівників, а також виплачуються добові в розмірі, встановленому чинним законодавством України та іншими внутрішніми документами Банку;
  - організовуються різні корпоративні заходи;
  - забезпечується оцінка результатів та оплата праці.

### 8.3. Прозорість в підборі персоналу.

Підбір персоналу здійснюється на конкурсній основі, відповідно до визначених посадовими інструкціями професійних і особистих вимог.

### 8.4. Можливості професійного зростання.

Банк створює умови, що дозволяють кожному працівнику - як досвідченому професіоналу, так і випускнику вищих навчальних закладів підвищувати рівень професійної підготовки і забезпечувати реалізацію власного потенціалу.

## 9. КОНФЛІКТ ІНТЕРЕСІВ

- 9.1. 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;
- 9.2. Працівник зобов'язаний самостійно оцінювати умови і дії, які потенційно можуть вплинути на об'єктивність його службової діяльності.
- 9.3. Запобігання виникненню у працівника особистої зацікавленості, яка може привести до конфлікту інтересів, є обов'язком керівництва Банку.
- 9.4. Керівництво Банку зобов'язане при визначенні посадових обов'язків, доручень, при прийнятті на роботу, враховувати персональні дані працівника і відомості про працівника, пов'язані з прийняттям на роботу в Банку, її перебігом і звільненням.
- 9.5. Повідомлення про особисту зацікавленість та/або про наявність/виникнення родинних зв'язків<sup>3</sup> в Банку повинно бути зроблено працівником до того, як його дії призведуть до виникнення конфлікту інтересів.
- 9.6. Працівник Банку зобов'язаний ставити інтереси клієнтів, ділових партнерів та інтереси Банку вище особистих інтересів і інтересів його афілійованих осіб.
- 9.7. Працівник Банку зобов'язаний негайно письмово повідомляти безпосереднього керівника та Службу комплаєнс Банку про наявність конфлікту інтересів або про потенційну ситуацію, яка може привести до конфлікту інтересів.
- 9.8. За наявності наміру Банку поширити інформацію, яка може спричинити коливання цін на певне майно, фінансові інструменти, працівник Банку не має права використовувати цю інформацію в особистих інтересах, інтересах афілійованих осіб або третіх осіб до її опублікування.
- 9.9. Банк впроваджує систему управління конфліктом інтересів, що діє на основі таких принципів:
- обов'язкове розкриття відомостей про реальний або потенційний конфлікт інтересів або навіть передпоширення такого конфлікту;

---

<sup>3</sup> родинні зв'язки включають зв'язки з членами сім'ї, до яких відносяться батьки, чоловік або дружина, діти, у тому числі усиновлені, рідні брати та сестри, баба та дід з боку матері і з боку батька, онуки

- індивідуальний розгляд, оцінка важливості ризиків для Банку кожного конфлікту інтересів і врегулювання кожного випадку конфлікту інтересів;
- конфіденційність процесу розкриття відомостей про конфлікт інтересів і процесу врегулювання (за бажанням працівника Банку);
- дотримання балансу інтересів Банку і працівника при врегулюванні конфлікту інтересів;
- захист працівника від переслідування у зв'язку з розкриттям працівником конфлікту інтересів.

9.10. Врегулювання конфліктів інтересів здійснюється відповідно до чинної Політики запобігання конфліктам інтересів АБ «КЛІРИНГОВИЙ ДІМ».

## 10. ВІДПОВІДНІСТЬ ВИМОГАМ ЧИННОГО ЗАКОНОДАВСТВА УКРАЇНИ

### 10.1. Дотримання нормативних вимог

Банк та його працівники повною мірою дотримуються вимог законодавчих та нормативно – правових актів України, а також внутрішніх документів Банку. Кожний працівник зобов'язаний своєчасно ознайомитись та знати вимоги законодавчих та нормативно – правових актів України, а також внутрішніх документів Банку, що стосуються його діяльності.

### 10.2. Співпраця з органами влади

Банк підтримує відкриті, продуктивні та конструктивні робочі відносини з контролюючими органами. У разі здійснення відповідним контролюючим органом розслідувань, запитів чи перевірок, Банк надає всебічну підтримку та забезпечує надання повної та актуальної інформації у терміни та в межах, що визначені законодавством України.

### 10.3. Облік та звітність

Облікові записи, фінансова та регуляторна звітність готуються відповідно до вимог законодавства України та принципів обліку, визначених відповідними нормативно – правовими актами України. Банк забезпечує повноту, точність і достовірність даних, що відображаються в бухгалтерському обліку та звітності. Банк відображає всі проведені операції відповідно до вимог бухгалтерського обліку та звітності.

Працівник Банку, який володіє відомостями про порушення принципів ведення бухгалтерського обліку та звітності, в тому числі про розтрати грошових коштів, невраховане майно Банку, зобов'язаний негайно повідомити про це безпосереднього керівника та Службу комплаєнс Банку.

### 10.4. Розкриття інформації

Банк забезпечує розкриття інформації про свою діяльність відповідно до вимог законодавства України, керуючись принципами достовірності, регулярності, оперативності її надання, балансу між відкритістю Банку і дотриманням власних інтересів.

Працівники Банку забезпечують збереження службової інформації.

Обсяг інформації, що надається клієнтам, діловим партнерам, визначається виходячи з суті наданих їм банківських послуг, відповідно до законодавства України, цього Кодексу та внутрішніх документів Банку.

Інформація про клієнтів та ділових партнерів Банку, їх підприємницьку та іншу діяльність, є конфіденційною і не підлягає розкриттю, за винятком випадків, передбачених законодавством України, або коли розкриття інформації відбувається за письмовим клопотанням самого клієнта та/або ділового партнера і не суперечить умовам договірних відносин з ними.

Працівник Банку поширює інформацію щодо діяльності Банку представникам засобів масової інформації тільки за погодженням члена Правління Банку, який керує структурним підрозділом цього працівника, та керівника управління маркетингу Банку.

Працівник Банку спілкується з представниками засобів масової інформації, з питань щодо діяльності Банку, тільки в присутності керівника управління маркетингу Банку.

Службова інформація, в тому числі про працівників Банку, внутрішню структуру, операційні процедури, фінансові потоки, за винятком загальнодоступної (публічної) інформації, носить конфіденційний характер. Працівник Банку в письмовій формі приймає зобов'язання про нерозголошення конфіденційної інформації.

## **11. ЗАПОБІГАННЯ ФІНАНСОВИМИ ЗЛОЧИНАМИ**

### *11.1. Хабарництво та корупція.*

Хабарі можуть приймати різні форми, у тому числі пропонування або прийняття прямих або непрямих платежів, послуг, надмірно великих подарунків, благодійних внесків, спонсорства, надання певних переваг або плати за спрощення формальностей. Працівники Банку зобов'язані відхилити всі спроби надання хабарів або незаконної винагороди.

Хабарництво або корупційні дії, вчинені працівниками Банку, постачальниками або іншими особами, з якими Банк встановлює ділові відносини або які діють від імені Банку, є неприйнятними. Працівники Банку зобов'язані проявляти особливу обачливість при взаємодії з державними службовцями. Банк виключає участь у будь-якій угоді, якщо є підстави вважати, що вона пов'язана з хабарництвом чи корупційними діями.

### *11.2. Прийняття та надання подарунків та/або запрошень.*

Працівникам Банку дозволяється приймати або надавати лише подарунки та запрошення, які є прийнятними за певних обставин, за умов дотримання обмежень, отримання дозволів та виконання умов щодо документування, передбачених внутрішніми документами Банку.

Працівники Банку не мають право пропонувати або отримувати за жодних обставин подарунки у вигляді грошових коштів або еквівалентів грошових коштів. Корпоративні подарунки, запрошення та витрати у жодному разі не повинні бути такими, щоб можна було вважати їх (або намір, що стоїть за ними) хабарем або іншими неналежними формами компенсації чи оплати.

### *11.3. Запобігання відмиванню грошей та фінансуванню тероризму.*

Банк та працівники Банку зобов'язані дотримуватися законодавства щодо запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення. Мета Банку - ведення бізнесу лише з клієнтами, які мають хорошу репутацію, займаються законною господарською діяльністю, з використанням коштів, що мають законне джерело походження.

Банк дотримується процедур комплексної перевірки клієнтів та вживає розумних заходів щодо виявлення та звітування про підозрілі операції.

### *11.4. Економічні санкції, ембарго.*

Ділові відносини з фізичними або юридичними особами, що займаються торгівлею певними товарами та технологіями (включаючи фінансові послуги), які перебувають під впливом санкцій або ембарго, дозволено підтримувати лише у суворій відповідності до вимог законодавчих та нормативно – правових актів, які регулюють санкції та ембарго, з цією метою Банк має політики, процедури та інструменти внутрішнього контролю для забезпечення відповідності законодавчим та нормативно – правовим актам. Кожен працівник відповідає за застосування відповідних правил у щоденній роботі Банку.

### *11.5. Неконкурентна практика та зловживання положенням на ринку.*

Вчинені працівниками Банку порушення, пов'язані з неконкурентною практикою та/або

маніпулюванням ринком та/або з вимогами законодавства щодо захисту прав споживачів можуть мати наслідки притягнення до дисциплінарної відповідальності, включаючи припинення трудових відносин, а також заходи цивільно-правової та/або кримінальної відповідальності. Також вони можуть мати вплив на репутацію Банку та довіру спільноти, тому для Банку неприпустимі будь-які спроби маніпулювання, втручання у ринкові механізми, ціни або інші фінансові інструменти або порушення вимог законодавства України щодо захисту прав споживачів.

## 12. ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО ПОРУШЕННЯ.

- 12.1. Працівники Банку зобов'язані виконувати вимоги цього Кодексу в щоденній діяльності, вимагати цього від інших працівників Банку, а також своєчасно повідомляти про такі порушення Службі комплаєнс Банку.
- 12.2. Контроль за дотриманням вимог цього Кодексу здійснюється Службою комплаєнс Банку. Якщо будь-якому працівнику Банку стало відомо про факти порушень положень цього Кодексу або дії, які можуть привести до виникнення порушень, він зобов'язаний проінформувати Службу комплаєнс Банку. Порядок здійснення повідомлень про порушення визначений чинними Правилами повідомлення про порушення (whistleblowing policy mechanism) АБ «КЛІРИНГОВИЙ ДІМ».
- 12.3. Повідомлення Служби комплаєнс відбувається такими каналами зв'язку:
- направлення повідомлення за допомогою корпоративної пошти Outlook на адресу: [compliance@clhs.com.ua](mailto:compliance@clhs.com.ua);
  - звернення до начальника Служби комплаєнс Банку щодо організації особистої зустрічі або надання інформації у телефонному режимі (для працівників Банку);
  - відправлення повідомлення за допомогою форми зворотного зв'язку, яка міститься у розділі «Комплаєнс - контроль» на корпоративному сайті Банку <https://www.clhs.com.ua>.
- 12.4. Якщо працівник Банку бажає зберегти конфіденційність звернення, він зазначає це в зверненні. В результаті, йому гарантується конфіденційність. Конфіденційність може бути скасована за попередньою згодою працівника, якщо при проведенні розслідування виникне така необхідність.
- 12.5. Будь-який працівник Банку має право вказати на неприпустимість порушення та припинити дії, які можуть привести до їх виникнення та/або звернутися до керівництва Банку та/або Служби комплаєнс Банку.
- 12.6. Будь-якого роду переслідування осіб, які повідомили про порушення вимог законодавства України, положень цього Кодексу, нормативно – правових актів та внутрішніх документів Банку, категорично заборонені. Щодо осіб, які допустили переслідування, Банк застосовує найбільш суворі заходи дисциплінарного впливу (аж до звільнення) незалежно від посади, якості виконання службових обов'язків та інших особистих досягнень.
- 12.7. Працівники Банку, які на їхню думку зазнали переслідувань, зобов'язані невідкладно повідомити про це Службу комплаєнс Банку. В той же час, до працівників, які надали завідомо недостовірні відомості, можуть бути застосовані заходи дисциплінарного впливу.
- 12.8. Механізм ескалації інцидентів.

У разі виявлення підозри про порушення норм корпоративної етики та ділової поведінки Членами Правління Банку інформація невідкладно реєструється Службою комплаєнс Банку та доводиться до відома Наглядової Ради Банку.



### 13. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

- 13.1. У разі зміни вимог чинного законодавства та інших нормативно-правових актів України до моменту внесення відповідних змін, цей Кодекс чинний в частині вимог, що не суперечитимуть новим вимогам.
- 13.2. Питання, які не урегульовані цим Кодексом, регулюються іншими законодавчими та нормативно-правовими актами України, внутрішніми документами Банку.
- 13.3. Кодекс розроблений для використання працівниками Банку, клієнтами та партнерами Банку, є публічним та розміщується на корпоративному сайті Банку.

Голова Наглядової ради



В.В. Воробйов