

**ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК
«АКОРДБАНК»**

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішенням Наглядової ради
ПуАТ «КБ «АКОРДБАНК»
протокол №2024120201
від «02» грудня 2024 року



**Заступник Голови Наглядової ради
АНАТОЛІЙ КОСМІН**

ПОГОДЖЕНО

Рішенням Правління Банку
ПуАТ «КБ «АКОРДБАНК»
протокол №021224/01
від «02» грудня 2024 року



**Голова Правління
ОЛЕКСІЙ РУДНІВ**

**Кодекс поведінки (етики)
ПуАТ «КБ «АКОРДБАНК»**

Загальні положення

Кодекс поведінки (етики) (надалі - **Кодекс**) - це документ, який визначає високі етичні та професійні стандарти, загальнообов'язкові норми поведінки та вимоги, яких повинні дотримуватися всі керівники¹ та працівники Банку протягом всього періоду їх роботи в Банку, як під час виконання ними своїх посадових обов'язків так і в повсякденному житті, а також після припинення трудових відносин з Банком в межах, передбачених законодавством та/або укладеними з такими працівниками договорами.

Керівники Банку, керівники підрозділів контролю² своїм особистим прикладом (tone at the top) демонструють високий рівень професіоналізму, чітке дотримання корпоративних цінностей Банку та нульову толерантність до будь-яких проявів незаконної діяльності.

1. КОРПОРАТИВНІ ЦІННОСТІ

Корпоративні цінності є тим фундаментом, на якому ґрунтується ведення Банком своєї діяльності. Корпоративні цінності Банку направлені на те, щоб стати надійним партнером для клієнтів та надійним роботодавцем для своїх працівників.

В своїй роботі Банк дотримується таких корпоративних цінностей, як:

НАДІЙНІСТЬ

**ПРОСТІ УМОВИ
ОБСЛУГОВУВАННЯ**

ПРОФЕСІОНАЛІЗМ

Щодня ми працюємо над тим, щоб підтвердити високу довіру клієнтів до Банку та підвищити стандарти нашого обслуговування. Банк дотримується принципу надання прозорості, чесної інформації нашим клієнтам та громадськості про свою діяльність та послуги. Банк забезпечує постійне підвищення професійної компетентності своїх працівників.

Ми розуміємо потреби сьогодення, прагнемо зайняти впевнені позиції на ринку банківських послуг в Україні.

Найкращий результат, так само, як і наша перемога, може бути досягнутий лише спільними зусиллями. Тому, **Банк переслідує також наступні корпоративні цінності:**

**КОМАНДНА РОБОТА І
ОРІЄНТАЦІЯ НА
РЕЗУЛЬТАТ**

Банк цінує своїх співробітників, створює умови, за яких кожен співробітник може повністю реалізувати свій професійний потенціал. Банк поважає людську гідність та особистість і вірить у значимість атмосфери довіри та співробітництва.

**ЕФЕКТИВНА СИСТЕМА
КОРПОРАТИВНОГО
УПРАВЛІННЯ**

Ефективне управління Банком здійснюється його компетентними колегіальними органами шляхом прийняття своєчасних та узгоджених рішень з врахуванням належного розподілу обов'язків та відповідальності, а також з дотриманням вимог щодо уникнення конфлікту інтересів.

ПІДТРИМКА ЗСУ

Спільна підтримка героїчних захисників України - це запорука нашої перемоги. Команда Банку щодня робить свій потужний внесок для підтримки ЗСУ та фінансової оборони країни.

¹ особи, визначені в частині першій статті 42 Закону України "Про банки і банківську діяльність"

² такими підрозділами в Банку є Департамент ризик-менеджменту, Управління контролю за дотриманням норм (комплаєнс) та Управління внутрішнього аудиту

**СВОЄЧАСНЕ
ОБГОВОРЕННЯ ТА
ВРЕГУЛЮВАННЯ
НЕПРИЙНЯТНОЇ
ПОВЕДІНКИ В БАНКУ**

Банк очікує, що працівники Банку, які виявили неприйнятну поведінку або порушення в діяльності Банку будуть невідкладно та відверто інформувати про це профільні підрозділи, Департамент безпеки Банку або анонімно Управління контролю за дотриманням норм (комплаєнс), скориставшись формою «Комплаєнс-сервісу» на веб-сайті Банку. Банк гарантує кожному заявнику відсутність ризиків покарання, якщо повідомлення було надане з дотриманням вимог, визначених окремим внутрішньобанківським документом.

Наглядова рада Банку зобов'язується виконувати визначені даним документом корпоративні цінності, а також очікує, що інші керівники Банку, керівники підрозділів контролю, інші працівники Банку будуть неухильно дотримуватися їх.

2. ЗАГАЛЬНООБОВ'ЯЗКОВІ ПРАВИЛА ПОВЕДІНКИ ДЛЯ КЕРІВНИКІВ ТА ІНШИХ ПРАЦІВНИКІВ БАНКУ

2.1. Захист цінностей³ Банку

Кожний працівник Банку є відповідальним за захист всіх матеріальних, фінансових або інших активів Банку. Активи Банку, інформація щодо клієнтів, контрагентів та третіх осіб може використовуватися працівником Банком виключно в межах виконання покладених на нього обов'язків та у відповідності до наданих дозволів, умов співпраці та обмежень, встановлених чинним законодавством України.

Керівники та інші працівники повинні діяти виключно в інтересах та на користь Банку та його клієнтів та акціонерів.

Працівники Банку повинні усвідомлювати, що безвідповідальне управління чи незаконні дії з цінностями, які знаходяться у володінні чи розпорядженні Банку, розцінюється як порушення такими працівниками своїх зобов'язань перед Банком, у тому числі, якщо до цього залучені треті особи, та може кваліфікуватися як кримінальне правопорушення.

Недбале ставлення співробітниками до майна Банку, яке призвело до його пошкодження, псування чи несанкціоноване його використання може кваліфікуватися як шкода, заподіяна Банку.

2.2. Ведення діяльності відповідно до вимог чинного законодавства України

Всі керівники, керівники підрозділів контролю та інші працівники Банку під час виконання своїх посадових обов'язків повинні неухильно дотримуватися всіх вимог чинного законодавства України, в тому числі вимог нормативно-правових актів НБУ.

Банк цінує своїх співробітників, створює умови, за яких кожен співробітник може повністю реалізувати свій професійний потенціал. Водночас, Банк очікує, що всі Керівники Банку, керівники підрозділів контролю та інші працівники Банку будуть виконувати свої обов'язки професійно, добросовісно та з докладанням належних зусиль і старанності.

2.3. Діяльність за етичними принципами

Керівники Банку, керівники підрозділів контролю та всі працівники Банку мають утримуватися від будь-яких дій, які можуть негативно вплинути на репутацію Банку. Банк очікує, що і в особистому житті працівники будуть поводитися відповідно до прийнятих

³ Цінностями Банку є: готівка, цінні папери, активи, товарно-матеріальні запаси, обладнання, бізнес-плани, інтелектуальна власність та будь-яка конфіденційна інформація, якою Банк володіє чи розпоряджається на законних підставах, а також корпоративні цінності Банку.

етичних норм, особливо, коли їхнє ім'я будь-яким чином може асоціюватись з Банком або їхня думка чи дія може бути розцінена як офіційна позиція Банку.

Ми підтверджуємо конституційне право наших співробітників на активну політичну, громадянську релігійну діяльність, однак така діяльність повинна проводитися в неробочий час та за межами Банку.

Працівники Банку можуть брати участь і висловлювати свої думки в будь-якій організації (політичній, релігійній чи соціальній) виключно як фізичні особи, і при цьому вони повинні утримуватись від посилення на їхню приналежність до Банку, а також враховувати вимоги щодо заборони використання ресурсів (робочий час, майно, цінності тощо) Банку.

2.4. Запобігання ситуацій, які несуть ризик виникнення конфліктів інтересів

Керівники та інші працівники Банку мають уникати конфлікту інтересів у своїй роботі та брати самовідвід від участі в прийнятті рішень, якщо в них існує конфлікт інтересів, який не дає змоги їм належним чином виконувати свої посадові обов'язки.

Всі рішення керівники та працівники Банку повинні приймати неупереджено та об'єктивно. Вони не мають права приймати подарунки та недоброчесні пільги, вартість яких перевищує суму, визначену в Розділі 3 даного Кодексу, та/або натякати або висловлювати своє бажання щодо їх отримання.

2.5. Дотримання конфіденційності

Банк піклується про захист інформації з обмеженим доступом та інсайдерської інформації, як про одну з необхідних умов підтримки його стабільності та конкурентоспроможності. Розголошення конфіденційної, інсайдерської інформації може привести до нанесення шкоди Банку, його клієнтам, працівникам, акціонерам.

Банк наполягає на неухильному дотриманні працівниками Банку вимог внутрішньобанківських документів з питань захисту комерційної та банківської таємниці, а також конфіденційної та інсайдерської інформації, в т.ч. наступних правил:

- Комунікація між працівниками Банку (в т.ч. листування засобами корпоративної пошти), а також висновки/заключення, надані профільними підрозділами Банку, призначені виключно для внутрішнього використання. **Не допускається пересилання внутрішнього листування між працівниками Банку третім особам (клієнтам, контрагентам, партнерам, кандидатам на вакантні посади, тощо).**
- Використання комерційної та банківської таємниці, а також конфіденційної та інсайдерської інформації можливе виключно в рамках виконання працівником Банку своїх посадових обов'язків та з використанням комп'ютерного та комунікаційного обладнання, яке відповідно до внутрішньобанківських документів забезпечує захист такої інформації від несанкціонованого доступу.

Не допускається фотографування монітора комп'ютера працівника Банку, а також передача інформації з обмеженим доступом будь-яким іншим особам, в т.ч. іншим працівникам Банку, за допомогою месенджерів.

2.6. Вимоги щодо презентабельної зовнішності

В інтересах підтримки професійного іміджу та репутації компанії, співробітник Банку в офіційно-ділових відносинах зобов'язаний відповідати загальноприйнятому діловому стилю в одязі та зовнішності, пов'язуючи це не тільки з необхідністю дотримання даного Кодексу, але й виявляючи тим самим шанобливе відношення до оточуючих.

Наш Банк очікує, що на своїх робочих місцях його співробітники матимуть відповідну, ділову та охайну зовнішність.

2.7. Функціонування Банку в межах визначеної схильності до ризиків і лімітів ризику

Банк здійснює постійний контроль за показниками тих ризиків, на які наражається Банк у своїй діяльності. Даний контроль полягає, зокрема, але не виключно, у:

- побудові організаційної структури системи управління суттєвими видами ризиків з урахуванням розподілу функціоналу відповідно до трьох ліній захисту⁴;
- визначенні переліку суттєвих видів ризиків, що притаманні діяльності Банку⁵;
- затвердженні переліків лімітів (обмежень) щодо ризиків у порядку, визначеному в чинному законодавстві України, та процедуру ескалації порушень лімітів ризиків;
- моніторингу відповідності профілю ризику Банку затвердженому ризик апетиту;
- своєчасному та адекватному управлінні ризиками.

Керівники Банку, керівники підрозділів контролю, ризик-координатори та інші працівники Банку, в тому числі під час прийняття рішень згідно рівня їх компетенції, повинні забезпечувати функціонування Банку в межах визначеної схильності до ризиків і лімітів ризику, не допускаючи будь-яких порушень даних лімітів.

2.8. Заходи із запобігання порушенню прав споживачів

При реалізації продуктів та наданні послуг Банк забезпечує дотримання встановлених чинним законодавством України вимог щодо захисту прав споживачів та вживає всіх належних та необхідних дій з метою запобігання їх порушень. З цією метою Банк вживає наступні заходи:

- надає споживачам повну, достовірну та зрозумілу інформацію щодо продуктів/послуг, що надаються Банком, у порядку, спосіб та на умовах, визначених чинним законодавством України;
- неухильно дотримується вимог чинного законодавства України, зокрема, Законів України «Про рекламу», «Про банки і банківську діяльність», «Про споживче кредитування», «Про забезпечення функціонування української мови як державної», «Положення про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг», затвердженого постановою Правління Національного банку України від 28.11.2019 №141 (зі змінами) при розповсюдженні інформації про продукти/послуги, які Банк пропонує споживачам фінансових послуг;
- забезпечує відповідальне ставлення до всіх категорій споживачів фінансових послуг та оперативне реагування на їх звернення відповідно до Закону України «Про розгляд звернень громадян»;
- забезпечує захист коштів та інших активів споживачів фінансових послуг від шахрайства та зловживань;
- забезпечує захист персональних даних споживачів фінансових послуг відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних»;
- забезпечує виконання вимог щодо етичної поведінки при врегулюванні простроченої заборгованості відповідно до вимог «Положення про встановлення додаткових вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки)», затвердженого постановою Правління Національного банку України від 04.08.2022 № 170;
- передбачає право споживача фінансових послуг відмовитися від отримання послуги/договору у порядку та на умовах, передбачених законодавством та договором між Банком та споживачем фінансових послуг;
- сприяє конкуренції у сфері надання фінансових послуг та вільному виборі споживачами продуктів/послуг, що надаються Банком, зокрема, розміщує на власному веб-сайті зручні

⁴ Детально в «Положенні про організаційну структуру системи управління ризиками ПуАТ «КБ «АКОРДБАНК»

⁵ Перелік суттєвих видів ризиків визначені в «Стратегії управління ризиками Банку»

інструменти для порівняння вартості послуг (зокрема, калькулятор, істотні характеристики банківських послуг);

- постійно підвищує кваліфікацію працівників Банку, які працюють з клієнтами;
- забезпечує відповідність типових форм договорів про надання фінансових та платіжних послуг вимогам чинного законодавства України щодо захисту прав споживачів.

Під час спілкування з клієнтами працівники Банку керуються корпоративними цінностями Банку, визначеними в даному документі..

3. ЗАБОРОНА НЕПРИЙНЯТНОЇ ПОВЕДІНКИ АБО ДІЯЛЬНОСТІ, ЩО НЕСЕ НАДМІРНИЙ РИЗИК ДЛЯ ПРАЦІВНИКІВ БАНКУ ТА БАНКУ

Банк всіляко засуджує будь-які прояви неприйнятної поведінки керівників Банку, керівників підрозділів контролю та всіх інших працівників Банку, а також діяльності працівників Банку, яка несе надмірний ризик для їх фінансового становища.

Неприйнятною поведінкою є діяння (дія або бездіяльність), вчинене працівником умисно або внаслідок свідомої недбалості, яке спричинило чи може спричинити суттєві негативні наслідки для Банку, зокрема

- подання недостовірної фінансової, статистичної та управлінської звітності,
- злочини у сфері службової діяльності,
- злочини у сфері господарської діяльності та злочини проти власності,
- порушення санкцій,
- легалізацію (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення,
- неконкурентну практику,
- хабарництво,
- корупцію,
- порушення прав споживачів,
- порушення законодавства України, внутрішніх документів Банку.

Керівникам Банку та іншим працівникам Банку заборонено також:

- використовувати своє службове становище з метою отримання несправедливих персональних переваг або надання переваг третім особам;
- надавати послуги чи консультації клієнтам та контрагентам, спрямованих на уникнення ними чи їх контрагентами сплати податків або виконання встановлених законодавством України або договірними умовами інших зобов'язань;
- приймати участь в азартних іграх

Наглядова рада Банку застерігає керівників Банку, керівників підрозділів контролю та всіх інших працівників Банку від здійснення будь-яких діянь, які належать до неприйнятної поведінки чи несуть надмірний ризик для їх фінансового становища.

3.1. Заходи із запобігання корупційним діям та хабарництву

Керівникам Банку, керівникам підрозділів контролю та іншим працівникам Банку забороняється використовувати свої службові повноваження або своє становище та пов'язані з цим можливості з метою одержання неправомірної вигоди для себе чи інших осіб, у тому числі використовувати будь-яке майно або кошти Банку в приватних інтересах.

Будь-які дії спрямовані на отримання переваг в отриманні банківських послуг без належного на те права не допускаються.

Під час здійснення своєї діяльності та взаємовідносин з клієнтами допускається дарування та отримання подарунків, які є типовими для ділових відносин під час здійснення діяльності

Банку. Грошова вартість таких подарунків не може перевищувати 4 000,00 (чотири тисячі) гривень.

Якщо, незважаючи на вищевказане, керівнику або іншому співробітнику Банку пропонується подарунок, вартість якого перевищує дозволений, але в отриманні такого подарунку немає можливості відмовити з огляду на діловий етикет, керівник або інший співробітник Банку зобов'язаний невідкладно повідомити про отримання такого подарунку Управління контролю за дотриманням норм (комплаєнс), зазначивши назву юридичної особи чи прізвище, ім'я та по батькові фізичної особи, яка подарувала такий подарунок, природу відносин з такою особою та зазначити інформацію про сам подарунок, в тому числі його приблизну ринкову вартість.

Не підпадають під заборону подарунки, якщо вони даруються Банком з дотриманням вимоги внутрішньобанківських документів; подарунки безготівкового типу та бонуси, які даруються не з метою здійснення впливу в існуючих ділових відносинах чи встановлення ділових відносин.

Співробітник Банку не повинен дарувати чи приймати подарунки за обставин, коли сторонні особи можуть розцінити такий вчинок, як можливість впливу на прийняття того чи іншого бізнес рішення, чи коли такий вчинок може розглядатися як хабар. Співробітники Банку та Банк в цілому, при здійсненні своєї діяльності повинні уникати ситуацій, коли можливе навіть виникнення підозри, що Банк чи його співробітники впливають чи намагаються впливати на органи влади.

Всі бізнес рішення завжди повинні прийматись у відповідності до інтересів Банку, і ні в якому разі не повинні прийматись на підставі особистих відносин, розвиток яких може бути покращений такими подарунками чи запрошеннями. Основна мета - захистити і зберегти бездоганну репутацію Банку.

Механізм запобігання корупційним діям та хабарництву визначається окремим внутрішньобанківським документом.

Заборона неконкурентної практики

Керівництво Банку прагне та зацікавлене в забезпеченні здійснення Банком діяльності на вільних і справедливих ринкових умовах, які сприяють виникненню конкуренції. Банк відмовляється від будь-яких дій, які можуть призвести до зниження та/або знищення конкуренції на ринку банківських послуг. Такі дії можуть включати в себе, зокрема, здійснення недобросовісної економічної конкуренції (в спосіб, який порушує або ставить під загрозу законні інтереси клієнтів, конкурентів та/або партнерів); пропонування чи приймання пропозицій щодо узгодження цін, обмін маркетинговою інформацією, поділ ринку та клієнтів (картельна угода), обговорення питань, що мають відношення до обмеження конкуренції (наприклад, ціни, політика ціноутворення, витрат, маркетингові стратегії), приймаючи участь у засіданнях професійних організацій, що представляють торговельні інтереси.

Співробітники, при виконанні своїх посадових обов'язків, що передбачають діяльність з конкурентами і бізнес-партнерами Банку, повинні усвідомлювати свою відповідальність у відповідності до законодавства у сфері захисту економічної конкуренції, комерційної та банківської таємниць.

3.2. Заборона дискримінації

Банк постійно намагається забезпечити таке робоче середовище для кожного свого співробітника, в якому індивідуальні відмінності завжди приймаються толерантно. В нашому Банку заборонена будь-яка форма прояву дискримінації, позитивної чи негативної, яка ґрунтується на реальних чи удаваних ознаках, до яких, включаючи, але не обмежуючись, відноситься колір шкіри, стать, раса, сексуальна орієнтація, політичні, релігійні та інші переконання, етнічне та соціальне походження, майновий стан, місце проживання, а також мовні ознаки, тощо.

Банк гарантує рівність відносин між Банком та його клієнтами, працівниками, постачальниками та конкурентами. Забороняється будь-яка вербальна, невербальна чи фізична форма поведінки, яка націлена на або в результаті якої завдано шкоди людській гідності будь-якій особі чи створено принизливе та/або образливе середовище для співпраці.

3.3. Заборона участі в азартних іграх⁶

Працівники Банку в межах своїх посадових обов'язків мають доступ до матеріальних цінностей Банку, інформації з обмеженим доступом, в т. ч. банківської таємниці, тощо.

Азартні ігри (наприклад, казино, в т.ч. онлайн-казино, тоталізатори, ставки на спорт, тощо) несуть надмірний ризик перевищення витрат на гру над особистими доходами, що наражає на ризик, як самих працівників, так і Банку в цілому.

Банк цінує свою репутацію надійної банківської установи, а тому, керуючись інтересами клієнтів Банку, працівники Банку повинні утримуватися від участі в азартних іграх.

4. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА НЕДОТРИМАННЯ КОДЕКСУ ПОВЕДІНКИ (ЕТИКИ)

Правила поведінки (етики), зазначені в даному Кодексі, є обов'язковими для виконання всіма працівниками Банку. Кожен Працівник Банку несе персональну відповідальність за неухильне дотримання його вимог. Порухення норм Кодексу є підставою для застосування до працівника Банку дисциплінарних стягнень, а також підставою для розірвання трудового договору, укладеного з працівником на невизначений строк чи строкового трудового договору до закінчення строку його дії.

Про всі підтверджені факти неприйнятної поведінки в Банку, порушення в діяльності Банку та конфлікти інтересів Банк, у визначеному ним порядку, здійснює повідомлення Національного банку України, якщо Наглядової радою Банку не були застосовані заходи, що забезпечили їх усунення, а також, за необхідності, правоохоронні органи. Особи, які допустили неприйнятну поведінку можуть бути притягнені до відповідальності, в тому числі до кримінальної.

Дотримання стандартів, викладених у Кодексі та внутрішніх нормативних документах Банку, є обов'язковою умовою для роботи в Банку. Тому працівник Банку ретельно вивчає і неухильно дотримується положень цього Кодексу, внутрішніх нормативних документів Банку та вимог законодавства.

Кожен працівник Банку, який має підстави вважати, що вимоги Кодексу не дотримуються зобов'язаний невідкладно звернутися до ризик-координатора або Управління контролю за дотриманням норм (комплаєнс). Кожному працівнику гарантується конфіденційність його персональних даних.

Прикінцеві положення

Всі працівники Банку повинні бути ознайомлені з Кодексом поведінки (етики).

Управління по роботі з персоналом Банку забезпечує ознайомлення нових працівників Банку з Кодексом поведінки (етики) при їх прийомі на роботу в Банк, що підтверджується підписаною ними «Декларацією щодо ознайомлення з механізмом конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку/порушення в діяльності ПуАТ "КБ «АКОРДБАНК», а також з іншими документами з питань комплаєнсу»⁷ (надалі - Декларації про ознайомлення). Оригінали

⁶ Термін вживається в значенні Закону України «Про державне регулювання діяльності з організації та проведення азартних ігор»

⁷ Форма даного документу закріплена в Додатку 2 до «Положенням про механізм конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку/порушення в діяльності ПуАТ «КБ «АКОРДБАНК» (whistleblowing policy mechanism)

Декларацій про ознайомлення, що підписуються працівниками Банку при їх прийомі на роботу, зберігаються в особових справах працівників Банку.

В подальшому Управління контролю за дотриманням норм (комплаєнс) здійснює щорічне ознайомлення працівників та керівників Банку з Кодексом поведінки етики. Підтвердженням ознайомлення може бути підпис працівника, відмітка, проставлена працівником в системі електронного документообігу, або успішний результат навчання працівника з питання дотримання Кодексу поведінки (етики).

Управління контролю за дотриманням норм (комплаєнс) регулярно (не рідше одного разу на рік) здійснює перегляд даного Кодексу з метою його актуалізації.

«Кодекс поведінки (етики) ПуАТ «КБ «АКОРДБАНК» підлягає опублікуванню/оновленню на веб-сайті Банку протягом п'яти робочих днів з дня його затвердження Наглядовою радою Банку.