



Затверджено
рішенням Наглядової ради
АТ «АСВІО БАНК»
протокол №80 від 31.07.2020 р.

КОДЕКС ПОВЕДІНКИ (ЕТИКИ) ПРАЦІВНИКА АТ «АСВІО БАНК»

1. ВСТУП

1.1. АТ «АСВІО БАНК» вважає, що працівники – це його найцінніший ресурс. Кадрова політика і практика, яка поширюється на всіх працівників є предметом ретельного розгляду та періодичного перегляду.

1.2. Усі працівники Банку повинні докладати усіх зусиль, щоб дотримуватися найвищих етичних стандартів у стосунках з колегами, клієнтами, потенційними клієнтами, постачальниками, а також при взаємодії з банківськими матеріальними та людськими ресурсами.

1.3. Усі працівники Банку мають пам'ятати, що чесність та професіоналізм є фундаментальними основами для довготривалого успіху Банку, і що своєю доброзичливою та коректною поведінкою вони створюють престиж та добру репутацію Банку. Кожен працівник повинен захищати одночасно інтереси інвесторів, клієнтів Банку та імідж Банку.

1.4. Від усіх працівників Банку очікується, що вони поводитимуться по-діловому та професійно, згідно зі своїми службовими обов'язками. Очікується також, що співробітники не будуть порушувати безперервності роботи Банку, а також не зашкодять ефективності та безпеці його роботи, не порушуватимуть прав інших співробітників, незалежно від того, чи вони є підлеглими, колегами або займають вищі посади.

1.5. Працівники мають знати: навіть єдине порушення або декілька порушень правил професійної поведінки, які Банк визнає серйозними, може призвести до зауваження з встановленням випробувального терміну або навіть до негайного звільнення.

1.6. Виконання Кодексу забезпечується діючим законодавством, внутрішніми нормативними документами, Колективним договором.

1.7. Вимоги Кодексу розповсюджуються та є обов'язковими до виконання всіма працівниками Банківської Групи «АСВІО» (надалі – Банк).

2. ЦІЛІ ТА ЗАВДАННЯ КОДЕКСУ ПОВЕДІНКИ (ЕТИКИ)

2.1. Кодекс поведінки (етики) працівника АТ «АСВІО БАНК» (далі Кодекс) – є внутрішнім нормативним документом АТ «АСВІО БАНК» (далі – Банк), розроблений відповідно до загальноприйнятих принципів і стандартів (правил) поведінки, норм міжнародного права, рекомендацій Базельського комітету з банківського нагляду, законодавства України та нормативно-правових актів Національного банку України (далі – НБУ).

2.2. Кодекс закріплює перелік внутрішніх принципів та стандартів, що визначають етичні норми ведення бізнесу і правила корпоративної поведінки усіх працівників Банківської Групи «АСВІО».

2.3. Кодекс визначає етичні цінності, принципи та правила поведінки працівників Банку, визначає стандарти професійної поведінки, вимоги до корпоративної культури та основні цінності Банку, установлює правила запобігання неприйнятній поведінці чи порушень в діяльності Банку.

2.4. Цей Кодекс спрямований на інформування працівників Банку про правила та цілі належної поведінки, корпоративні цінності та культуру управління ризиками, визначення стандартів взаємодії працівників Банку з клієнтами, діловими партнерами, акціонерами, органами державної влади, органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування та іншими зацікавленими особами для підтримання бездоганної ділової репутації Банку та Банківської групи в цілому та її фінансової стабільності.

2.5. Вимоги цього Кодексу охоплюють всі, без виключення, напрями діяльності Банку.

2.6. Кодекс не регламентує всі можливі ситуації, які можуть виникнути у процесі виконання працівниками Банку своїх посадових обов'язків, але містить орієнтири, принципи, підходи та стандарти, що мають використовуватись ними при виникненні проблемних ситуацій.

2.7. Вимоги цього Кодексу розповсюджується та є обов'язковими для виконання всіма керівниками і працівниками Банку та Банківської групи в цілому, особами, які виконують роботу чи надають послуги за договором з Банком, контрагентами (агентами, консультантами), іншими особами, які діють за дорученням Банку.

2.8. Вимоги цього Кодексу також є обов'язковими у правовідносинах Банку з контрагентами, зокрема органами державної влади та органами місцевого самоврядування.

2.9. Основними завданнями цього Кодексу є:

- налагодження сприятливої атмосфери у колективі, ефективної комунікації, вдосконалення ефективності діяльності Банку та забезпечення відповідності діяльності Банку найвищим вимогам національних та міжнародних стандартів банківської етики.
- забезпечення усвідомлення працівниками персональної відповідальності перед клієнтами, партнерами, акціонерами і колегами за виконання своїх посадових обов'язків, своєї ролі в реалізації Стратегії Банку;
- забезпечення основи для взаємовідносин Банку з клієнтами, партнерами, контролюючими органами, працівниками Банку.
- збереження бездоганної ділової репутації Банку як надійного фінансового партнера;
- забезпечення балансу між інтересами Банку, його власників (акціонерів), працівників Банку, клієнтів, ділових партнерів та інших зацікавлених осіб;
- запобігання неприйнятній поведінці, порушенням та ймовірним зловживанням;
- розвиток корпоративної культури та культури управління ризиками, що передбачає орієнтацію працівників Банку на досягнення цілей Банку;
- поширення етичних стандартів (правил) належної поведінки на діяльність усіх керівників та інших працівників Банку.

2.10. Основними сферами застосування Кодексу є:

- Кодекс розроблений на підставі загальновизнаних принципів і норм законодавства України, міжнародних стандартів та внутрішніх нормативних документів Банку і

поширюється на всіх працівників Банку незалежно від займаних посад і виконуваних обов'язків.

- Всі документи Банку, в тому числі й ті, які регламентують встановлення ділових відносин з клієнтами, партнерами, контролюючими органами, працівниками Банку розробляються і затверджуються із врахуванням вимог цього Кодексу.
- Кодекс не надає жодних трудових прав і не гарантує працевлаштування на будь-який строк. Деякі обов'язки, що виникають під час працевлаштування в Банку, продовжуються і після його завершення. До таких обов'язків входить: зобов'язання повернути усі активи Банку, які знаходяться у працівників, зберігати конфіденційність щодо персональної, комерційної та конфіденційної інформації Банку та його клієнтів, акціонерів, постачальників, партнерів або працівників, а також співпрацювати під час будь-яких внутрішніх або зовнішніх розслідувань та судових процесів.

3. КОРПОРАТИВНІ ЦІННОСТІ БАНКУ

3.1. Корпоративні цінності Банку.

3.1.1. Керівники та працівники Банку мають дотримуватись корпоративних цінностей Банку та Банківської групи.

Корпоративними цінностями Банку є:

- довіра та повага клієнтів: довіра, повага та відповідальність формують основу здорового зростання. Банк та його працівники є чесними та несуть особисту й корпоративну відповідальність за все, що роблять. Банк цінує довгострокові відносини та не шукає сьогочасної вигоди, керується принципами обачності та обережності, враховує інтереси акціонерів та клієнтів Банку.
- якість: Банк контролює кожен етап процесу і його відповідність існуючим стандартам якості. Усі процеси відповідають міжнародним стандартам і регламентовані внутрішніми нормативними документами Банку. Впроваджена система управління ризиками. Працівники Банку позитивно сприймають зміни на краще і завжди готові до них, постійно вдосконалюючись, щоб досягати найвищої якості у роботі. Працівники Банку розуміють, що кожний клієнт Банку заслуговує самого якісного обслуговування та уваги. Кожен працівник Банку проявляє увагу до клієнтів, які до нього звертаються, знає своїх клієнтів та їх потреби, активно цікавиться думкою клієнтів відносно якості обслуговування та прагне досконалості у всьому;
- ефективність: Банк відкритий для нових ідей і технологій. Банк прагне запропонувати те, що не можуть запропонувати інші. Технології Банку створені і налагоджені для того, щоб спілкування клієнта з Банком було безпечним, швидким, надійним і зручним. Працівники Банку розуміють, що для досягнення цілей Банку необхідно безперервно підвищувати свій професійний рівень, прагнути знати більше, щоб стати кращими і працювати ефективніше для клієнтів, прагнути новацій для покращення фінансового стану Банку. Керівники Банку заохочують ініціативу працівників Банку і забезпечують можливості для їх постійного професійного розвитку, зокрема шляхом впровадження сучасних технологій;
- прозорість: Банк проводить політику максимальної прозорості своєї діяльності шляхом розкриття інформації про Банк, з використанням законних та доступних джерел інформування всіх зацікавлених осіб. Банк відкрито інформує про важливі питання розвитку Банку, створюючи основу для довірчої співпраці;
- доступність для клієнта: Працівники Банку відкриті і готові до спілкування. Для працівників немає дрібниць, вони вміють слухати і чути кожного клієнта. Все, що важливо для клієнтів, заслуговує глибокої уваги працівника Банку;

- **командна робота:** Керівники Банку створюють умови для консолідації, поєднання всіх можливих й необхідних ресурсів, знань, умінь, емоцій, прагнень, мрій та дій працівників Банку. Єдність команди формується на основі поваги до корпоративних цінностей, розуміння загальної відповідальності за клієнта, репутацію Банку, значимість своєї діяльності для суспільства. Керівники і працівники Банку працюють на загальну мету, довіряють і допомагають один одному взаємодіяти, координувати свою роботу.

Банк визнає корпоративною цінністю вчасне та відверте обговорення неприйнятної поведінки або інших порушень в Банку та їх ескалації.

3.1.2. Правила цього Кодексу, які є невід'ємною складовою частиною корпоративної культури і культури управління ризиками, спрямовані на встановлення загальних внутрішніх правил і принципів професійної та етичної поведінки, якими повинні щоденно керуватися всі керівники та працівники Банку під час виконання своїх обов'язків.

3.1.3. Під час здійснення своєї діяльності керівники та працівники Банку діють відповідно до наступних ключових принципів:

- **Клієнтоорієнтованість** – усі продукти, послуги та операційні процеси розробляються Банком з огляду на потреби клієнта та передбачають простоту, зручність і доступність їх використання. Керівники та працівники Банку турбуються про позитивні враження клієнтів та контрагентів.
- **Ефективність** – Банк постійно вдосконалює свої процеси та процедури для досягнення максимальної ефективності, адже всі рішення Банку мають бути зваженими та передбачати досягнення стратегічних цілей. Банк підтримує ініціативи працівників та клієнтів, їх зауваження та пропозиції, направлені на розвиток та вдосконалення процесів, покращення продуктів, послуг та сервісу.
- **Законність** – Банк сповідує принцип нетерпимості до шахрайства, зловживання, корупції. Керівники та працівники Банку безумовно дотримуються вимог законодавства, нормативно-правових актів НБУ та внутрішніх документів, регуляторних вимог, ринкових стандартів та правил добросовісної конкуренції, дотримуючись найвищих стандартів комплаєнс.
- **Прозорість** – керівники та працівники Банку дотримуються політики максимальної прозорості своєї діяльності для усіх зацікавлених сторін та розкривають основну інформацію про свою діяльність на офіційному веб-сайті Банку. Керівники та працівники Банку діють відповідно до загальноприйнятих етичних стандартів ведення відкритого і чесного бізнесу, дотримуючись високих стандартів корпоративної культури та кращих практик корпоративного управління.
- **Збалансованість** – Банк досягає своїх бізнес-цілей здійснюючи свою діяльність збалансовано, що передбачає врахування всіх ризиків та забезпечення захисту інтересів працівників, клієнтів, акціонерів та партнерів Банку.
- **Професіоналізм** – у своїй щоденній діяльності керівники та працівники Банку діють професійно, ефективно та своєчасно, запобігаючи будь-яким протиправним діям з боку третіх осіб стосовно Банку, його акціонерів, клієнтів, ділових партнерів і працівників Банку.

4. ЗАГАЛЬНООБОВ'ЯЗКОВІ НОРМИ ПОВЕДІНКИ ДЛЯ КЕРІВНИКІВ ТА ІНШИХ ПРАЦІВНИКІВ БАНКУ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ЦИХ НОРМ

Загальнообов'язкові норми поведінки для керівників:

- дотримуватись корпоративних цінностей Банку;
- бути прикладом для інших працівників у питаннях дотримання вимог Кодексу поведінки (етики) та забезпечувати ознайомлення працівників із його вимогами;

- створювати необхідні умови для професійного зростання, соціального добробуту та охорони здоров'я працівників;
- поширювати культуру управління ризиками, що передбачає забезпечення інформування безпосереднього керівника та уповноважених підрозділів Банку про ризики, що можуть призвести до фінансових збитків чи втрати репутації;
- створювати сприятливу внутрішню атмосферу у колективі, що забезпечує комфортні умови для виконання працівниками своїх обов'язків;
- заохочувати ініціативи працівників Банку та мотивувати їх до активних заходів, спрямованих на покращення якості та підвищення ефективності їх роботи, а також підвищувати ефективність бізнес-процесів, продуктів та послуг;
- забезпечувати дотримання працівниками Банку вимог законодавства України, нормативно-правових актів НБУ, інших регуляторів та внутрішніх нормативних документів, зокрема вимог Кодексу поведінки (етики).
- регулярно нагадувати своїм підлеглим про важливість корпоративної культури та необхідність її дотримання;
- проявляти особливу увагу щодо ситуацій або дій, які можуть порушувати вимоги Кодексу або внутрішніх нормативних документів;
- не вчиняти та не дозволяти вчиняти переслідування будь-кого з працівників від імені Банку та повідомляти своїх підлеглих про заборону переслідування в Банку.

Загальнообов'язкові норми поведінки для працівників:

- неухильно дотримуватись загальновизнаних етичних норм поведінки, етикету ділового спілкування у щоденній співпраці з клієнтами, партнерами, колегами та керівництвом;
- дотримуватись корпоративних цінностей Банку;
- дотримуватись законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку, внутрішніх документів Банку;
- дотримуватись правил внутрішнього трудового розпорядку, зокрема ефективно використовувати робочий час та не запізнюватись на роботу, наради та зустрічі;
- уникати конфлікту інтересів у своїй діяльності та не приймати від клієнта, постачальника або іншої сторони, що укладає угоду з Банком, неправомірної вигоди/подарунків, що впливають на дії працівника;
- у разі виявлення конфлікту інтересів у своїх діях та/або діях інших працівників чи виявлення фактів неприйнятної поведінки/порушення – інформувати про це Відділ контролю за дотриманням норм комплаєнс негайно;
- забезпечувати особистий внесок у формування та поширення корпоративної культури у Банку шляхом поширення цінностей, стандартів та принципів роботи Банку;
- забезпечувати мінімізацію ризику фінансових чи репутаційних втрат Банку;
- забезпечувати функціонування Банку в межах визначеної схильності до ризиків і лімітів ризику;
- виконувати свої обов'язки професійно, добросовісно та з докладанням належних зусиль і старанності.
- сумлінно, компетентно, вчасно, результативно і відповідально виконувати свої посадові обов'язки, рішення та доручення керівництва Банку;
- утримуватись від виконання рішень чи доручень керівництва, якщо вони суперечать вимогам законодавства чи внутрішніх нормативних документів Банку, та повідомляти про такі випадки підрозділ комплаєнс;
- не здійснювати діяльність, що порушує моральні і правові норми та може завдати шкоди репутації інтересам Банку, клієнта, ділових партнерів;

- негайно повідомляти про будь-які можливі ризики для Банку безпосереднього керівника, підрозділ комплаєнс або посадових осіб, відповідальних за управління ризиками;
- сприяти внутрішнім або зовнішнім службовим перевіркам, зокрема: перевіркам щодо порушень етичних норм або скарг на дискримінацію чи переслідування, не приховувати, не спотворювати інформацію та не відмовлятися від надання інформації, необхідної для належного проведення службової перевірки.

Відповідальність за порушення загальнообов'язкових норм поведінки:

- кожен працівник Банку несе персональну відповідальність за неухильне дотримання вимог цього Кодексу. Порушення правил Кодексу, внутрішніх нормативних документів може призвести до дисциплінарних стягнень, у тому числі до негайного припинення трудових або будь-яких інших відносин із Банком.
- крім того, працівники несуть персональну відповідальність за будь-які неправомірні або незаконні дії, які вони здійснюють під час роботи в Банку. Працівники також можуть нести відповідальність за дії (або бездіяльність) інших, якщо працівник знав або повинен був знати про їхню неправомірну поведінку чи дії.
- 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. При прийомі на роботу кожен працівник повинен підписати зобов'язання працівника Банку про ознайомлення з Кодексом (додується до особової справи працівника) (Додаток №1 до цього Кодексу).
- Кожен працівник Банку та Банківської Групи в цілому повинен проходити регулярні (не рідше одного разу на рік для діючих працівників та під час прийняття на роботу нових працівників) навчальні заходи з питань культури управління ризиками та дотримання Кодексу.

5. НОРМИ ЩОДО ЗАБОРОНИ ЗДІЙСНЕННЯ НЕЗАКОННОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

5.1. Усім керівникам і працівникам Банку заборонено здійснювати/приймати участь у здійсненні незаконної діяльності, зокрема щодо:

- подання Банком недостовірної фінансової та статистичної звітності;
- вчинення посадового злочину, економічного злочину (шахрайство);
- порушення санкцій;
- використання своїх повноважень та пов'язаних з ними можливостей або утримання від їх використання з метою легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення або сприяння іншим особам у вчиненні таких дій;
- неконкурентної практики.

5.2. Усі керівники і працівники Банку зобов'язані неухильно дотримуватись усіх законів і правил, які спрямовані на попередження та виявлення випадків здійснення незаконної діяльності.

5.3. Кожен працівник зобов'язаний брати активну участь у запобіганні незаконній діяльності, будь-яким протиправним діям з боку інших працівників Банку, клієнтів, ділових партнерів, інших третіх осіб, стосовно держави і суспільства в цілому, а також стосовно акціонерів, клієнтів, ділових партнерів Банку. За вчинення злочинів та шахрайських дій працівники Банку несуть кримінальну та адміністративну відповідальність згідно з чинним законодавством України.

5.4. Подання недостовірної фінансової та статистичної звітності

- Банк забезпечує своєчасність, повноту, точність та достовірність даних, які відображаються в бухгалтерському обліку та звітності.
- Банк відображає всі фінансові операції, суворо дотримуючись вимог бухгалтерського обліку та звітності, в тому числі виключаючи оформлення підроблених документів первинного бухгалтерського обліку та проведення недостовірних бухгалтерських проведення.
- Працівник Банку, який володіє інформацією про порушення принципів ведення бухгалтерського обліку та звітності, в тому числі розтрати грошових коштів, необлікованого майна Банку, зобов'язаний невідкладно повідомити про це безпосереднього керівника, підрозділ Комплаєнс та профільні структурні підрозділи Банку.

5.5. Посадовий злочин, економічний злочин (шахрайство)

Банк забезпечує вжиття заходів, які є необхідними та обґрунтованими для запобігання і протидії шахрайству у діяльності його підрозділів.

Працівникам Банку забороняється:

- прямо чи опосередковано, особисто або через третіх осіб брати участь у шахрайських діях;
- використовувати своє службове становище з метою одержання неправомірної вигоди або прийняття обіцянки/пропозиції такої вигоди для себе чи інших осіб;
- безпосередньо або через інших осіб вимагати, просити, одержувати подарунки для себе чи близьких осіб від юридичних чи фізичних осіб у зв'язку із виконанням покладених на працівника Банку повноважень;
- сприяти фізичним або юридичним особам у здійсненні ними господарської діяльності, отриманні кредитів, пільг, укладанні договорів (у тому числі на закупівлю товарів, робіт і послуг);
- залучати або використовувати юридичних чи фізичних осіб для вчинення будь-яких дій, які суперечать нормам законодавства;
- сприяти призначенню на посаду особи, яка не має переваг перед іншими кандидатами на цю посаду;
- неправомірно втручатися в роботу інших працівників Банку;
- неправомірно надавати перевагу фізичним або юридичним особам у зв'язку з підготовкою проектів та прийняттям рішень, затвердженням (погодженням) висновків;
- використовувати будь-яке майно Банку або кошти в приватних інтересах;
- прямо чи опосередковано спонукати у будь-який спосіб підлеглих працівників до прийняття рішень, вчинення дій або бездіяльності на користь своїх приватних інтересів або приватних інтересів третіх осіб.

5.6. Порушення санкцій, протидія легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення

Банк забезпечує відповідність своєї діяльності вимогам законодавства у сфері протидії легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення.

Кожен працівник Банку, який бере участь в процесі обслуговування клієнтів, зобов'язаний дотримуватись встановлених норм законодавства щодо протидії легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення, та виконувати вимоги щодо фінансових санкцій відповідно до міжнародних договорів України або рішень міждержавних об'єднань, міжнародних, міжурядових організацій, участь у яких бере Україна, а також іноземних держав.

Банк має розроблені та впроваджені відповідні правила та програми, основним принципом яких є реалізація внутрішньобанківських норм задля забезпечення участі всіх працівників Банку (у межах їх компетенції) у виявленні фінансових операцій, які можуть бути пов'язані з легалізацією (відмиванням) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення.

5.7. Неконкурентна практика

Взаємовідносини з конкурентами Банку будуються на принципах чесності та взаємної поваги у відповідності до вимог антимонопольного законодавства. Банк не укладає недобросовісних угод, які не відповідають цінovій політиці, та дотримується вимог добросовісної конкурентної практики.

Будь-які рекламні та акційні заходи Банк проводить таким чином, щоб надати нашим потенційним клієнтам об'єктивну інформацію про Банк.

6. ПОЛІТИКА ЩОДО ДОТРИМАННЯ КУЛЬТУРИ УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ

6.1. Усі працівники Банку є суб'єктами системи управління ризиками, що передбачено посадовими інструкціями, повинні знати засади Стратегії управління ризиками Банку, яка є загальнодоступною і розміщена на мережевому ресурсі Банку.

6.2. Культура управління ризиками передбачає, що кожен працівник Банку має дотримуватись визначених Банком принципів, правил, спрямованих на поінформованість усіх працівників Банку щодо процедур прийняття ризиків та управління ними.

6.3. Наглядова Рада Банку та Правління Банку з метою дотримання як керівниками Банку, так і працівниками Банку культури управління ризиками створюють необхідну атмосферу (tone at the top).

6.4. Культура управління ризиками передбачає:

- обізнаність щодо засад Стратегії, політик, процедур з управління ризиками Банку;
- дотримання визначених Банком принципів, правил, спрямованих на поінформованість усіх працівників Банку щодо процедур прийняття ризиків та управління ними;
- дотримання корпоративних цінностей;
- розуміння керівниками та працівниками Банку їх ролі під час управління ризиками, обізнаність щодо ризиків та дотримання ризик-апетиту, а також відповідальність за порушення встановленого рівня ризик-апетиту;
- забезпечення керівниками Банку та підрозділів контролю, іншими працівниками Банку функціонування Банку в межах визначеної схильності до ризиків і лімітів ризику;
- відповідальність керівників Банку, керівників підрозділів контролю та інших працівників за неприйнятну поведінку;
- проходження регулярних навчань працівниками Банку щодо дотримання норм законодавства, культури управління ризиками та організації системи внутрішнього контролю, ураховуючи норми Кодексу тощо.

7. НОРМИ ЩОДО ЗАПОБІГАННЯ ПОРУШЕННЮ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

7.1. Банк у своїй діяльності застосовує всі необхідні заходи для запобігання порушенню прав споживачів.

7.2. Банк впроваджує нові продукти та послуги, розробляє договори, внутрішні нормативні документи, надає клієнтам послуги із обов'язковим виконанням вимог Цивільного кодексу, Законів України «Про захист прав споживачів», «Про фінансові послуги», «Про банки і банківську діяльність», «Про споживче кредитування», «Про захист персональних даних».

7.3. Банк буде відносини з клієнтами/контрагентами на взаємній довірі, повазі і рівноправності та надає перевагу переговорам і пошуку компромісу у разі виникнення розбіжностей і суперечок.

7.4. У разі надходження скарг від клієнтів, працівники Банку (у межах своїх повноважень) ретельно вивчають скаргу та здійснюють розслідування інциденту, після чого виконують необхідні дії для максимально швидкого вирішення проблеми.

7.5. Для зручності, Клієнт має можливість надати звернення:

- телефоном (звернення на спеціальну телефонну лінію Банку);
- особисто - у відділенні Банку (Клієнт заповнює форму звернення);
- листом – направити засобами поштового зв'язку письмове звернення на адресу Банку;
- електронним листом – оформити звернення через веб-сайт Банку (електронне звернення).

7.6. Клієнт, який звернувся до будь-якого працівника Банку, має одержати вичерпну відповідь на своє запитання або, у разі неможливості надання відповіді, працівник Банку має надати чіткі рекомендації, до кого саме із працівників Банку Клієнт може звернутися та отримати необхідну консультацію та конкретну допомогу у вирішенні питання.

7.7. Банк забезпечує дотримання прав споживачів в умовах виконання встановлених норм та правил пруденційного, фінансового чи операційного характеру шляхом надання належного рівня послуг, а також шляхом забезпечення гарантії недоторканості прав споживачів фінансових послуг.

7.8. Банк не надає платних послуг клієнтам, не обумовлених умовами договору, публічними правилами та тарифами Банку, без згоди Клієнта.

8. ПОРЯДОК ДІЙ ПРАЦІВНИКІВ БАНКУ ДЛЯ ЗАПОБІГАННЯ ЗАВДАННЮ ШКОДИ МАЙНУ БАНКУ

До активів Банку належать: майно, грошові кошти, інформація, об'єкти інтелектуальної власності, в тому числі ліцензії, програмне забезпечення, обладнання, що використовується в індивідуальному порядку (наприклад, мобільні телефони і комп'ютери). Нематеріальні активи, створені або розроблені працівниками в межах виконання функціональних обов'язків, також є власністю Банку.

Будь-яке майно, а також службова інформація, якою володіє або яку використовує Банк для забезпечення свого функціонування, надаються працівникам виключно для службових цілей та забезпечення виконання посадових обов'язків.

Кожен працівник Банку:

- несе відповідальність за використання активів Банку в його інтересах;
- утримується від користування власністю та інформацією Банку для власної користі;
- використовує комп'ютерні системи та обладнання Банку з дотриманням діючих заходів безпеки;
- не порушує систему безпеки Банку під час передачі даних мережею (наприклад, за допомогою електронної пошти);
- не передає своє ім'я користувача або паролі іншим особам;
- не використовує комп'ютери для незаконної діяльності та азартних ігор, а також не отримують доступ, не зберігають, не пересилають, не розміщують і не публікують інформацію, що містить порнографію, матеріали, що пропагують насилля, ненависть, тероризм, дискримінацію, залякування, а також непристойні та принизливі матеріали;
- не використовує робочі телефони, факси, копіювальні машини, персональний комп'ютер та аналогічне обладнання для власних потреб;

- повідомляють безпосереднє керівництво та Голову Правління Банку про факти розкрадання, розтрати, неналежного використання майна Банку.
- кожний працівник зобов'язаний піклуватися про збереження майна Банку.

Неправомірне користування активами Банку є підставою для притягнення до дисциплінарної, адміністративної або кримінальної відповідальності.

9. НОРМИ ЩОДО ЗАБОРОНИ ВИКОРИСТАННЯ СЛУЖБОВОГО СТАНОВИЩА КЕРІВНИКАМИ БАНКУ ТА ІНШИМИ ПРАЦІВНИКАМИ БАНКУ З МЕТОЮ ОТРИМАННЯ НЕСПРАВЕДЛИВИХ ПЕРСОНАЛЬНИХ ПЕРЕВАГ АБО НАДАННЯ ТАКИХ ПЕРЕВАГ ТРЕТІМ ОСОБАМ

Кожен Працівник зобов'язаний під час виконання своїх посадових обов'язків керуватися виключно інтересами Банку, а не своїми власними.

Працівники Банку не здійснюють діяльності від імені Банку і за жодних обставин не використовують роботу в Банку з метою отримання несправедливих персональних переваг або надання таких переваг третім особам або, особам, які б могли негативно вплинути на репутацію Банку або в інший спосіб зашкодити його інтересам.

Робота Працівників Банку в інших банківських чи фінансових установах за сумісництвом суворо заборонена, окрім таких установ, які входять до фінансово-банківської групи Банку/стратегічного інвестора.

Працівники Банку мають право брати активну участь у політичному житті, але тільки за умови, що вони діють як приватні особи, а не як представники Банку, не в робочий час і не на робочому місці та за умови, що така діяльність не призведе до виникнення конфлікту інтересів.

З метою уникнення конфлікту інтересів Працівники Банку повідомляють про поза банківську/політичну/громадську діяльність та бізнес-відносини поза межами Банку.

Банк встановлює систему управління конфліктами інтересів у відповідності до Політики запобігання конфліктам інтересів АТ «АСВІО БАНК» на підставі наступних принципів:

- обов'язкове розкриття відомостей про реальний або потенційний конфлікт інтересів або ймовірність виникнення такого конфлікту;
- індивідуальний розгляд, оцінка вагомості ризиків для Банку та врегулювання кожного випадку конфлікту інтересів;
- дотримання балансу інтересів Банку і працівника при врегулюванні конфлікту інтересів;
- захист працівника від переслідування у зв'язку з конфліктом інтересів, який був своєчасно розкритий працівником.

10. НОРМИ ЩОДО ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЙНИМ ДІЯМ ТА ХАБАРНИЦТВУ

Банк категорично проти будь-яких спроб підкупу та хабарництва з метою отримання додаткових конкурентних переваг/благ. Працівникам Банку забороняється залучати чи використовувати контрагентів чи інших осіб для здійснення дій, які суперечать принципам і вимогам цього Кодексу чи нормам законодавства України про протидію корупції.

Не допускається вручення та отримання подарунків і запрошень від ділових партнерів та інших третіх осіб, які не відповідають вимогам законодавства, можуть бути інтерпретовані як оплата за конкретні послуги, а також мати вплив на об'єктивність в процесі прийняття рішень.

11. ГАРАНТІЇ РІВНОСТІ ВІДНОСИН МІЖ БАНКОМ ТА ЙОГО КЛІЄНТАМИ, ПРАЦІВНИКАМИ, ПОСТАЧАЛЬНИКАМИ ТА КОНКУРЕНТАМИ

Гарантії рівності відносин між Банком та Клієнтами:

- реалізуючи бізнес-стратегії і плани, Банк вживає усі необхідні заходи, які відповідають потребам Клієнтів та враховують інтереси Клієнтів. У своїй діяльності Банк прагне відповідати очікуванням Клієнтів і забезпечити їх повне задоволення послугами та продуктами;
- довіра Клієнтів є основою плідної та довготривалої співпраці, тому Працівники Банку докладають усіх зусиль та вживають заходи спрямовані на зміцнення довіри Клієнтів до Банку. Усі заяви та звернення, які надходять від Клієнтів, у Банку розглядаються ретельно і надаються відповіді у встановлені терміни;
- Працівники Банку надають Клієнтам достовірну та вичерпну інформацію, ознайомлюють Клієнтів з перевагами та ризиками, пов'язаними з придбанням окремих продуктів і послуг;
- Працівники Банку дотримуються найвищих стандартів якості обслуговування Клієнтів, створюють привітну атмосферу, в якій кожному Клієнтові буде комфортно. Працівники Банку не обговорюють з Колегами на роботі чи по телефону особисті проблеми у присутності Клієнта.

Гарантії рівності відносин між Банком та Працівниками:

- успіх та стабільність Банку залежать від успіху та зусиль кожного Працівника. Індивідуальні та командні досягнення, рішення та дії кожного Працівника впливають на загальний результат роботи Банку в цілому;
- Банк будує свої відносини з Працівниками на принципах довгострокової співпраці, взаємної поваги і безумовного виконання взаємних зобов'язань;
- Банк докладає зусиль для розвитку своїх Працівників та створення позитивної внутрішньої атмосфери, яка забезпечує сприятливі умови для найкращого виконання робочих завдань. Кожен Працівник усвідомлює власний внесок у формування корпоративної культури та активно впливає на її розвиток. Забезпечення безпеки Працівників є невід'ємною частиною діяльності Банку.
- Банк веде прозору кадрову політику, відповідно до якої підбір Працівників, кар'єрний ріст та винагорода ґрунтуються на об'єктивній оцінці кваліфікації, професійних навичок і результатів роботи;
- Банк приділяє особливу увагу та інвестує кошти в навчання та підвищення кваліфікації Працівників, а також надає можливість участі у різних навчальних заходах, які сприяють підвищенню ефективності роботи та можливості кар'єрного росту;
- Банк протидіє будь-яким формам переслідування та тиску на Працівників, категорично проти будь-якої дискримінації, ставлення або дій, які суперечать принципам толерантності. Стать, вік, соціальний статус, національність, сексуальна орієнтація, етнічне походження, релігійні та політичні переконання, сімейний стан та стан здоров'я не можуть бути причиною для дискримінації та обмеження професійної діяльності. Банк надає рівні можливості для розвитку і зростання свого персоналу незалежно від вищенаведених факторів і прагне забезпечити комфортну робочу атмосферу всім Працівникам;

- Банк дотримується норм українського законодавства у галузі соціального захисту Працівників, виплачує офіційну заробітну плату та належні податки у повному обсязі, а також інші соціальні внески та виплати;
- Банк забезпечує комфортні робочі місця та піклується про охорону праці, безпеку життєдіяльності та охорону здоров'я Працівників.
- Банк формує атмосферу професіоналізму і доброзичливості, дотримуючись етикету ділового спілкування у щоденній співпраці з Клієнтами, Партнерами, Колегами, Підлеглими та Керівництвом.

У разі виникнення конфлікту Працівники Банку роблять все можливе, щоб неупереджено віднести до його ініціатора, уважно і по можливості максимально доброзичливо вислуховують думку опонента. При обговоренні спірних питань Працівники Банку говорять про ситуацію або факти, але ні в якому разі не про особистість Колеги.

Жодна причина або ситуація не може бути виправданням некоректної поведінки чи ставлення до інших.

Гарантії рівності відносин між Банком та Постачальниками:

Банк дотримується принципу надання прозорої інформації Партнерам, громадськості, контролюючим органам та акціонерам.

Банк надає громадськості максимально об'єктивну та достовірну інформацію про фінансовий стан, досягнення та перспективи розвитку Банку на підставі офіційної та затвердженої фінансової звітності.

Гарантії рівності відносин між Банком та Конкурентами

Взаємовідносини з Конкурентами Банку будуються на принципах чесності та взаємної поваги. З метою збереження добрих відносин з іншими банками, Банк докладає всіх зусиль, щоб, не порушуючи власні інтереси та зберігаючи комерційну таємницю, брати участь у реалізації спільних заходів. У випадках виникнення будь-яких суперечок Банк надає перевагу знаходженню компромісу шляхом переговорів.

Запорукою успіху є найвища якість наших послуг, тому у своїй рекламній та PR-діяльності ми не оцінюємо публічно пропозицій інших банків і не проводимо дій, які б могли допомогти у створенні негативного іміджу нашим конкурентам.

12. ОБМЕЖЕННЯ ЩОДО ДАРУВАННЯ ТА ОТРИМАННЯ ПОДАРУНКІВ

Працівники Банку не приймають подарунки від Клієнтів, Постачальників, Партнерів Банку, які могли б:

- призвести до виникнення неформальних зобов'язань щодо цього клієнта або постачальника/партнера;
- спричинити виникнення конфлікту інтересів;
- негативно вплинути на якість виконання Працівником його посадових обов'язків, неупередженість і незалежність у прийнятті рішень.

Всі працівники Банку діють згідно з високими етичними стандартами ведення відкритого і чесного бізнесу, підтримують високу корпоративну культуру, дотримуються кращих практик корпоративного управління і підтримують бездоганну ділову репутацію.

13. ПРИНЦИПИ ОБРОБКИ, ЗБЕРІГАННЯ ТА РОЗПОВСЮДЖЕННЯ КОНФІДЕНЦІЙНОЇ ТА ІНСАЙДЕРСЬКОЇ ІНФОРМАЦІЇ

- Працівники Банку суворо дотримуються правил конфіденційності та збереження банківської таємниці і захисту персональних даних.
- Банк не розкриває отриману інформацію третім особам, за винятком підстав, встановлених законодавством України.
- Інформація про Працівників Банку, внутрішню структуру, операційні процеси, фінансові потоки, про операції, рахунки і вклади Клієнтів, Партнерів, а також інша інформація, яка може завдати збиток репутації Банку, іншим нематеріальним або матеріальним інтересам Банку, Клієнтам, Партнерам, якщо розкриття такої інформації не передбачено законодавством України, за винятком загальнодоступної інформації, носить конфіденційний характер.
- Під час виконання своїх службових обов'язків Працівникам може ставати відомою непублічна інформація про компанію Клієнта або його Партнерів або плани Банку щодо зміни тарифів на банківські послуги (до їх офіційного введення чи оприлюднення). Працівники зобов'язані ставитися до такої інформації як до конфіденційної та не здійснювати її розголошення, передачу або надання до неї доступу іншим Працівникам чи третім особам та не надавати рекомендацій стосовно придбання (припинення користування) банківських послуг з використанням такої інформації, а також не використовувати у будь-який спосіб інсайдерську інформацію на власну користь і на користь інших осіб, крім розкриття інформації в межах виконання професійних, трудових або службових обов'язків та в інших випадках, передбачених законодавством.
- Розмір та умови виплати заробітної плати Працівника є конфіденційною інформацією, якою володіє Працедавець і Працівник. Обговорення розміру зарплати зі своїми Колегами є неприпустимим та буде вважатися порушенням Кодексу.
- При переході на інше місце роботи Працівники дотримуються вимог чинного законодавства про збереження і нерозголошення конфіденційної інформації та банківської таємниці.
- Електронне листування з робочого комп'ютера та робочої адреси не може розглядатись як персональне листування, і на нього не поширюються законодавчі норми про захист таємниці листування. Банк залишає за собою право відслідковувати, реєструвати і контролювати дотримання Працівниками цих вимог.
- Здійснювати публічні виступи і надавати коментарі ЗМІ можуть тільки уповноважені Банком особи. Будь-які запити, що надходять Працівникам від засобів масової інформації, повинні бути переадресовані до секретаря Голови Правління Банку. Будь-які публікації і виступи Працівники Банку здійснюють тільки після погодження з Головою Правління та при його погодженні остаточного змісту публічних повідомлень.
- Працівники Банку не публікують будь-які коментарі у соціальних інтернет-мережах щодо діяльності Банку, від імені Банку та як посадові особи Банку, за винятком спеціально уповноважених працівників або після погодження з Головою Правління.

14. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

До кого звертатись у разі виникнення запитань та порушень Кодексу

14.1. Кожен працівник, якщо має сумніви щодо дотримання Кодексу у конкретному випадку або якщо він має підстави вважати, що Кодекс не дотримується в цілому обов'язково має звернутися до відділу контролю за дотриманням норм комплаєнс: начальник відділу

контролю за дотриманням норм комплаєнс elena.pustovit@asvobank.ua , в т.ч. на скриньку: compliance@asviobank.ua

14.2. У разі виникнення ситуацій, які викликають сумніви етичного характеру та/або порушення Кодексу, ситуацій, пов'язаних із злочинними чи шахрайськими діями, Працівник невідкладно повідомляє про відомі йому факти на один з таких контактів:

- Гаряча лінія: <http://10.2.155.12/index.php?url=mybank/index.php> (з питань порушень Кодексу):
- Начальник відділу контролю за дотриманням норм комплаєнс elena.pustovit@asvobank.ua, в т.ч. на скриньку: compliance@asviobank.ua
- Персональне звернення до Голови Правління Банку.

Банк гарантує кожному працівнику, який повідомить про злочинні та шахрайські дії чи порушення Кодексу, конфіденційність та максимально можливий захист від переслідувань.

Кожне повідомлення, в якому міститься інформація про упередження та протидію злочинним чи шахрайським діям працівників Банку, порушення законодавства України чи Кодексу, буде належним чином опрацьоване.

За кожним фактом Банк здійснить усі необхідні заходи задля безпечної роботи Банку, захисту інтересів Клієнтів та Працівників.

14.3. Кожен працівник має право поінформувати Голову Правління Банку та/або Відповідального працівника за проведення фінансового моніторингу Банку як анонімно, так і із зазначенням авторства щодо можливих порушень вимог законодавства чи внутрішніх процедур Банку у сфері фінансового моніторингу:

- Гаряча лінія: <http://10.2.155.12/index.php?url=mybank/index.php> (Розділ "З питань порушень у сфері фінансового моніторингу"):
- Відповідальний працівник за проведення фінансового моніторингу viktorija.anokhina@asviobank.ua , т.ч. на скриньку: aml@asviobank.ua

Банк забезпечує захист (не допускає звільнення чи примушення до звільнення, притягнення до дисциплінарної відповідальності чи піддання іншим негативним заходам впливу (переведення, атестація (переатестація), зміна умов праці, відмова в призначенні на вищу посаду, скорочення заробітної плати тощо) або піддання загрозі таких заходів впливу) працівникам у зв'язку з повідомленням ними Голову Правління Банку та/або Відповідального працівника за проведення фінансового моніторингу про порушення вимог законодавства у сфері запобігання та протидії.