

КОДЕКС ЕТИКИ АТ «КРЕДОБАНК»

ТОВАРИСТВА ГРУПИ КАПІТАЛУ РКО BANKU POLSKIEGO SA

Розділ 1. Основні положення Кодексу Етики

1. Кодекс Етики – це сукупність найважливіших цінностей, принципів, стандартів поведінки та етичних норм, які визначають спосіб формування взаємовідносин між особами, які здійснюють діяльність на користь АТ «КРЕДОБАНК» (далі - Банк), між Працівниками Банку та особами, що здійснюють діяльність на користь Банку.
2. Кодекс Етики є імплементацією Кодексу Етики РКО Banku Polskiego SA, частиною Групи Капіталу (далі - Група) якого є Банк.
3. Цінності, принципи, стандарти поведінки і етичні норми, які містяться в Кодексі Етики, поширюються як на Працівників Банку, так і на осіб, що здійснюють діяльність на користь Банку, незалежно від посади, обов'язків або правових підстав співпраці з Банком, зокрема, на осіб, які представляють Банк і діють від його імені.
4. Кодекс Етики визначає цінності, принципи, стандарти поведінки і етичні норми у відносинах з Клієнтами, а також в бізнес-діяльності Банку і у відносинах з оточенням.
5. Кодекс Етики безпосередньо пов'язаний з організаційною культурою Банку, є її доповненням та інструментом, який підтримує поширення та запровадження цінностей в Банку.
6. Цінності, принципи, стандарти поведінки та етичні норми, які популяризує Кодекс Етики, сприяють формуванню позитивної робочої атмосфери, впливають на міжособистісні відносини та ступінь ототожнення з цінностями Групи та Банку.
7. Метою Кодексу Етики є популяризація цінностей, принципів, стандартів поведінки та етичних норм, які дозволяють свідомо формувати внутрішнє середовище Банку та його зовнішнє оточення, а дотримання Кодексу Етики в бізнес-діяльності є одним з найважливіших факторів створення довіри та підтримки доброго бренду Банку на ринку.

Розділ 2. Цінності та найважливіші етичні норми в окремих напрямках діяльності

I. Система цінностей

8. Почуття відповідальності перед зацікавленими сторонами означає, що роль цінностей, прийнятих Групою та Банком: довіра, задоволеність Клієнта, постійне удосконалення та підприємливість – визнаються ключовими для ефективної реалізації місії та стратегії Банку.
9. Цінності становлять основу нашої діяльності під час щоденної роботи, є невід'ємною частиною сучасної організаційної культури, а також творять наш імідж та відрізняють нас від конкурентів.
10. Етичні норми виражаються у таких цінностях:
 - 1) **ДОВІРА**
Ми заслуговуємо на довіру, тому що несемо повну відповідальність за наші дії та рішення; ми працюємо надійно та чесно ставимося до себе та інших;
 - 2) **ЗАДОВОЛЕНІСТЬ КЛІЄНТА**
Ми дбаємо про задоволеність нашого Клієнта, тому докладіємо всіх зусиль для того, щоб добре пізнати та зрозуміти Його фактичні потреби; відповідно до потреб Клієнта, ми адаптуємо рішення, прийняті в Компанії;
 - 3) **ПОСТІЙНЕ УДОСКОНАЛЕННЯ**
Ми усвідомлюємо, що повинні удосконалюватися, тому ми постійно шукаємо можливості для вдосконалення процесів, розвитку своїх навичок і набуття нових знань, беремо активну участь у змінах, вбачаючи в них можливості нашого спільного розвитку;
 - 4) **ПІДПРИЄМЛИВІСТЬ**
Ми повинні бути підприємливі, тому діємо цілеспрямовано та сміливо, свідомо враховуючи переваги та недоліки від наших рішень для Групи, Банку і наших Клієнтів.

II. Етика Працівників та інших осіб, які здійснюють діяльність на користь Банку

11. Розвиток Групи та Банку – це наша заслуга, а дотримання в роботі етичних норм є для нас основним викликом та обов'язком.
12. Етичні норми, яких ми дотримуємося у роботі:
- 1) створюємо належну робочу атмосферу і ставимося один до одного з повагою та гідністю,
 - 2) заохочуємо один одного підтримувати відкрите та ввічливе спілкування, а також ділитися своїм досвідом,
 - 3) запобігаємо мобінгу, домаганням та дискримінації, а також іншим формам нерівного та неадекватного поводження,
 - 4) ототожнюємося з Банком і прийнятими Групою та Банком цінностями,
 - 5) дбаємо про імідж Групи та Банку також поза роботою, включаючи соціальні медіа,
 - 6) дотримуємося загальноприйнятих законів та внутрішньобанківських документів,
 - 7) уникаємо діяльності, яка суперечить інтересам Групи, Банку і наших Клієнтів,
 - 8) вживаємо заходи на користь оптимального балансу між роботою та особистим життям.

III. Етика у відносинах з Клієнтами

13. Здійснюючи продажі, докладаємо всіх зусиль для того, щоб відповідати очікуванням наших Клієнтів, забезпечити їм повне задоволення від пропонованих Банком продуктів та послуг.
14. Етичні норми, які представляємо у відносинах з Клієнтами:
- 1) дбаємо щоб наші продукти та послуги були найвищої якості,
 - 2) кожного разу забезпечуємо добре сприйняті інтереси Клієнтів,
 - 3) дотримуємося найвищих стандартів обслуговування Клієнтів,
 - 4) керуємося обов'язком збереження конкретності та прозорості під час надання інформації,
 - 5) зберігаємо конфіденційність і захищаємо Банківську таємницю, яка охороняється законом,
 - 6) ретельно розглядаємо скарги та звернення.

IV. Етика в бізнес-діяльності

15. На ринку наших послуг дотримуємося та беремо активну участь в створенні найкращих стандартів бізнес-практики.
16. Етичні норми, які представляємо в бізнес-діяльності:
- 1) ретельно вибираємо постачальників та контрагентів,
 - 2) виконуємо свої зобов'язання з врахуванням всіх суб'єктів та осіб, пов'язаних з діяльністю Банку,
 - 3) нашою перевагою є ретельність та чесність з нашими контрагентами,
 - 4) в межах наших компетенцій та можливостей запроваджуємо нові технології,
 - 5) проводимо об'єктивну інформаційну політику.

V. Етика у відносинах з оточенням

17. Ми зобов'язані дотримуватися найвищих стандартів у всіх напрямках діяльності Банку.
18. Етичні норми, які представляємо у відносинах з оточенням Банку:
- 1) підтримуємо різні форми соціальних ініціатив, які сприяють розвитку країни та місцевих громад,
 - 2) дбаємо про добрі відносини із соціальними партнерами,
 - 3) в межах наших можливостей дбаємо про навколишнє середовище,
 - 4) ми проти будь-яких корупційних дій.

Додаток до
КОДЕКСУ ЕТИКИ АТ «КРЕДОБАНК»
ТОВАРИСТВА ГРУПИ КАПІТАЛУ РКО BANKU POLSKIEGO SA

- I. Загальнообов'язкові норми поведінки для Керівників та інших Працівників Банку, а також відповідальність за порушення цих норм**
1. Загальнообов'язкові норми поведінки для Керівників:
 - 1) бути прикладом для інших та діяти відповідно до найвищих стандартів корпоративної етики та професійної поведінки;
 - 2) регулярно нагадувати підлеглим Працівникам про важливість корпоративної культури та необхідність її дотримання;
 - 3) проявляти особливу увагу щодо ситуацій або дій, які можуть порушувати вимоги Кодексу Етики або внутрішньобанківських документів;
 - 4) не вчиняти та не дозволяти вчиняти переслідування будь-кого з Працівників від імені Банку та повідомляти своїх підлеглих Працівників про заборону переслідування в Банку;
 - 5) не допускати непотизму та кумівства
 - 6) повідомляти про наявність реального чи потенційного конфлікту інтересів, пов'язаного із спільною роботою з близькою особою;
 - 7) забезпечити функціонування Банку в межах визначеної схильності до ризиків і лімітів ризику.
 2. Загальнообов'язкові норми поведінки для всіх Працівників:
 - 1) неухильно дотримуватись вимог законодавства України, нормативно-правових актів Національного Банку України, внутрішньобанківських документів, корпоративних цінностей та етичних норм поведінки, етикету ділового спілкування у щоденній співпраці з Клієнтами, Діловими Партнерами, Колегами та Керівниками;
 - 2) сумлінно, компетентно, вчасно, результативно і відповідально виконувати свої посадові обов'язки, рішення та доручення Керівників Банку;
 - 3) утримуватися від виконання рішень чи доручень Керівників, якщо вони суперечать вимогам законодавства чи внутрішньобанківських документів та повідомляти про такі випадки Департамент комплаєнс;
 - 4) не здійснювати діяльність, що порушує моральні і правові норми та може завдати шкоди репутації інтересам Банку, Клієнтів і Ділових Партнерів;
 - 5) негайно повідомляти про будь-які можливі ризики для Банку Департамент комплаєнс або Працівників, відповідальних за управління ризиками та безпосереднього Керівника;
 - 6) 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;
 - 7) запобігати мобінгу, домаганням, дискримінації та іншим формам поведінки, які суперечать загальноприйнятим моральним або правовим (дисциплінарним) нормам;
 - 8) ідентифікувати себе з Банком та з цінностями, прийнятими в Банку;
 - 9) дотримуватись корпоративних цінностей Банку в післяробочий час, в тому числі і користуючись соціальними мережами.
 3. Кожен Працівник Банку несе персональну відповідальність за неухильне дотримання вимог Кодексу Етики. Порушення правил Кодексу Етики, внутрішньобанківських документів може призвести до дисциплінарних стягнень, у тому числі до негайного припинення трудових або будь-яких інших відносин із Банком.
 4. Працівники Банку також 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 мав знати про їхню неправомірну поведінку чи дії.
 5. Дотримання стандартів, викладених у Кодексі Етики та внутрішньобанківських документах, є обов'язковою умовою для роботи в Банку та Групі. Тому Працівник Банку ретельно аналізує і неухильно дотримується вимог Кодексу Етики, внутрішньобанківських документів та вимог законодавства.
 6. Кожен Працівник при прийнятті на роботу повинен підписати Зобов'язання Працівника Банку про ознайомлення з Кодексом Етики, а також всі Працівники, в тому числі безпосередні Керівники, Директори підрозділів з управління ризиками, Директор Департаменту комплаєнс (головний комплаєнс-менеджер), та Директор Департаменту внутрішнього аудиту при щорічному ознайомленні з Кодексом повинні підписати Зобов'язання Працівника Банку.

II. Заборона на здійснення незаконної діяльності

7. Діяльність Банку ведеться відповідно до вимог законодавства України та внутрішньобанківських документів.
8. Працівникам Банку заборонено брати участь у незаконній діяльності, підтримувати будь-які протиправні дії інших Працівників Банку, Клієнтів, Ділових Партнерів, інших третіх осіб, стосовно держави і суспільства в цілому, а також стосовно Акціонерів, Клієнтів, Ділових Партнерів і Банку. За вчинення злочинів та шахрайських дій Працівники Банку несуть кримінальну та адміністративну відповідальність згідно з чинним законодавством України.
9. Кожен Працівник Банку докладає максимальних зусиль для недопущення неприйнятної поведінки та зобов'язаний дотримуватись вимог законодавства України та внутрішньобанківських документів.
10. Неприйнятна поведінка включає подання недостовірної фінансової, статистичної та управлінської звітності, злочини у сфері службової діяльності, злочини у сфері господарської діяльності (шахрайство), 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, внутрішньобанківських документів.

Подання недостовірної фінансової та статистичної звітності

11. Банк забезпечує своєчасність, повноту, точність та достовірність даних, які відображаються в бухгалтерському обліку та звітності.
12. 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.
13. Працівник Банку, який володіє інформацією про порушення принципів ведення бухгалтерського обліку та звітності, в тому числі розтрата грошових коштів, необлікованого майна Банку, зобов'язаний невідкладно повідомити про це безпосереднього Керівника, Департамент Комплаєнс та профільні структурні підрозділи Банку.

Посадовий злочин, економічний злочин (шахрайство)

14. Банк забезпечує життя заходів, які є необхідними та обґрунтованими для запобігання і протидії шахрайству у діяльності його підрозділів.
15. Працівникам Банку забороняється:
 - 1) прямо чи опосередковано, особисто або через третіх осіб брати участь у шахрайських діях;
 - 2) використовувати своє службове становище з метою одержання неправомірної вигоди або прийняття обіцянки/пропозиції такої вигоди для себе чи інших осіб;
 - 3) 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;
 - 4) сприяти фізичним або юридичним особам у здійсненні ними господарської діяльності, отриманні кредитів, пільг, укладанні договорів (у тому числі на закупівлю товарів, робіт і послуг);
 - 5) залучати або використовувати юридичних чи фізичних осіб для вчинення будь-яких дій, які суперечать нормам законодавства;
 - 6) сприяти призначенню на посаду особи, яка не має переваг перед іншими кандидатами на цю посаду;
 - 7) неправомірно втручатися в роботу інших Працівників Банку;
 - 8) неправомірно надавати перевагу фізичним або юридичним особам у зв'язку з підготовкою проектів та прийняттям рішень, затвердженням (погодженням) висновків;
 - 9) використовувати будь-яке майно Банку або кошти в приватних інтересах;
 - 10) здійснювати позабанківську/політичну/громадську діяльність в робочий час;
 - 11) 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.

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

16. Банк бере активну участь у протидії легалізації (відмиванні) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення.

17. Кожен Працівник Банку, який бере участь в процесі обслуговування Клієнтів, зобов'язаний дотримуватись встановлених Правил та Програм 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.
18. Банк має розроблені та впроваджені відповідні правила та програми, основним принципом яких є реалізація внутрішньобанківських норм для 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.
19. У зв'язку із повідомленням Працівником Банку Керівника та/або Відповідального працівника Банку, як суб'єкта первинного фінансового моніторингу чи суб'єкта державного фінансового моніторингу про порушення вимог законодавства у сфері запобігання та протидії легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення, до Працівника Банку не буде застосовано 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 загрози таких заходів впливу).

Неконкурентна практика

20. Взаємовідносини з Конкурентами Банку будуються на принципах чесності та взаємної поваги і відповідно до вимог антимонопольного законодавства. Банк не укладає недобросовісних угод, які не відповідають цінovій політиці та дотримується вимог добросовісної конкурентної практики.
21. Будь-які рекламні та акційні заходи Банк проводить таким чином, щоб надати нашим потенційним Клієнтам об'єктивну інформацію про Банк. Банк не фінансує і не спонсорує рейтингів (порівняння в мас-медіа) продуктів і послуг інших Банків.

Заборона щодо надання послуг чи консультацій клієнтам та контрагентам, спрямованих на уникнення ними чи їх контрагентами сплати податків або виконання встановлених законодавством України або договірними умовами інших зобов'язань

22. Працівникам Банку заборонено надавати послуги/консультації клієнтам та контрагентам, що можуть спричинити уникнення ними чи їх контрагентами сплати податків або виконання встановлених законодавством України або договірними умовами інших зобов'язань.
23. Про наявність умислу на ухилення від сплати податків, зборів, інших обов'язкових платежів можуть свідчити, наприклад: відсутність податкового обліку чи ведення його з порушенням встановленого порядку; перекручування в обліковій або звітній документації; неоприбуткування готівкових коштів, одержаних за виконання робіт чи надання послуг; ведення подвійного (офіційного та неофіційного) обліку; використання банківських рахунків, про які не повідомлено органи державної податкової служби; завищення фактичних затрат, що включаються до собівартості реалізованої продукції, тощо.

III. Вимоги щодо дотримання культури управління ризиками

24. В Банку створена комплексна, адекватна та ефективна система управління ризиками, на які наражається Банк у своїй діяльності.
25. Банк визначає та контролює дотримання Корпоративних цінностей, які базуються на веденні бізнесу на законних та етичних принципах та постійно підтримує високу культуру управління ризиками.
26. Працівники Банку дотримуються вимог впровадженої системи управління ризиками, включаючи стратегію та політику управління ризиками, культуру управління ризиками, процедури, методи та інші заходи ефективного управління ризиками.
27. Банк забезпечує проведення навчання та обізнаність Працівників Банку щодо дотримання норм законодавства, відповідних стандартів професійних об'єднань, дія яких поширюється на Банк, культури управління ризиками, ураховуючи Кодекс Етики. Усі Працівники Банку не рідше одного разу на рік проходять навчання з питань культури управління ризиками та дотримання Кодексу Етики, а нові Працівники під час прийняття на роботу.

IV. Заходи із запобігання порушенню прав споживачів

28. Банк забезпечує дотримання прав споживачів в умовах виконання встановлених норм та правил фінансового чи операційного характеру шляхом надання належного рівня послуг, а також шляхом забезпечення гарантії недоторканості прав споживачів фінансових послуг.
29. Банк не надає платних послуг Клієнтам, не обумовлених умовами договору, публічними правилами та тарифами Банку, без згоди Клієнта.

V. Порядок дій Керівників та інших Працівників Банку для запобігання завданню шкоди майну Банку

30. До активів Банку належать: майно, грошові кошти, інформація, об'єкти інтелектуальної власності, в тому числі ліцензії, патенти, програмне забезпечення, обладнання, що використовується в індивідуальному порядку (наприклад, мобільні телефони і комп'ютери).
31. Нематеріальні активи, створені або розроблені Керівниками та іншими Працівниками Банку в межах виконання функціональних обов'язків, також є власністю Банку.
32. Будь-яке майно, а також службова інформація, якою володіє або яку використовує Банк для забезпечення свого функціонування, надаються Керівникам та іншим Працівникам Банку виключно для службових цілей та забезпечення виконання посадових обов'язків.
33. Усі Керівники та інші Працівники Банку:
 - 1) несуть відповідальність за використання активів Банку в своїх інтересах;
 - 2) утримуються від користування власністю та інформацією Банку для власної користі;
 - 3) використовують комп'ютерні системи та обладнання Банку з дотриманням діючих заходів безпеки;
 - 4) не порушують систему безпеки Банку під час передачі даних мережею (наприклад електронною поштою);
 - 5) не передають своє ім'я користувача або паролі іншим особам;
 - 6) не використовують 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;
 - 7) не використовують робочі телефони, факси, копіювальні машини, персональний комп'ютер та аналогічне обладнання для власних потреб;
 - 8) повідомляють Керівника та Департамент банківської безпеки про факти розкрадання, розтрати, неналежного використання майна Банку.
34. Керівники та інші Працівники Банку зобов'язані піклуватися про збереження майна Банку. Неправомірне користування активами Банку є підставою для притягнення до дисциплінарної, адміністративної або кримінальної відповідальності.

VI. Заборона на використання службового становища Керівниками Банку та іншими Працівниками Банку з метою отримання несправедливих персональних переваг або надання таких переваг третім особам

35. Керівники та інші Працівники Банку зобов'язані під час виконання своїх посадових обов'язків керуватися виключно інтересами Банку, а не власними.
36. Керівники та інші 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 чи в інший спосіб зашкодити його інтересам.
37. Робота Керівників та інших Працівників Банку в банківських чи фінансових установах за сумісництвом суворо заборонена, окрім таких установ, які входять до фінансово-банківської групи Банку/Групи.
38. Керівники та інші Працівники Банку мають право брати 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.

39. Керівники та інші Працівники, які діють від імені Банку, повинні утримуватися від обслуговування власних фінансових операцій та не брати участі в процесі надання послуг особам, з якими вони мають тісні особисті або ділові стосунки.
40. З метою уникнення конфлікту інтересів Керівники та інші Працівники Банку повідомляють про позабанківську/політичну/громадську діяльність та бізнес-відносини відповідно до Положення про запобігання конфліктам інтересів в АТ «КРЕДОБАНК» та Банківській групі.
41. Банк встановлює систему управління конфліктами інтересів відповідно до Положення про запобігання конфліктам інтересів в АТ «КРЕДОБАНК» та Банківській групі на підставі наступних принципів:
 - 1) обов'язкове розкриття відомостей про реальний або потенційний конфлікт інтересів або ймовірність виникнення такого конфлікту;
 - 2) індивідуальний розгляд, оцінка вагомості ризиків для Банку і врегулювання кожного випадку конфлікту інтересів;
 - 3) конфіденційність порядку розкриття відомостей про конфлікт інтересів та його врегулювання;
 - 4) дотримання рівноваги інтересів Банку і Працівника при врегулюванні конфлікту інтересів;
 - 5) захист Працівника від переслідування у зв'язку з конфліктом інтересів, який був своєчасно розкритий Працівником.

VII. Заходи із запобігання корупційним діям та хабарництву

42. Банк категорично проти будь-яких спроб підкупу та хабарництва з метою отримання додаткових конкурентних переваг/благ. Працівникам Банку забороняється залучати чи використовувати Ділових Партнерів чи інших осіб для здійснення дій, що суперечать принципам і вимогам цього Кодексу чи нормам законодавства України про протидію корупції.
43. 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 у процесі прийняття рішень.

VIII. Гарантії рівності відносин між Банком та його Клієнтами, Працівниками, Діловими Партнерами, Постачальниками та Конкурентами

Гарантії рівності відносин між Банком та Клієнтами

44. Реалізуючи бізнес-стратегії і плани, Банк вживає усіх необхідних заходів, що відповідають потребам Клієнтів та враховують їх інтереси. У своїй діяльності Банк прагне відповідати очікуванням Клієнтів і забезпечити їх повне задоволення послугами та продуктами.
45. Довіра Клієнтів є основою плідної та довготривалої співпраці, тому Працівники Банку докладають усіх зусиль та вживають заходів, спрямованих на зміцнення довіри Клієнтів до Банку. Усі листи та звернення, які надходять до Банку від громадян, юридичних осіб та державних органів розглядаються ретельно, відповіді надаються у встановлені терміни відповідно до законодавства України.
46. Працівники Банку надають Клієнтам достовірну та вичерпну інформацію, ознайомлюють Клієнтів з перевагами та ризиками, пов'язаними з придбанням окремих продуктів і послуг.
47. 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.
48. Рекламна кампанія Банку містить достовірну інформацію для Клієнтів щодо пропонуванних продуктів та послуг, а формат подання не вводить в оману Клієнта.
49. У своїй діяльності Банк ставиться з повагою до гідності людини, особливо під час обслуговування Клієнтів, рекламної та маркетингової діяльності та процедури стягнення заборгованості.

Гарантії рівності відносин між Банком та Працівниками

50. 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.
51. Банк будує свої відносини з Працівниками на принципах довгострокової співпраці, взаємної поваги і безумовного виконання взаємних зобов'язань.

52. Банк докладає зусиль для розвитку своїх Працівників та створення позитивної внутрішньої атмосфери, яка забезпечує сприятливі умови для найкращого виконання завдань. Кожен Працівник усвідомлює свій внесок у формування корпоративної культури та активно впливає на її розвиток.
53. Забезпечення безпеки Працівників є невід'ємною частиною діяльності Банку.
54. 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 не приймає на роботу і не звільняє, не притягує до дисциплінарної відповідальності і не заохочує ґрунтуючись на особистих міркуваннях, включаючи серед іншого фаворитизм, непотизм та кронізм.
55. 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.
56. Банк протидіє будь-яким формам переслідування та тиску на Працівників, категорично проти будь-якої дискримінації, ставлення або дій, які суперечать принципам толерантності.
57. 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 Працівникам незалежно від вищенаведених факторів і прагне забезпечити комфортну робочу атмосферу всім Працівникам.
58. 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.
59. Банк формує атмосферу професіоналізму і доброзичливості, дотримуючись етикету ділового спілкування у щоденній співпраці з Клієнтами, Діловими Партнерами, Постачальниками, Колегами, Підлеглими та Керівниками.
60. У разі виникнення конфлікту Працівники Банку роблять усе можливе, щоб неупереджено віднестися до його ініціатора, уважно і по можливості максимально доброзичливо вислуховують думку опонента. При обговоренні спірних питань Працівники Банку говорять про ситуацію або факти, але в жодному разі не згадують про особистість Колеги. Жодна причина або ситуація не може бути виправданням некоректної поведінки чи ставлення до інших.

Гарантії рівності відносин між Банком, Діловими Партнерами та Постачальниками

61. Банк дотримується принципу надання прозорої інформації Діловим Партнерам, Постачальникам, громадськості, контролюючим органам та акціонерам.
62. Банк надає громадськості максимально об'єктивну та достовірну інформацію про фінансовий стан, досягнення та перспективи розвитку Банку на підставі офіційної та затвердженої фінансової звітності.
63. Співпраця Банку з Діловими Партнерами, Постачальниками здійснюється відповідно до правил захисту інформації, включаючи захист персональних даних, конфіденційності, збереження Банківської та комерційної таємниці.
64. Банк не співпрацює з Діловими Партнерами, Постачальниками діяльність яких може становити загрозу для репутації Банку.

Гарантії рівності відносин між Банком та Конкурентами

65. 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 разі виникнення будь-яких суперечок Банк надає перевагу знаходженню компромісу шляхом переговорів.
66. Працівники Банку публічно не оцінюють та не коментують професіоналізм, надійність та добросовісність інших Банків та фінансових установ.

67. 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.

IX. Обмеження щодо дарування та отримання подарунків/запрошень

68. Працівники Банку не приймають подарунки/запрошення від Клієнтів, Ділових Партнерів Банку, які могли б:
1. призвести до виникнення неформальних зобов'язань щодо цього Клієнта або Ділового Партнера;
 2. спричинити виникнення конфлікту інтересів;
 3. негативно вплинути на якість виконання Працівником його посадових обов'язків, неупередженість і незалежність у прийнятті рішень.

При отриманні пропозиції про подарунок/запрошення або отриманні подарунку Працівники Банку діють відповідно до Положення про запобігання конфліктам інтересів в АТ «КРЕДОБАНК» та Банківській групі.

X. Вимоги до прийнятної персональної поведінки Працівників Банку

69. Усі 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.
70. Розмір та умови виплати заробітної плати Працівника є конфіденційною інформацією, якою володіє Працедавець і Працівник. Обговорення розміру заробітної плати зі своїми Колегами є неприпустимим та буде вважатися порушенням Кодексу.
71. Працівники Банку не використовують робочий час та засоби комунікації Банку для пошуку потенційних працедавців і переговорів із ними. При переході на інше місце роботи Працівники дотримуються вимог чинного законодавства про збереження і нерозголошення конфіденційної інформації та Банківської таємниці.

XI. Принципи оброблення, зберігання та розповсюдження конфіденційної та інсайдерської інформації

72. Працівники Банку суворо дотримуються правил конфіденційності та збереження Банківської таємниці і захисту персональних даних. Банк не розкриває отриману інформацію третім особам, за винятком випадків встановлених законодавством України.
73. Інформація про Працівників Банку, внутрішню структуру, операційні процеси, фінансові потоки, про операції, рахунки і вклади Клієнтів, Ділових Партнерів, Постачальників, а також інша інформація, яка може завдати шкоди репутації Банку, іншим нематеріальним або матеріальним інтересам Банку, Клієнтам, Діловим Партнерам, якщо розкриття такої інформації не передбачено законодавством України, за винятком загальнодоступної інформації, носить конфіденційний характер. Працівник Банку в письмовій формі приймає зобов'язання про нерозголошення інформації.
74. Під час виконання своїх службових обов'язків Працівникам Банку може ставати відомою непублічна інформація про компанію Клієнта або його Ділових Партнерів або плани Банку щодо зміни тарифів на Банківські послуги (до їх офіційного введення чи оприлюднення). Працівники Банку зобов'язані ставитися до такої інформації як до конфіденційної та не розголошувати, передавати або надавати до неї доступ іншим Працівникам Банку чи третім особам, а також не надавати рекомендацій стосовно придбання (припинення користування) Банківських послуг з використанням такої інформації та 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.
75. 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.
76. Здійснювати публічну комунікаційну діяльність і надавати коментарі засобам масової інформації можуть тільки уповноважені Працівники Банку. Будь-які запити, що надходять Працівникам Банку від засобів масової інформації, повинні бути переадресовані до Департаменту комунікацій. Будь-яку публічну комунікаційну діяльність Працівники Банку здійснюють тільки після погодження із Директором Департаменту комунікацій та при його координації і погодженні остаточного змісту публічних повідомлень.

77. Працівники Банку не публікують будь-які коментарі у соціальних інтернет-мережах щодо діяльності Банку, від імені Банку та як Керівники Банку, за винятком спеціально уповноважених Працівників або після погодження із Директором Департаменту комунікацій.

XII. Культура внутрішнього контролю

78. В Банку створена комплексна, ефективна та адекватна система внутрішнього контролю, яка встановлюється та виконується за всіма напрямками діяльності Банку та Банківської Групи на всіх організаційних рівнях, функціонування якої спрямоване на забезпечення ефективності корпоративного управління в Банку та Банківській Групі. У Банку інтегровано систему внутрішнього контролю в систему корпоративного управління Банку шляхом створення відповідної організаційної структури та визначення у внутрішньобанківських документах повноважень, підпорядкованості, підзвітності, опису та розподілу функціональних обов'язків осіб, які задіяні у функціонуванні системи внутрішнього контролю, їх відповідальності та порядку взаємодії.
79. Культура внутрішнього контролю включає своєчасну фіксацію та аналіз виявлених недоліків системи внутрішнього контролю, звітування щодо виявлених недоліків Керівниками Банку в межах визначених Банком повноважень, ужиття своєчасних та адекватних заходів щодо усунення виявлених недоліків.
80. Культура внутрішнього контролю забезпечує дотримання визначених Банком принципів, правил, норм, спрямованих на поінформованість Працівників Банку щодо функціонування системи внутрішнього контролю в Банку та участі кожного з Працівників в цьому процесі.
81. Керівники та інші Працівники Банку дотримуються вимог внутрішньобанківських документів, спрямованих на створення та дотримання корпоративних цінностей та культури внутрішнього контролю.

Зобов'язання Працівника Банку

Я, _____ (ПІБ, найменування посади, найменування структурного підрозділу Банку), цим підтверджую, що ознайомився (ознайомила) з Кодексом Етики Банку та зобов'язуюсь неухильно дотримуватись положень цього Кодексу. Я згоден (згодна), що це Зобов'язання становить невід'ємну частину мого трудового договору (контракту) та його порушення може спричинити за собою накладення дисциплінарного стягнення. Я розумію і згоден (згодна), що це Зобов'язання поширюється на всі зміни і доповнення до цього Кодексу, прийняті в установленому в Банку порядку. Мені відомо, що Кодекс Етики може змінюватись, і я зобов'язуюсь відстежувати такі зміни на внутрішньому порталі.

Дата ____ / ____ / ____ Підпис _____ / _____ /