

ОЩАДБАНК
МІЙ БАНК. МОЯ КРАЇНА



ОЩАДБАНК

МІЙ БАНК. МОЯ КРАЇНА

ЗАТВЕРДЖЕНО
рішенням наглядової ради
АТ «Ощадбанк»
від 23 січня 2020 року, протокол № 1

у редакції затвердженій рішенням наглядової ради АТ «Ощадбанк»
від 29 липня 2021 року, протокол №38

у редакції, затвердженій рішенням наглядової ради АТ «Ощадбанк»
від 25.01.2024 року, протокол № 3

КОДЕКС ПОВЕДІНКИ (ЕТИКИ)

АТ «ОЩАДБАНК»

Київ – 2024

ЗВЕРНЕННЯ

ОЩАДБАНК

МІЙ БАНК. МОЯ КРАЇНА

ГОЛОВИ ПРАВЛІННЯ АТ «ОЩАДБАНК»

Шановні колеги!

Ви зараз читаете оновлений Кодекс поведінки (етики) Ощадбанку.

Хочу звернути вашу увагу на те, що цей документ суттєво відрізняється від усіх інших внутрішньо-нормативних документів Ощадбанку. Насамперед тому, що він набагато більш важливий, ніж сотні теж дуже необхідних у роботі, але не настільки критичних для кожного з нас документів.

Хто ми є? Для чого існує Ощадбанк? Навіщо кожного робочого дня ми виходимо зі своїх домівок і йдемо в офіси, відділення чи на маршрути інкасації? Яким чином нам слід спілкуватися з нашими клієнтами, акціонером, державними органами? Як етично комунікувати в соціальних мережах? Відповіді на всі ці питання ви знайдете в цьому Кодексі.

Кодекс містить наш маніфест. У 2023 році ми його суттєво оновили, й нині він краще відображає те, яким ми бачимо себе та нашу роль у державі. У кодексі є місія нашої організації: стисла та конкретна. На сторінках цього документа ви також можете знайти перелік цінностей, на які наш банк орієнтується у прийнятті будь-яких рішень.

Дуже важлива для мене частина кодексу – опис того, як має поводитися співробітник банку, щоб репутація Ощадбанку завжди була на високому рівні. Тому що банк – це насамперед не активи, приміщення чи реклама, а тисячі людей, які уособлюють наш фінансовий інститут. Саме наша

етична поведінка має забезпечувати те, щоб горде звання ощадівця завжди сприймали як гарантію того, що це людина не тільки професійна, а й глибоко моральна, відповідальна та чесна: з самим собою, своєю організацією та своєю державою.

Вимоги нашого оновленого Кодексу поведінки (етики) – дуже конкретні та практичні. На сторінках цього документа ви знайдете опис того, як слід ставитися до майна банку, як вдягатися на роботу, які подарунки від партнерів та клієнтів можна вважати прийнятними, а які ні. Виконання вимог цього кодексу є обов'язковим для всіх співробітників Ощадбанку. За їх невиконання передбачено відповідальність.

В організаціях подібні кодекси можуть бути двох типів: формальними та діючими. Наш варіант кодексу має бути реально працюючим дороговказом щодо поведінки співробітників Ощадбанку в усіх ситуаціях. Я сприймаю його тільки так і закликаю до цього всіх вас. Тільки спільним дотриманням цих правил можна досягнути того, щоб Ощадбанк продовжував бути гідним корпоративним громадянином вільної та демократичної України, а ми всі пишалися приналежністю до свого роботодавця.

З повагою
Голова правління
Сергій Наумов

МІЙ БАНК – МОЯ ОПОРА

НАШ МАНІФЕСТ

Мій банк – моя опора.
Опора мільйонів, хто каже тепер «Моє».
Мої люди. Моя справа. Моя свобода.

Ми разом пройшли крізь темряву
і разом йдемо до світла.
Мій внесок. Моя відвага. Моя надія.

З нами відбудовуються вільні міста
і розквітає бізнес.
Мій дім. Моя вулиця. Моя земля.

Нам довіряють своє завтра,
Бо ми відкриті до всіх. І поруч завжди.
Найбільший універсальний банк.

**Моя історія. Мій рух. Моє майбутнє.
Наше майбутнє.
Моє.**

ОЩАДБАНК

МІЙ БАНК. МОЯ КРАЇНА

ОЩАДБАНК

МІЙ БАНК. МОЯ КРАЇНА

Ліцензія НБУ №148 від 05.10.2011 р.

| | | | |
|--|-----------|---|-----------|
| Вступ | | | |
| Мета та завдання кодексу | | | |
| Місія, мета та корпоративні цінності ощадбанку та його працівників | | | |
| Корпоративні принципи здійснення діяльності | | | |
| Взаємовідносини з акціонерами | | | |
| Взаємовідносини з клієнтами та партнерами | | | |
| Взаємовідносини з конкурентами | | | |
| Взаємовідносини з органами державної влади | | | |
| Контакти із засобами масової інформації | | | |
| Поведінка в соціальних мережах | | | |
| Взаємовідносини з працівниками | | | |
| Участь у політичних процесах | | | |
| Запобігання та протидія легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, іншої незаконної діяльності | 05 | Вимоги щодо дотримання культури управління ризиками | 25 |
| | 06 | Комплаєнс | 26 |
| | 07 | Корпоративний стиль та культура | 27 |
| | 08 | Конфлікт інтересів | 28 |
| | 11 | Політика щодо подарунків | 30 |
| | 12 | Розкриття інформації | 31 |
| | 14 | Облік і звітність | 32 |
| | 15 | Комісія з етики наглядової ради банку | 32 |
| | 16 | Відповідальність та контроль за дотриманням вимог цього кодексу | 33 |
| | 17 | Порядок перегляду документу | 34 |
| | 21 | Прикінцеві положення | 34 |
| | 23 | Додаток | 35 |
| | 24 | | |



ВСТУП

ОЩАДБАНК

МІЙ БАНК. МОЯ КРАЇНА



Головним активом АТ «Ощадбанк» (далі – Ощадбанк або Банк) є керівники* та працівники Банку (далі – Працівники Банку).

Саме їх професіоналізм лежить в основі процвітання Банку.



Кожен Працівник має уособлювати собою Банк, своєю поведінкою підтримуючи його репутацію та імідж.

Ми, Працівники Банку, пам'ятаємо, що наші дії та вчинки сприймаються оточуючими як дії та вчинки Ощадбанку.

Кожен Працівник Банку повною мірою має усвідомлювати та вживати заходів для підтвердження, що Ощадбанк є:



- 1) Банком, що змінюється та ініціює зміни;
- 2) стабільним та успішним Банком, що динамічно розвивається;
- 3) надійним та конкурентоспроможним Банком, який займає провідні позиції в усіх сегментах банківського ринку;
- 4) універсальним Банком, що активно працює з диверсифікованою клієнтською базою в різних секторах економіки України;
- 5) державним Банком, що має добрі традиції, високу ділову культуру, бездоганну репутацію серед ділових Партнерів та Клієнтів;
- 6) прогресивним Банком, що діє відповідно до високих етичних стандартів;
- 7) відкритим Банком, який може служити зразком дотримання вимог та норм, що передбачені чинним законодавством України та загальноприйнятими стандартами етики та поведінки.

** Відповідно до статті 42 Закону України «Про банки і банківську діяльність» до керівників належать голова, його заступники та члени ради банку, голова, його заступники та члени правління банку, головний бухгалтер банку.*

МЕТА ТА ЗАВДАННЯ КОДЕКСУ

Стаття 1

Кодекс поведінки (етики) АТ «Ощадбанк» (далі – Кодекс) – збірник основних морально-етичних і ділових норм та принципів, корпоративних цінностей та правил поведінки, якими керуються всі Працівники Банку

Стаття 2

Пріоритетним правилом для всіх Працівників Банку, як під час щоденної роботи, так і при взаємодії в рамках внутрішньокорпоративних відносин, є дотримання високих етичних стандартів.

Стаття 3

Мета Кодексу – забезпечення усвідомлення Працівниками Банку єдиних норм, принципів діяльності, етики та поведінки, що спрямовані на підтримання бездоганного іміджу та бездоганної репутації, підвищення вартості, забезпечення фінансової стабільності та ефективності Ощадбанку та задоволення інтересів Клієнтів Банку.

Завдання Кодексу:

- 1) забезпечення розуміння Працівниками Банку місії та мети Ощадбанку, корпоративних цінностей та Маніфесту, а також своєї ролі в реалізації місії Ощадбанку;
- 2) визначення політики та правил взаємодії Ощадбанку з Акціонером, Інвесторами, Клієнтами, державними органами, діловими Партнерами та Конкурентами;
- 3) визначення стандартів етики та ділової поведінки Працівників Банку;
- 4) визначення прийнятної та неприйнятної поведінки Працівників Банку;
- 5) розвиток корпоративної культури, культури управління ризиками, орієнтація Працівників Банку на єдині корпоративні цілі та цінності, підвищення корпоративної ідентичності;
- 6) забезпечення усвідомлення Працівниками Банку персональної відповідальності перед партнерами, Клієнтами, Інвесторами та Акціонером Банку за виконання власних функціональних/посадових обов'язків;
- 7) підтримання бездоганного іміджу та бездоганної репутації Ощадбанку;
- 8) дотримання найвищих стандартів етичної поведінки при виконанні функціональних/посадових обов'язків Працівниками Банку.

Стаття 4

Кодекс розроблено на підставі нормативно-правових актів Національного банку України, чинного законодавства України, загальноприйнятих стандартів етики та поведінки, звичаїв ділового обороту та кращої міжнародної практики.

Стаття 5

Принципи та норми, викладені в Кодексі, є обов'язковими для виконання всіма Працівниками Ощадбанку незалежно від займаної посади. Всі Працівники Банку, які виконують управлінські функції, повинні вживати заходів щодо дотримання підпорядкованими їм працівниками правил та вимог Кодексу.

Стаття 6

Принципи та норми Кодексу мають враховуватись при розробці внутрішніх нормативних документів Ощадбанку, що регламентують діяльність структурних та відокремлених підрозділів Банку та Працівників Банку.

МІСІЯ, МЕТА ТА КОРПОРАТИВНІ ЦІННОСТІ ОЩАДБАНКУ ТА ЙОГО ПРАЦІВНИКІВ

Стаття 7

Місія Банку – змінюватись та ініціювати позитивні зміни в країні, бути Банком першого вибору, емоційно близьким кожному українцю.

Стаття 8

Мета діяльності Банку – забезпечення фінансової стабільності Банку та зміцнення його ринкових позицій.

Стратегічна мета Ощадбанку – продовжувати функціонувати, як універсальний Банк, що зміцнює свої позиції у роздрібному кредитуванні та комісійних продуктах, зберігає провідні позиції в бізнес- напрямках великого корпоративного бізнесу та мікро-, малого та середнього бізнесу зі зменшенням частки державних підприємств.

Стратегічними напрямками діяльності Ощадбанку є поглиблення діджиталізації сервісів, оптимізація мережі, централізація функцій та операцій, фінансування підприємств стратегічно важливих галузей економіки, підтримка проектів з будівництва та відновлення критичної інфраструктури, розвиток стратегічного партнерства з міжнародними інвесторами та підготовка до приватизації.

Стаття 9

Корпоративними цінностями Банку є:

Людина.

Ми прагнемо стати Банком номер один для Клієнтів і Працівників Банку. Команда Банку – рушійна сила позитивних змін. Кожен член команди отримує гідні умови для ефективної роботи, навчання та розвитку. Клієнти Банку розцінюють Працівників Банку, як Партнери, які довіряють Банку. Для клієнтів Банк створює якісні сучасні продукти та сервіси. Ми будуюмо безбар'єрне середовище, в якому кожен почуватиметься комфортно.

Розвиток.

Ми прагнемо самоудосконалюватись та професійно розвиватись, що є запорукою успіху Банку. Ми впевнені, що розвиток найбільшого державного Банку – це вагомий вклад у побудову успішної держави. Керівники Банку мають заохочувати ініціативу на всіх рівнях управління. Банк забезпечує впровадження новацій та прагне відповідати очікуванням Клієнтів Банку у всьому – від продуктів і технологій до якості сервісу та комунікацій.

Прозорість.

Ми працюємо чесно та прозоро. Ми неухильно дотримуємось загально визнаних принципів, нормативно-правових актів Національного банку України та чинного законодавства України. Працівники Банку цінують порядність і прагнуть завжди виправдовувати довіру Клієнтів, інших Працівників, Партнерів та Акціонера.

Стаття 10

Корпоративні цінності Ощадбанку стали основою Маніфесту Банку, який є кредо і керівництвом до дії для Працівників Банку.

Працівники Банку повинні поділяти корпоративні цінності та неухильно їх дотримуватись. Працівники Банку, які виконують управлінські функції, повинні власним прикладом демонструвати важливість та необхідність дотримання корпоративних цінностей іншими працівниками Банку.

Для керівників Банку встановлюються наступні вимоги та обов'язки:

- обов'язок дбайливого ставлення – обов'язок керівників Банку приймати рішення та діяти в інтересах Банку на підставі вимог законодавства, положень Статуту Банку та інших внутрішніх нормативних документів Банку та всебічної оцінки наявної (наданої) інформації;
- обов'язок лояльності – обов'язок керівників Банку діяти добросовісно в інтересах Банку та Клієнтів (а не у власних інтересах, інтересах іншої особи або групи осіб зі шкодою для інтересів Банку);
- обов'язок керівників Банку мати бездоганну ділову репутацію;
- обов'язок дотримуватись принципу «tone at the top» («тон згори») - обов'язок керівників Банку демонструвати відповідальне лідерство в дотриманні корпоративних цінностей Банку -;
- вимоги щодо громадянства – керівники Банку не повинні мати громадянства (підданства) держави, що здійснює збройну агресію проти України.

РОЗДІЛ 3

КОРПОРАТИВНІ ПРИНЦИПИ ЗДІЙСНЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ

Стаття 11

Ощадбанк, здійснюючи свою діяльність, керується наступними принципами:

- 1) забезпечення високої якості своїх продуктів та послуг;
- 2) забезпечення максимальної фінансової ефективності діяльності Банку;
- 3) захист інтересів Акціонера та вкладників Банку;
- 4) забезпечення неухильного дотримання нормативно-правових актів Національного банку України, чинного законодавства України, внутрішніх нормативних документів Банку та загальноприйнятих стандартів етики та поведінки, звичаїв ділового обороту;
- 5) неухильне дотримання встановлених чинним законодавством України вимог з питань захисту інформації, включаючи інформацію з обмеженим доступом, у тому числі конфіденційну та інформацію, яка становить банківську та/або комерційну таємницю;
- 6) інвестування в професійний розвиток Працівників;
- 7) забезпечення чіткого розподілу між Працівниками відповідальності за всіма напрямками діяльності, що створює умови для оперативного прийняття рішень;
- 8) забезпечення Працівникам належних умов праці;
- 9) забезпечення соціального захисту

Працівників Банку;

- 10) встановлення правил, що забезпечують уникнення конфлікту інтересів, а у випадках його виникнення - вжиття всіх належних та необхідних заходів для його врегулювання;
- 11) забезпечення нульової толерантності до неприйнятної поведінки Працівників;
- 12) зміцнення культури управління ризиками та забезпечення її підтримки на всіх рівнях корпоративного управління.

Стаття 12

Банк, використовуючи найкращі міжнародні практики на підставі законодавства України, впроваджує в свою діяльність систему управління екологічною та соціальною відповідальністю.

Стаття 13

Кожен Працівник Банку при здійсненні своєї щоденної діяльності прагне сприяти зростанню прибутковості, підвищенню ефективності роботи Банку, встановленню довгострокових партнерських відносин з діловими Партнерами та Клієнтами, зниженню витрат, забезпеченню фінансової стабільності та зміцненню ділової репутації Ощадбанку.



РОЗДІЛ 3

ОЩАДБАНК

МІЙ БАНК. МОЯ КРАЇНА

КОРПОРАТИВНІ ПРИНЦИПИ ЗДІЙСНЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ

Стаття 14

Ми як Працівники Ощадбанку, які є його частиною, представляючи його інтереси та діючи від його імені, зобов'язуємось:

- 1) власними діями та вчинками демонструвати колегам та підлеглим приклад ставлення до стандартів поведінки (етики), визначених цим Кодексом, прихильності до корпоративних цінностей Банку та створювати необхідну атмосферу для дотримання культури управління ризиками, словом та справою демонструвати, що свідоме викривлення інформації або неетична поведінка не залишаться без уваги, навіть якщо результат дій надав Банку певну перевагу чи користь;
- 2) створювати атмосферу прозорості й відповідальності, в якій кожен Працівник Банку активно реагує на вчинення дій, несумісних із цим Кодексом;
- 3) виконувати свої функціональні/посадові обов'язки відповідно до посадових інструкцій, норм та правил, встановлених Банком, цінностей і принципів, прийнятих Банком;
- 4) при виконанні своїх функціональних/посадових обов'язків діяти професійно, добросовісно, старанно, докладаючи належних зусиль;
- 5) сприяти підвищенню ефективності своєї роботи, забезпечуючи зростання результативності своєї діяльності та діяльності Банку в цілому;
- 6) дотримуватись у своїй щоденній діяльності вимог чинного законодавства України, внутрішніх нормативних та розпорядчих документів Банку, зокрема Антикорупційної програми акціонерного товариства «Державний ощадний банк України» (далі – Антикорупційна програма), загальноприйнятих стандартів етики та поведінки;
- 7) не розголошувати інформацію з обмеженим доступом, у тому числі конфіденційну та інформацію, яка становить банківську та/або комерційну таємницю, дотримуватись встановлених процедур запобігання використанню такої інформації не за призначенням (при цьому передавання інформації третім особам здійснюється виключно на умовах та в порядку, встановленому чинним законодавством України та внутрішніми нормативними документами Банку);

КОРПОРАТИВНІ ПРИНЦИПИ ЗДІЙСНЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ

8) використовувати державну мову при обслуговуванні Клієнтів та наданні їм інформації про продукти та послуги*, при розробці внутрішніх нормативних та організаційно-розпорядчих документів Банку, при робочому спілкуванні, в т.ч. при комунікаціях засобами корпоративної електронної пошти, при розміщенні інформації для загального ознайомлення та у інших випадках, передбачених Законом України «Про забезпечення функціонування української мови як державної»;

** На прохання клієнта його персональне обслуговування може здійснюватися також іншою мовою, прийнятною для сторін.*

9) вести та зберігати всю документацію і всі записи службового характеру в повній відповідності до вимог чинного законодавства України та внутрішніх нормативних та розпорядчих документів Банку;

10) будувати свої відносини з Клієнтами та діловими Партнерами на принципах сумлінності, чесності та довіри, не допускати ситуацій, що можуть зашкодити інтересам або діловій репутації Банку;

11) будувати свої відносини з колегами на основі доброзичливості та ефективного співробітництва, підтримувати атмосферу поваги та толерантності у ставленні один до одного;

12) неухильно дотримуватись вимог чинного законодавства України у сфері захисту прав споживачів, у тому числі реагувати на інформацію щодо можливого порушення таких прав Клієнтів;

13) запобігати завданню шкоди майну Банку, не допускати

неефективних та зайвих витрат при обслуговуванні Клієнтів Банку, дотримуватись правил внутрішнього трудового розпорядку, всіх правил та інструкцій з техніки безпеки та охорони праці, дбайливо та економно ставитись до офісного майна та до використання апаратних, програмних та інформаційних ресурсів, які надаються Працівникам для виконання їх функціональних/посадових обов'язків

14) не ініціювати та не брати участі в будь-яких діях чи бездіяльності, що пов'язані з фактичним або потенційним порушенням Працівником Банку вимог чинного законодавства України або внутрішніх нормативних документів Банку та можуть спричинити для Банку фінансові, репутаційні та інші ризики;

15) не вчиняти будь-яких дій та не допускати бездіяльності, що можуть бути розцінені як неприйнятна поведінка, яка включає подання недостовірної фінансової, статистичної та управлінської звітності, злочини у сфері професійної діяльності, хабарництво, корупцію, злочини у сфері господарської діяльності (шахрайство), порушення санкцій, легалізацію (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення, неконкурентну практику, порушення прав споживачів, несправедливе ставлення (дискримінація) працівників, порушення вимог законодавства України, внутрішніх документів Банку;

16) не вчиняти дій, що можуть бути розцінені, як дискримінація, в т.ч. за ґендерними, віковими, расовими та релігійними ознаками, залякування, психологічний

тиск, цькування (мобінг) або переслідування (в тому числі сексуальне переслідування);

17) приділяти особливу увагу ризикам, які виникають або можуть виникнути в процесі щоденної діяльності Працівників та можуть спричинити ризики для Банку або репутаційні втрати, вчасно та належним чином реагувати на них, докладати максимальних зусиль для запобігання їх виникненню та інформувати безпосереднього керівника і профільні підрозділи Банку про їх наявність;

18) інформувати департамент комплаєнс-контролю та нагляду за дотриманням регуляторних вимог (далі – департамент комплаєнс) про конфлікти інтересів, неприйнятну поведінку та порушення в діяльності Банку, які стосуються ініціатора звернення та/або інших Працівників Банку;

19) інформувати уповноважену посадову особу Банку, яка [відповідальна за реалізацію Антикорупційної програми](#) (Уповноваженого) про здійснення та приймання ділової гостинності, дарування та отримання подарунків, про вчинення корупційних або пов'язаних з корупцією правопорушень відповідно до [Антикорупційної програми](#) та інших порушень Закону України «Про запобігання корупції».



РОЗДІЛ 4

ОЩАДБАНК

МІЙ БАНК. МОЯ КРАЇНА

ВЗАЄМОВІДНОСИНИ З АКЦІОНЕРАМИ

Стаття 15

Ощадбанк є універсальною державною банківською установою, однією з найбільших та системоутворюючих в Україні. Єдиним Акціонером Ощадбанку є держава Україна в особі Кабінету Міністрів України.

Стаття 16

Постійно підвищуючи ефективність своєї роботи, ми створюємо сприятливі умови для розвитку Банку. Своєю працею ми намагаємось відповідати очікуванням Акціонера.

Стаття 17

Ми надаємо великого значення довірі з боку Акціонера та Інвесторів і робимо все можливе для її зміцнення. Саме тому ми беремо на себе наступні зобов'язання:

- 1) неухильно виконувати та захищати інтереси держави як Акціонера;
- 2) забезпечувати професійний та якісний менеджмент для отримання сталого та довгострокового прибутку Банку та оптимізації витрат;
- 3) забезпечувати відкритий і вчасний доступ до інформації, що обмежується лише нормами чинного законодавства України та умовами конкуренції;
- 4) базуючись на чіткому дотриманні вимог законодавства України та нормативно-правових актів Національного банку України, забезпечувати належну якість та достовірність обліку та звітності;
- 5) забезпечувати достовірність та доступність інформації про результати діяльності Банку.



Стаття 18

Клієнти становлять основу банківського бізнесу. Від максимального задоволення їх потреб залежить успіх усієї діяльності Банку. Ми прагнемо до найвищих стандартів

обслуговування, забезпечуючи захист інтересів кожного Клієнта. Задоволення інтересів та потреб Клієнта є пріоритетом Ощадбанку та його Працівників. Виключення з цього правила стосуються протиріччя між вимогами Клієнта та вимогами чинного законодавства України та/або морально-етичними нормами ведення бізнесу та/або за умов виникнення конфлікту інтересів.

Стаття 19

Банк зацікавлений у встановленні тривалих партнерських взаємовідносин з Клієнтами та Партнерами Банку. Пропонуючи банківські продукти та надаючи послуги, Банк прагне, щоб вони були зрозумілими для Клієнта та максимально відповідали його потребам.

Стаття 20

Відносини Банку з Клієнтами та діловими Партнерами будуються на принципах рівності, сумлінності, чесності, професіоналізму, довіри й поваги, обов'язковості дотримання взятих на себе зобов'язань. У спілкуванні з Клієнтами та діловими Партнерами Працівники Банку керуються корпоративними цінностями Банку.

Стаття 21

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

- ✓ розкриває споживачам повну, достовірну інформацію, необхідну для отримання ними продуктів/послуг у порядку, спосіб та на умовах, визначених чинним законодавством України, зокрема, законами України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», «Про захист прав споживачів», «Про забезпечення функціонування української мови як державної»;
- ✓ неухильно дотримується вимог законів України «Про рекламу», «Про банки і банківську діяльність», «Про споживче кредитування», 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»;
- ✓ забороняє Працівникам Банку та фінансовим посередникам нав'язувати Клієнтам додаткові фінансові послуги;
- ✓ забезпечує захист коштів та інших активів споживачів фінансових послуг від шахрайства та зловживань;
- ✓ забезпечує захист персональних даних споживачів фінансових послуг з дотриманням 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;
- ✓ створює і впроваджує механізм досудового вирішення спорів щодо надання фінансових послуг;
- ✓ сприяє конкуренції у сфері надання фінансових послуг, зокрема, розміщує на власному веб-сайті зручні інструменти для порівняння вартості послуг (калькулятор, приклади);
- ✓ постійно підвищує кваліфікацію фінансових посередників та Працівників Банку, які працюють з Клієнтами тощо.



РОЗДІЛ 5

ОЩАДБАНК

МІЙ БАНК. МОЯ КРАЇНА

ВЗАЄМОВІДНОСИНИ З КЛІЄНТАМИ ТА ПАРТНЕРАМИ

Стаття 22

Банк уважно розглядає та вчасно реагує на зауваження, скарги, претензії на адресу Банку та його Працівників, отримані за допомогою поштової кореспонденції, в мережі Інтернет та через контакт-центр. Зазначена письмова кореспонденція акумулюється в єдиному програмному комплексі «Модуль якості» і опрацьовується відповідно до Порядку взаємодії та впливу на процеси/продукти Банку за результатами аналізу клієнтського досвіду АТ «Ощадбанк». У разі надходження скарг від Клієнтів та ділових Партнерів відповідальні Працівники Банку мають докласти максимум зусиль для вирішення питання звернень по суті.

Стаття 23

Кожен Працівник Банку не розголошує інформацію з обмеженим доступом (у тому числі інформацію, що містить банківську таємницю, комерційну таємницю та іншу конфіденційну інформацію), пов'язану з Клієнтами або діловими Партнерами, а також інші відомості, розкриття яких може завдати шкоди діловій репутації чи іншим нематеріальним або матеріальним інтересам Клієнта, ділового Партнера, якщо розкриття такої інформації прямо не передбачене чинним законодавством України.

Стаття 24

При спілкуванні з Клієнтами та діловими Партнерами, незалежно від способу спілкування, Працівники Банку повинні дотримуватись правил ввічливості, поводитись доброзичливо та проявляти терпіння у випадку некоректної поведінки з боку Клієнтів, ділових Партнерів та інших осіб.

Правила взаємодії з Клієнтами для Працівників відділень Банку регламентуються внутрішнім нормативним документом «Корпоративні стандарти в установах АТ «Ощадбанк» та «Стандартами якісного обслуговування клієнтів в установах АТ «Ощадбанк»».

Стаття 25

Клієнт, який звернувся до Працівника Ощадбанку має отримати відповідь на своє запитання або рекомендації до якого Працівника чи підрозділу Банку по роботі з Клієнтами він може звернутися та отримати необхідну консультацію і участь у вирішенні питання.

РОЗДІЛ 6

ВЗАЄМОВІДНОСИНИ З КОНКУРЕНТАМИ

Стаття 26

- 1) Взаємовідносини з Конкурентами Банку будуються на принципах рівності відносин та взаємної поваги. Банк провадить лише чесну та сумлінну конкуренцію і дотримується правил та стандартів ведення бізнесу, звичаїв ділового спілкування. Порушення цивілізованих норм ведення бізнесу та правил ділової етики неприпустиме ні для кого з нас – це перешкоджає втіленню в життя місії Ощадбанку та є несумісним з його репутацією. Саме тому ми НІКОЛИ:
 - 2) НЕ розповсюджуємо завідомо неправдиву інформацію про Конкурентів;
 - 3) НЕ вводимо Клієнтів в оману стосовно змісту, вартості та якості наших продуктів та послуг;
 - 4) НЕ застосовуємо методи та способи взаємодії з Клієнтами, діловими Партнерами та Конкурентами, які можуть бути визнані або розцінені як неконкурентна практика.



РОЗДІЛ 7

ОЩАДБАНК

МІЙ БАНК. МОЯ КРАЇНА

ВЗАЄМОВІДНОСИНИ З ОРГАНАМИ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ

Стаття 27

Ощадбанк буде взаємовідносини з органами державної влади на принципах відкритості, законності, відповідальності та з дотриманням етичних стандартів. Ми ведемо справи з державними органами, не застосовуючи неправомірних засобів впливу на прийняття адміністративних рішень.

Стаття 28

Комунікація Працівників Банку з представниками державних органів, а саме: надання письмових відповідей на запити, надсилання запитів від імені Банку, участь у засіданнях, нарадах, та інших подіях, де від Працівника Банку транслюється офіційна позиція Банку, здійснюється за рішенням голови правління Банку або члена правління, який є відповідним за відповідний напрям діяльності.

Комунікація членів наглядової ради Банку в

межах її повноважень з представниками державних органів, а саме: надання письмових відповідей на запити, надсилання запитів, участь у засіданнях, нарадах, та інших подіях, де від члена наглядової ради Банку транслюється офіційна позиція Банку, здійснюється за умови попереднього узгодження з головою та іншими членами наглядової ради Банку.

Стаття 29

Ощадбанк проводить свою діяльність з дотриманням вимог чинного законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України. При цьому, кожен Працівник Банку дотримується заборони здійснення будь-якої незаконної діяльності, в тому числі з урахуванням неприпустимості порушення санкцій, встановлених на державному та/або міжнародному рівні.



РОЗДІЛ 8

ОЩАДБАНК

МІЙ БАНК. МОЯ КРАЇНА

КОНТАКТИ ІЗ ЗАСОБАМИ МАСОВОЇ ІНФОРМАЦІЇ

Стаття 30

Всі комунікації співробітників Банку із засобами масової інформації (далі – ЗМІ) координуються управлінням зв'язків з громадськістю та ЗМІ.

Стаття 31

Процес погодження комунікацій працівників Банку зі ЗМІ відповідно до видів комунікації визначений чинною Політикою корпоративних комунікацій АТ «Ощадбанк».



РОЗДІЛ 9

ОЩАДБАНК

МІЙ БАНК. МОЯ КРАЇНА

ПОВЕДІНКА В СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖАХ

Стаття 32

Соціальні мережі допомагають нам налагоджувати мережу контактів та спілкуватися щоденно з нашим соціальним оточенням, обмінюючись думками та ідеями щодо питань, які становлять спільний інтерес. Наша індивідуальна діяльність в Інтернеті, навіть якщо це видається особистою справою, також може вплинути на наше ділове життя і, зрештою, на Банк – особливо, коли в нашу профілі зазначається місце нашої роботи та посади. З метою захисту нашого приватного та ділового життя також доцільно врахувати, що все, що розміщено в Інтернеті, залишається у постійному файлі, який може бути відтворений без будь-яких обмежень.

Стаття 33

З метою захисту нашої особистої репутації та іміджу, а також ділової репутації Банку, нижче наводимо деякі рекомендації, яких нам слід дотримуватись, коли ми спілкуємося в соціальних мережах:

1) Кожна соціальна мережа працює як веб-сайт, тому й піддається таким самим ризикам, що і будь-який веб-сайт. Таким чином, **ми не довіряємо запрошенню першому-ліпшому інтернет-додатку**. Ми повинні уважно переглядати електронні листи, які пропонують нам увійти на будь-який носій (це може бути фішинг-пошта), мати активне антивірусне програмне забезпечення і, взяти за правило – бути дуже обережними;

2) **Ми поінформовані про правила та стиль, визначені власником сайту** (Facebook, блог, форум тощо) та переконуємось, що ми їх поважаємо та дотримуємось. Доброю практикою є посилання на коментарі та публікації, зроблені іншими користувачами, щоб зрозуміти «неписані правила» сайту, перш ніж ми спробуємо висловити свої власні погляди та думки;

3) **Ми уважно читаємо правила та параметри конфіденційності**, що надаються кожною соціальною мережею. Ці параметри значною мірою визначають «ступінь впливу» інших користувачів. Як правило, доцільно було б «відкритися» нашому більш-менш тісному колу користувачів;


4) **Нам слід зважати на інформування про зміни в правилах конфіденційності**. Такі зміни можуть дозволити доступ до наших даних, які раніше були повністю приватними;



ПОВЕДІНКА В СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖАХ

- 5) Ми поважаємо інтелектуальну власність та авторські права кожного користувача.** Коли ми відтворюємо/поширюємо новини або коментарі, написані іншою особою чи організацією, ми завжди згадуємо наше джерело;
- 6) Ми завжди пишемо від першої особи.** Таким чином, ми даємо зрозуміти, що ми висловлюємо власні особисті думки, за які ми несемо відповідальність, і «підписуємо» ім'я (справжнє чи псевдонім), яке ми використовуємо, щоб бути ідентифікованим іншими користувачами;
- 7) Питання, що стосуються політики, релігії, сексуальних уподобань та расової дискримінації, вважаються вкрай чутливими та не повинні бути темами будь-яких публічних онлайн-дискусій.** Якщо ви ділитесь ними, вони більше не є особистими даними і можуть бути відтворені за бажанням будь-якої третьої сторони, без того, щоб ви могли захистити себе. Розкриваючи ваші особисті або ділові дані, слід враховувати ризики, пов'язані з таким розголошенням;
- 8) Наші дописи не слід вважати «тимчасовими».** Все, чим ми ділимося, не є усним повідомленням, а пишеться у публічних засобах масової інформації, і тому кожен користувач соціальних мереж може легко повторно опублікувати (наприклад, повторно твітнути) та зберегти наш допис;
- 9) Ми також обережні з використанням мультимедійних матеріалів, які ми використовуємо (фотографії, відео тощо).** Не дозволяється транслювати такий матеріал з робочого місця. Перш ніж завантажувати фото чи відео, ми повинні розглянути, як воно буде відобразитись для тих, кому дозволено його переглядати, особливо якщо вміст несумісний з нашою професійною діяльністю;
- 10) На певних інтернет-ресурсах (наприклад, в блогах) ми можемо використовувати псевдонім.** Ми також можемо вважати, що за псевдонімом ми можемо виражати себе по-різному. Однак ми завжди повинні пам'ятати, що власник інтернет-ресурсу може записувати наші адреси, які за певних умов можуть дозволити ідентифікувати нас;
- 11) Ми ніколи не ображаємо інших користувачів** за їх погляди та думки, якщо ми не погоджуємось з ними;
- 12) Ми ніколи не ведемо серйозних суперечок з іншими користувачами.** Ми використовуємо аргументи на захист наших поглядів і уникаємо публікування коментарів, поки перебуваємо в розлюченні. Якщо ми не впевнені на 100% у коректності нашої публікації, ми ухиляємось від її розміщення в соціальних мережах;
- 13) Ми точні в описі та аргументах.** Ми визнаємо і беремо на себе відповідальність за свої помилки та негайно виправляємо наш коментар;
- 14) Користування соціальними мережами – наш особистий вибір,** тому ми уникаємо будь-яких усних чи візуальних посилань на Банк, особливо щодо його операцій та репутації. Якщо будь-який блогер або користувач соціальних мереж протистоїть Банку, ми не вступаємо в суперечки з ним ні з використанням свого імені, ні прикриваючись псевдонімом. Ми негайно повідомляємо управління зв'язків з громадськістю та ЗМІ для належного реагування на ситуацію у разі негативних та/або недостовірних повідомлень про Банк та/або його діяльність;
- 15) Ми ніколи не забуваємо, що ми як Працівники Банку є послами його репутації** та впливаємо на думки інвесторів та Клієнтів Банку, а також на громадську думку в цілому. Тому ми повинні бути особливо обережними щодо вмісту, яким ми ділимося, коли він пов'язаний з нашою професійною діяльністю, і уникаємо висловлювань своїх поглядів щодо Банку. Ми ніколи не коментуємо конкурентів, оскільки, навіть якщо коментар висловлюється як особиста думка, це створює ризики для репутації Банку та порушує його професійні стосунки;
- 16) Само собою зрозуміло, що ми утримуємось від будь-яких наклепницьких повідомлень про Банк;**

ПОВЕДІНКА В СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖАХ

- 
- 17) **Ми ніколи не використовуємо логотип Банку в особистому спілкуванні;**
- 18) **Ми зберігаємо конфіденційність щодо банківських операцій,** а також особистих даних Клієнтів та Працівників Банку;
- 19) **Ми ніколи не публікуємо конфіденційну інформацію або новини, які ще офіційно не опубліковані Банком** (на сайті Банку, на його сторінках в соціальних мережах, а також в аккаунтах/сторінках в соціальних мережах членів правління Банку щодо діяльності профільних підконтрольних їм підрозділів). Наприклад, ми ніколи не надаємо інформацію про будь-які проекти Банку на нашій сторінці в соціальних мережах, якщо таку інформацію ще не було офіційно опубліковано Банком;
- 20) **Ми, як користувачі, також можемо поширювати, коментувати повідомлення (новини), розміщені відповідними підрозділами Банку як офіційна комунікація:** на сайті, Фейсбук та Лінкедін - сторінках Банку, аккаунтах в соціальних мережах голови правління та членів правління. При цьому ми пам'ятаємо, що несемо особисту відповідальність за опубліковані матеріали, відгуки чи коментарі;
- 21) **Ми пам'ятаємо, що опублікована від нашого імені інформація може бути розцінена як експертна оцінка** певних дій чи ситуацій з боку Банку, тому маємо уникати будь-яких категоричних заяв, крім тих, що прямо відповідають місії, меті та корпоративним цінностям Банку.
- 22) **У разі запиту інформації щодо Банку від представників ЗМІ в особистому аккаунті в соціальних мережах ми одразу пересилаємо запит до управління зв'язків з громадськістю та ЗМІ** на адресу pr.00@oschadbank.ua.
- 23) **Ми не просуваємо нашу особисту зовнішню діяльність через електронні канали продажів Банку.** Крім того, якщо ми виявимо, що будь-яка третя сторона намагається здійснювати будь-яку свою торговельну діяльність через електронні канали продажів Банку, ми негайно повідомляємо про це департамент маркетингу для відповідного реагування.
- 24) **Ми ніколи не розміщуємо фото чи відео в непристойному вигляді** (в одягу з провокативними зображеннями, надписами з ненормативною лексикою, зображеннями сексуального характеру тощо), особливо, якщо в особистому профілі вказано, що ми працюємо в Ощадбанку.

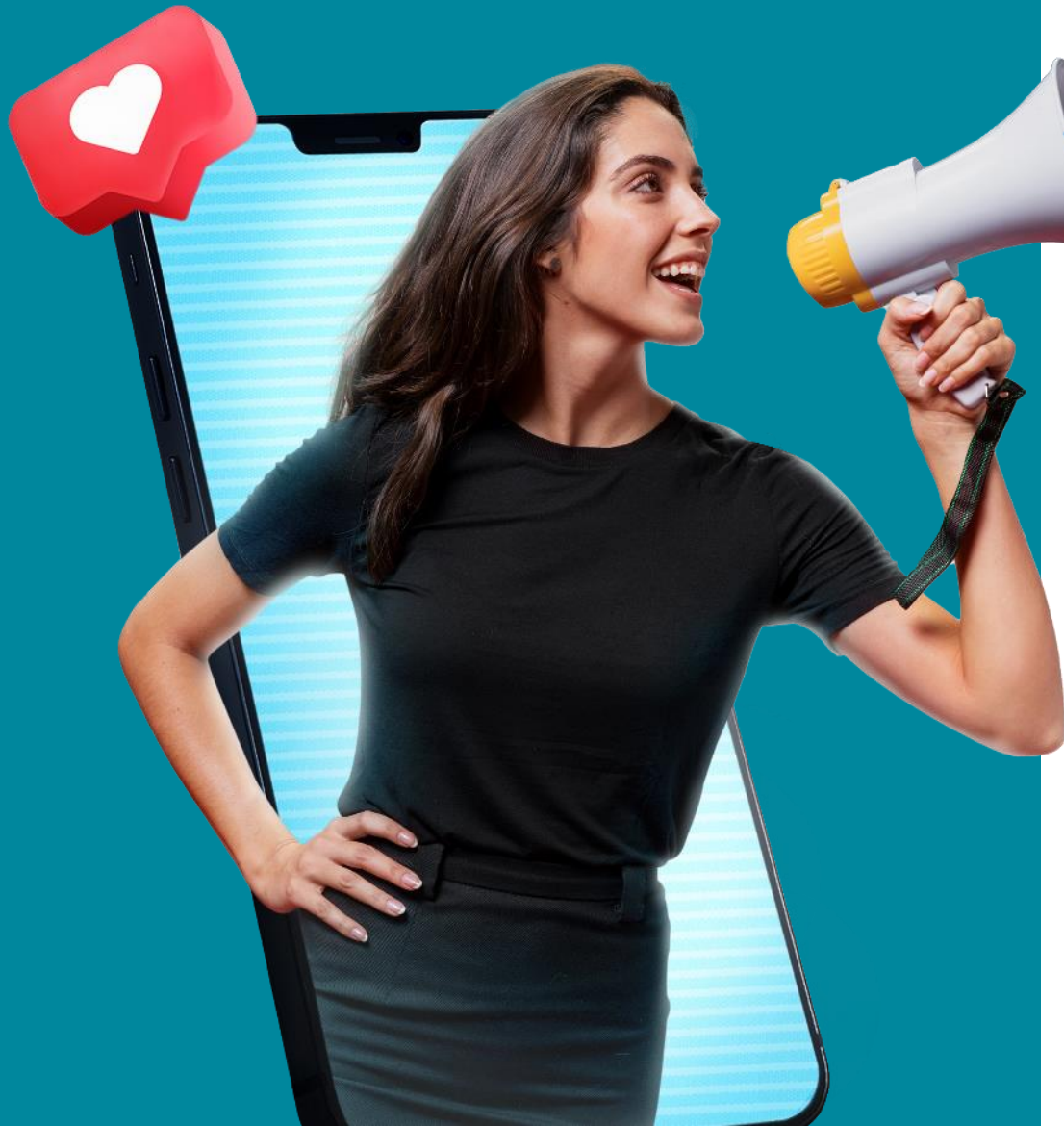


РОЗДІЛ 9

ОЩАДБАНК

МІЙ БАНК. МОЯ КРАЇНА

ПОВЕДІНКА В СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖАХ



Стаття 34

Як організація, Банк сприяє розвитку суспільства, культури та навколишнього середовища, тому ми можемо пишатись цією діяльністю і, якщо бажаємо, повідомляти про це в своїй інтернет - соціальній діяльності.

Стаття 35

Наведені вище рекомендації не призначені для відмови від використання соціальних мереж. Навпаки, вони звертають увагу на деякі важливі питання, які стосуються нашої професійної діяльності та застерігають від можливих помилок при спілкуванні в соціальних мережах.



РОЗДІЛ 10

ОЩАДБАНК

МІЙ БАНК. МОЯ КРАЇНА

ВЗАЄМОВІДНОСИНИ З ПРАЦІВНИКАМИ

Стаття 36

Керівництво Банку розглядає Працівників як ключовий, універсальний, стратегічний актив, який здатен забезпечити йому довготривалі конкурентні переваги та досягнення провідних позицій на ринку банківських та фінансових послуг.

Стаття 37

Керівництво Банку вживає заходів, спрямованих на охорону праці та здоров'я Працівників, створюючи всі необхідні умови для їх професійного зростання та підвищення соціального добробуту.

Стаття 38

Успішність діяльності Банку залежить від успішності роботи кожного Працівника. Тому кожен з нас ставить до свого робочого часу та робочого часу інших Працівників Банку як до важливого корпоративного ресурсу та використовує свої здібності для досягнення якісного та своєчасного кінцевого результату.

Стаття 39

В Ощадбанку не допускаються будь-які прояви дискримінації Працівників Банку за політичними поглядами, релігійними переконаннями, віком, сімейним і майновим станом, расовими, статевими чи будь-якими іншими ознаками під час прийому на роботу, оплати праці, кар'єрного росту тощо. На всіх Працівників поширюється принцип надання Банком рівних можливостей, які залежать лише від професіоналізму та особистого потенціалу Працівників.

Стаття 40

Банк протидіє будь-яким формам переслідування та психологічного тиску на Працівників, категорично проти мобінгу (цькування)*, ставлення або дій, які протирічать корпоративним принципам.

Стаття 41

Банк заохочує та оцінює будь-які ідеї Працівників, реалізація яких може бути важливою для розвитку Банку, для вдосконалення процесів та покращення якості обслуговування.



Кожен Працівник Банку може подати свою пропозицію засобами, передбаченими на внутрішньому порталі ОщадLife (www.life.oschadbank.ua).

*Мобінг (цькування) - систематичні (повторювані) тривалі умисні дії або бездіяльність роботодавця, окремих працівників або групи працівників трудового колективу, які спрямовані на приниження честі та гідності працівника, його ділової репутації, у тому числі з метою набуття, зміни або припинення ним трудових прав та обов'язків, що проявляються у формі психологічного та/або економічного тиску, зокрема із застосуванням засобів електронних комунікацій, створення стосовно працівника напруженої, ворожої, образливої атмосфери, у тому числі такої, що змушує його недооцінювати свою професійну придатність.

ВЗАЄМВІДНОСИНИ З ПРАЦІВНИКАМИ

Стаття 42. Ми вчасно реагуємо на звернення Працівників Банку, у тому числі з використанням електронної пошти чи телефонного зв'язку. Якщо під час отримання телефонного дзвінка чи електронного листа працівник Банку не перебував на своєму робочому місці, йому рекомендується не пізніше 12:00 наступного робочого дня зателефонувати/надати відповідь Працівнику, що ініціював звернення. Під час листування засобами корпоративної електронної пошти ми використовуємо підпис встановленого зразка з зазначенням прізвища та імені, посади та підрозділу, контактних даних*, а на початку телефонної розмови представляємось і називаємо свій підрозділ.

Стаття 43. Працівник Банку, який перебуває в робочий час за межами офісу повинен завчасно повідомити свого безпосереднього керівника про свою відсутність на робочому місці. Для інформування про тривалу відсутність на робочому місці (відпустка, відрядження тощо) використовується автоматична відповідь корпоративної електронної пошти з обов'язковим зазначенням ПІБ, посади та контактів працівника Банку, якому делеговано повноваження на період відсутності.

Стаття 44. Працівник повинен дбайливо та відповідально ставитись до майна Банку, забезпечувати збереження матеріальних та нематеріальних цінностей Банку. Керівники Банку в рамках своїх повноважень повинні забезпечити схоронність матеріальних цінностей Банку та дотримання підпорядкованими Працівниками Банку правил щодо поводження з матеріальними цінностями. У випадку пошкодження, втрати чи спричинення будь-якої іншої шкоди майну Працівники Банку несуть відповідальність, передбачену чинним законодавством України.

Стаття 45. Працівники Банку зобов'язані в порядку та на умовах, встановлених Порядком повідомлення про неприйнятну поведінку/порушення в діяльності АТ «Ощадбанк»,



негайно повідомити департамент комплаєнс щодо будь-яких дій чи бездіяльності, що пов'язані з реальним або потенційним порушенням вимог чинного законодавства України або внутрішніх нормативних документів Банку,

в тому числі цього Кодексу, та можуть завдати Банку фінансових, репутаційних та/або інших втрат.

Банк забезпечує функціонування системи надання повідомлень про неприйнятну поведінку шляхом використання механізму конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку в Банку/порушення в діяльності Банку (whistleblowing policy mechanism), який передбачає забезпечення захисту заявників, а також відповідне реагування та вжиття заходів щодо таких порушень/неприйнятної поведінки.

У випадках підтвердження фактів, що свідчать про порушення, неприйнятну поведінку, Банк вживає всіх належних та необхідних заходів, спрямованих на усунення передумов, причин та наслідків таких порушень, неприйнятної поведінки, а Працівники Банку, яких за результатами розгляду/розслідування визнано винними у вчиненні порушень, неприйнятної поведінки, несуть відповідальність, передбачену внутрішніми нормативними документами Банку та чинним законодавством України.

*Відповідно до чинної Політики зовнішніх корпоративних комунікацій АТ «Ощадбанк» усі працівники Банку, під час комунікацій корпоративною електронною поштою, мають використовувати стандартизований електронний підпис, зразок якого розміщено на внутрішньому порталі Банку (<https://life.oschadbank.ua/Pages/IWant/pidpys.aspx>).



РОЗДІЛ 11

ОЩАДБАНК

МІЙ БАНК. МОЯ КРАЇНА

УЧАСТЬ У ПОЛІТИЧНИХ ПРОЦЕСАХ

Стаття 46

Банк дотримується принципу нейтралітету відносно будь-яких громадських рухів, політичних партій та об'єднань, діючи в рамках Конституції та чинного законодавства України виключно як суб'єкт господарювання.

Стаття 47

У той самий час Банк поважає права своїх Працівників як приватних осіб **та визнає за ними право вільно висловлювати власну точку зору** щодо громадсько-політичного життя країни та брати активну участь у політичних процесах у вільний від роботи час, не представляючи при цьому інтереси Банку, у випадках, якщо це не створює конфлікту інтересів.

Стаття 48

Банк не надає своїм Працівникам відпусток **зі збереженням окладу для провадження політичної діяльності.**

Стаття 49

Використання програмного забезпечення, офісного обладнання, канцелярського та іншого необхідного приладдя з метою проведення політичної діяльності заборонено.

Стаття 50

Здійснення агітації в будь-якому вигляді в приміщеннях Банку на підтримку будь-якого кандидата чи політичної партії та розповсюдження політичної та/або релігійної літератури суворо **заборонено.**



РОЗДІЛ 12

ЗАПОБІГАННЯ ТА ПРОТИДІЯ ЛЕГАЛІЗАЦІЇ (ВІДМИВАННЮ) ДОХОДІВ, ОДЕРЖАНИХ ЗЛОЧИННИМ ШЛЯХОМ, ФІНАНСУВАННЮ ТЕРОРИЗМУ ТА ФІНАНСУВАННЮ РОЗПОВСЮДЖЕННЯ ЗБРОЇ МАСОВОГО ЗНИЩЕННЯ, ІНШОЇ НЕЗАКОННОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Стаття 51

Банк дотримується вимог чинного законодавства України та міжнародних стандартів у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення. З цією метою в Ощадбанку розроблені та впроваджені в дію відповідні внутрішні нормативні документи з питань фінансового моніторингу, а також впроваджені відповідні контролю в автоматизованих банківських системах.

Стаття 52

Основним принципом реалізації внутрішніх нормативних документів Банку з питань фінансового моніторингу є забезпечення участі Працівників (у межах компетенції) у виявленні підозрілих та ризикованих фінансових операцій та своєчасне повне і достовірне надання інформації щодо таких операцій відповідним контролюючим органам у порядку, встановленому чинним законодавством України.



РОЗДІЛ 13

ОЩАДБАНК

МІЙ БАНК. МОЯ КРАЇНА

ВИМОГИ ЩОДО ДОТРИМАННЯ КУЛЬТУРИ УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ

Стаття 53

Банк створює комплексну, адекватну та ефективну систему управління ризиками, на які наражається Банк у своїй діяльності, яка враховує специфіку роботи Банку, вимоги Національного Банку України щодо управління ризиками.

З метою дотримання вимог щодо управління ризиками Банк чітко визначає обов'язки, повноваження та відповідальність кожного Працівника щодо управління ризиками у посадових інструкціях Працівників, положеннях про структурні підрозділи та внутрішніх нормативних документах Банку, що регламентують банківські процеси.

Стаття 54

Банк забезпечує становлення та розвиток культури управління ризиками, що передбачає встановлення правил та норм, які визначають порядок дій, спрямованих на здійснення систематичного процесу виявлення, вимірювання, моніторингу, контролю, звітування та пом'якшення всіх видів ризиків.

Стаття 55

Банк вживає всіх можливих заходів з метою забезпечення обізнаності Працівників щодо ризиків шляхом забезпечення систематичного інформування всіх підрозділів про стратегію, політику, процедури з управління ризиками та заохочення до вільного обміну інформацією і критичної оцінки прийняття ризиків Банком, а також проведення навчальних заходів з питань управління ризиками.

Стаття 56

Всі Працівники повинні усвідомлювати свою роль в системі управління ризиками з метою досягнення цілей діяльності Банку, а також відповідальність за порушення встановленого рівня обмеження ризиків.

Стаття 57

Всі Працівники відповідальні за поточне управління та контроль ризиків, що пов'язані з виконанням ними своїх функціональних/посадових обов'язків та виникають/ можуть виникати в їх діяльності та діяльності їх структурних підрозділів. Всі Працівники Банку в межах компетенції та, відповідно до своєї ролі в системі управління ризиками, повинні забезпечити функціонування Банку в межах визначеної схильності до ризиків і лімітів ризику.



РОЗДІЛ 14

КОМПЛАЄНС

ОЩАДБАНК

МІЙ БАНК. МОЯ КРАЇНА

Стаття 58

Комплаєнс – система заходів, спрямована на дотримання Банком вимог чинного законодавства України, нормативно-правових актів, ринкових стандартів, правил добросовісної конкуренції, правил корпоративної етики, внутрішніх нормативних та розпорядчих документів Банку та запобігання виникненню конфлікту інтересів.

Всі Працівники Банку повинні дотримуватись таких вимог, встановлених до діяльності Банку та до їх щоденної діяльності.

Стаття 59

Всі Працівники в межах покладених на них функцій/обов'язків зобов'язані виявляти комплаєнс-ризик у своїй діяльності та вживати заходів щодо управління ними.

Стаття 60

Система управління комплаєнс-ризиком ґрунтується на співпраці між Працівниками Банку та департаментом комплаєнс, що сприяє підвищенню ефективності діяльності Працівників та Банку в цілому та дозволяє здійснювати контроль за ефективністю заходів, спрямованих на зниження комплаєнс-ризиків.



РОЗДІЛ 15

ОЩАДБАНК

МІЙ БАНК. МОЯ КРАЇНА

КОРПОРАТИВНИЙ СТИЛЬ ТА КУЛЬТУРА

Стаття 61

Всі Працівники Банку зобов'язані виглядати охайно та дотримуватись ділового стилю в одязі, що відповідає іміджу Банку.

У передсвяткові та передвихідні дні для Працівників центрального апарату та регіональних управлінь є припустимим стиль одягу business casual, але за умови, що в ці дні у працівників Банку немає ділових зустрічей з Клієнтами, Партнерами тощо.

У зовнішньому вигляді всіх Працівників Банку забороняється:

- 1) велика кількість прикрас;
- 2) рваний чи пошкоджений одяг або взуття;
- 3) надто строкатий або прозорий одяг;
- 4) міні-спідниці та одяг з оголеними плечима;
- 5) спортивний одяг (спортивні костюми);
- 6) пляжний одяг та взуття (майки, шорти, шльопанці);
- 7) одяг, який містить зображення чи написи провокативного або агресивного характеру.

Працівники відділень (підрозділів фронт-офісу) Банку мають дотримуватись вимог щодо зовнішнього вигляду, визначених внутрішнім нормативним документом «Корпоративні стандарти в установах АТ «Ощадбанк».

Стаття 62

Банк також дотримується єдиного корпоративного стилю при виготовленні сувенірно-презентаційної продукції відповідно до Регламенту проведення маркетингових заходів для клієнтів та партнерів АТ «Ощадбанк».

Стаття 63

Відповідно до Закону України «Про заходи щодо попередження та зменшення вживання тютюнових виробів і їх шкідливого впливу на здоров'я населення» Працівникам Банку заборонено вживати тютюнові вироби та використовувати пристрої для споживання тютюну, зокрема, електронні пристрої для нагрівання тютюну, електронні сигарети, кальяни у приміщеннях Банку.

Куріння дозволяється виключно у спеціально відведених місцях для куріння.

У випадку, якщо Працівник Банку помітив курця в приміщенні Банку (крім спеціально відведених місць для куріння), йому необхідно ввічливо звернутися до курця з проханням припинити порушення або, якщо прохання було проігнороване курцем, - звернутися до працівника охорони Банку з вимогою припинити порушення.





РОЗДІЛ 16

ОЩАДБАНК

МІЙ БАНК. МОЯ КРАЇНА

КОНФЛІКТ ІНТЕРЕСІВ

Стаття 64

Кожен Працівник Банку здійснює свою діяльність з урахуванням необхідності недопущення ситуацій, коли у його діях, діях його близьких осіб* чи інших Працівників виникає конфлікт інтересів.

Під конфліктом інтересів у Банку слід розуміти будь-які реальні або потенційні суперечності між особистими інтересами і посадовими чи професійними обов'язками Працівників, що можуть вплинути на добросовісне виконання ним своїх повноважень, об'єктивність та неупередженість прийняття ним управлінських рішень.

Стаття 65

Кожен Працівник, виконуючи функціональні/ посадові обов'язки, повинен ставити інтереси Банку, його Клієнтів та ділових Партнерів вище своїх приватних інтересів.

У той самий час Банк поважає права своїх Працівників як приватних осіб та визнає за ними право займатись законною фінансовою, підприємницькою, громадською, педагогічною, науковою, творчою чи іншою діяльністю у вільний від основної роботи час за умови, що така діяльність не створює конфлікту інтересів, не впливає на здатність Працівника виконувати функціональні/посадові обов'язки в Банку та не має негативного впливу на Банк. Щодо здійснення/наміру здійснення зовнішньої діяльності** Працівники Банку інформують департамент комплаєнс у порядку, визначеному Політикою виявлення, запобігання та управління конфліктами інтересів в АТ «Ощадбанк».

* Близькі особи:

- особи, які перебувають у шлюбі з Працівником Банку (чоловік, дружина); будь-які особи, які спільно проживають, пов'язані спільним побутом, мають взаємні права та обов'язки із Працівником/керівником Банку (крім осіб, взаємні права та обов'язки яких не мають характеру сімейних), у тому числі особи, які спільно проживають, але не перебувають у шлюбі;
- а також – незалежно від зазначених умов – батько, мати, вітчим, мачуха, син, дочка, пасинок, падчерка, рідний та двоюрідний брати, рідна та двоюрідна сестри, рідний брат та сестра дружини (чоловіка), племінник, племінниця, рідний дядько, рідна тітка, дід, баба, прадід, прабаба, внук, внучка, правнук, правнучка, зять, невістка, тесть, теща, свекор, свекруха, батько та мати дружини (чоловіка) сина (дочки), усиновлювач чи усиновлений, опікун чи піклувальник, особа, яка перебуває під опікою або піклуванням зазначеного суб'єкта;

**Зовнішня діяльність Працівника – здійснювана на території України діяльність щодо:

- 1) обіймання Працівником посади в органі управління громадської або благодійної організації, політичної партії;
- 2) обіймання будь-якої посади/ виконання роботи за сумісництвом в іншому банку чи підприємстві, установі, організації(в т.ч. в органі управління);
- 3) набуття істотної участі (десять та більше відсотків) у статутному капіталі юридичної особи, заснування юридичної особи;
- 4) здійснення Працівником діяльності як самозайнятої особи, зокрема, виконання ним робіт/надання консультаційних або інших послуг за цивільно-правовими договорами, якщо така діяльність не пов'язана з виконанням Працівником своїх посадових обов'язків у Банку (тобто провадження незалежної професійної діяльності).

Стаття 66

Працівники Банку під час виконання функціональних/ посадових обов'язків не мають права прямо чи опосередковано впливати на прийняття рішення, процес або угоду за наявності реального чи потенційного конфлікту інтересів.

Працівникам Банку забороняється використовувати своє службове становище з метою отримання несправедливих персональних переваг або надання таких переваг третім особам під час виконання функціональних/посадових обов'язків.

Стаття 67

Для попередження конфлікту інтересів у діячів Працівників, Банком вживаються належні та необхідні заходи щодо обмеження прямого підпорядкування близьких осіб Працівника. Працівник зобов'язаний проінформувати департамент комплаєнс про безпосереднє керівництво близькими особами під час виконання своїх функціональних/посадових обов'язків (у тому числі тимчасового виконання таких обов'язків).

Стаття 68

Працівники Банку мають право здійснювати приватні операції з цінними паперами, але лише за умови дотримання принципу забезпечення зберігання та недопущення неправомірного використання та розповсюдження інсайдерської та/або конфіденційної інформації з метою отримання власної вигоди, вигоди Працівників Банку чи третіх осіб. Також забороняється здійснення угод з цінними паперами, якщо Працівник тим чи іншим чином може впливати на формування вартості цих цінних паперів.

Стаття 69

За наявності ознак/передумов потенційного чи реального конфлікту інтересів (у тому числі у разі здійснення Працівником зовнішньої діяльності чи інформування про пряме підпорядкування близької особи) Працівник Банку обов'язково повинен надати відповідну інформацію до департаменту комплаєнс у порядку, визначеному Політикою виявлення, запобігання та управління конфліктами інтересів в АТ «Ощадбанк».

Стаття 70

Працівники Банку докладають максимальних зусиль для попередження та уникнення ситуацій конфлікту інтересів. Інформація щодо конфлікту інтересів надається Працівником Банку під час:

- 1) прийому на роботу до Банку;
- 2) призначення на нову посаду чи зміни функціональних/посадових обов'язків;
- 3) виявлення ситуації потенційного або реального конфлікту інтересів.

Стаття 71

Працівник Банку повинен самостійно оцінювати умови та дії, які потенційно можуть вплинути на його об'єктивність при виконанні функціональних/посадових обов'язків. Керівник при визначенні функціональних/посадових обов'язків та наданні доручень повинен знати та враховувати відомості про Працівника Банку для запобігання виникненню у нього ознак/передумов конфлікту інтересів.

Стаття 72

Подарунки, неофіційні обіди, запрошення на святкування чи інші знаки уваги є складовою ділового життя. Однак, надання/отримання подарунків, що можуть вплинути на добросовісне виконання

Працівником своїх повноважень, об'єктивність та неупередженість прийняття ним управлінських рішень, забороняється.

Під **подарунком** Банком розуміються грошові кошти або інше майно, переваги, пільги, послуги, страхові поліси, подарункові сертифікати, нематеріальні активи, які Працівники Банку надають/одержують безоплатно або за вартістю, що є нижчою за ринкову, під час виконання/пов'язаних з виконанням ними своїх функціональних/посадових обов'язків.

Стаття 73

Працівникам Банку категорично забороняється вимагати та/або приймати подарунки та/або неналежні вигоди від третіх осіб – Клієнтів, постачальників, ділових Партнерів за послуги чи продукти, які надає/продає Банк, або в обмін на інформацію стосовно Банку, його Клієнтів.

Працівникам Банку у зв'язку з виконанням своїх функціональних/посадових обов'язків забороняється приймати та дарувати гроші чи грошові еквіваленти, такі як чеки, подарункові сертифікати тощо. Навіть якщо це не заборонено чинним законодавством України, Працівники не можуть отримувати вигоди/подарунки, якщо це:

- ✓ порушує вимоги внутрішніх нормативних документів Банку;
- ✓ може бути сприйнято як неправомірна вигода або розцінено як неконкурентна практика;
- ✓ покладає певні зобов'язання на Працівника.

Стаття 74

Працівники Банку у зв'язку з виконанням своїх функціональних/посадових обов'язків можуть надавати/отримувати подарунки, якщо такі подарунки не вважаються неправомірною вигодою та відповідають загально визнаним уявленням про гостинність, зокрема за сукупністю умов, що вони:

- ✓ не є грошовими коштами (незалежно від форми та валюти) та такі дії не мають ознак конфлікту інтересів;
- ✓ прямо пов'язані з законними діями Банку, наприклад, з презентацією або завершенням бізнес-проектів, успішним виконанням контрактів або з державними святами чи ювілейними датами;
- ✓ є обґрунтованими (відповідають змісту події), не є предметами розкоші;
- ✓ не представляють собою приховану винагороду за послугу, дію, бездіяльність, потурання, заступництво, надання прав, прийняття певного рішення стосовно угоди, ліцензії, дозволу тощо або спробу впливу на отримувача з іншою незаконною або неетичною метою;
- ✓ не створюють репутаційного ризику для Банку та його Працівників, а також для інших осіб (у разі розкриття інформації про подарунки або представницькі витрати);
- ✓ відповідають вимогам Політики виявлення, запобігання та управління конфліктами інтересів в АТ «Ощадбанк», Політики управління комплаєнс-ризиком в АТ «Ощадбанк», а також Антикорупційної програми.

Стаття 75

Працівники Банку, а також особи, що діють від імені Банку, утримуються від пропозиції подарунків державним службовцям, народним депутатам України, депутатам місцевих рад, їх близьким особам, фактичним або потенційним діловим партнерам, їх працівникам або представникам, а також від будь-якої іншої поведінки, яка може бути розцінена як готовність вчинити корупційне правопорушення, пов'язане з діяльністю Банку. Подарунки можуть бути дозволені у випадках, коли вони відповідають загально визнаним уявленням про гостинність і їх вартість не перевищує розміри, встановлені Законом України «Про запобігання корупції».

Всім Працівникам та особам, які діють від імені Банку, заборонено пропонувати, обіцяти передавати чи надавати згоду на передавання будь-яких цінностей з метою здійснення впливу на державного службовця.

Стаття 76

Заходи із запобігання корупційним діям та хабарництву, а також порядок інформування Працівників Банку про надання/отримання подарунків, правила відмови від них, погодження, реєстрація подарунків визначено в Антикорупційній програмі та Політиці управління комплаєнс-ризиком в АТ «Ощадбанк».

Стаття 77

Будь-яка інформація, за винятком загальнодоступної інформації або розкриття якої передбачено законодавством, в тому числі інформація про Працівників Банку, Акціонера Банку, організаційну структуру Банку, фінансові потоки тощо, є **інформацією з обмеженим доступом**.

Стаття 78

Працівник Банку у письмовій формі бере на себе зобов'язання щодо нерозголошення конфіденційної інформації, підписуючи відповідне Зобов'язання під час прийому на роботу.

Стаття 79

Обсяг інформації, що надається Клієнтам, діловим Партнерам та іншим особам (установам, організаціям), визначається чинним законодавством України, характером правочину і внутрішніми нормативними та розпорядчими документами Банку.

Стаття 80

Клієнти Банку та ділові Партнери повинні бути впевнені в тому, що інформація про їх підприємницьку чи іншу діяльність, включаючи інформацію про те, що вони є Клієнтами Банку, вважається інформацією з обмеженим доступом (у тому числі інформацією, що становить банківську та/або комерційну таємницю) та не підлягає розголошенню, за винятком випадків, прямо передбачених чинним законодавством України, або у випадку, коли розкриття такої інформації відбувається з письмового дозволу Клієнта або ділового Партнера та не суперечить умовам договорів.

Стаття 81

Доступна Працівнику службова інформація не повинна розголошуватись іншим особам, включаючи колег по роботі, які не мають повноважень щодо роботи з цією інформацією, членам родини та іншим близьким особам, друзям.

Стаття 82

Використання службової інформації в особистих корисливих цілях є неприпустимим в жодному випадку.

Стаття 83

З метою забезпечення належного та прозорого висвітлення діяльності Банку у засобах масової інформації, інформацію щодо діяльності Ощадбанку представникам засобів масової інформації надають лише уповноважені Працівники Банку відповідно до вимог Політики зовнішніх корпоративних комунікацій АТ «Ощадбанк». При цьому, кожен Працівник Банку повинен пам'ятати, що будь-яка точка зору висловлена ним, як Працівником Банку, чи розкрита ним інформація безпосередньо співвідноситься з самим Банком, його іміджем та впливає на його репутацію.



РОЗДІЛ 19

ОБЛІК І ЗВІТНІСТЬ

Стаття 84

Банк забезпечує своєчасне, повне та достовірне відображення всіх операцій в бухгалтерському обліку та надання користувачам інформації про стан активів і зобов'язань, власний капітал, результати фінансової діяльності та їх зміни. На основі даних бухгалтерського обліку складається фінансова та статистична звітність.

Стаття 85

Ощадбанк відображає в бухгалтерському обліку

операції відповідно до вимог нормативно-правових актів Національного банку України, міжнародних стандартів фінансової звітності та внутрішніх нормативних документів.

Стаття 86

Ощадбанк складає фінансову звітність у порядку, визначеному нормативно-правовими актами Національного банку України та міжнародними стандартами фінансової звітності.

РОЗДІЛ 20

КОМІСІЯ З ЕТИКИ НАГЛЯДОВОЇ РАДИ БАНКУ

Стаття 87

З метою сприяння реалізації корпоративної культури та корпоративних цінностей в Банку, наглядовою радою Банку створено комісію з етики наглядової ради Банку (далі – Комісія).

Комісія діє відповідно до законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України, Статуту акціонерного товариства «Державний ощадний банк України», Положення про наглядову раду акціонерного товариства «Державний ощадний банк України», Положення про комісію з питань етики наглядової ради АТ «Ощадбанк» (визначає статус, завдання, компетенції, права та повноваження Комісії, порядок утворення та роботи Комісії) та інших

внутрішніх нормативних документів Банку, затверджених наглядовою радою Банку.

Стаття 88

Комісія забезпечує контроль за дотриманням членами наглядової ради Банку, членами правління Банку, керівниками структурних підрозділів центрального апарату Банку, що перебувають у прямому підпорядкуванні наглядової ради Банку та корпоративним секретарем Банку етичних норм та стандартів Банку, визначених цим Кодексом та Принципами (кодексом) корпоративного управління акціонерного товариства «Державний ощадний банк України».



РОЗДІЛ 21

ОЩАДБАНК

МІЙ БАНК. МОЯ КРАЇНА

ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ТА КОНТРОЛЬ ЗА ДОТРИМАННЯМ ВИМОГ ЦЬОГО КОДЕКСУ

Стаття 89

Дотримання положень цього Кодексу є обов'язковим для всіх Працівників Банку.

Стаття 90

Кожен Працівник Банку несе особисту відповідальність за дотримання положень цього Кодексу та за якість виконуваної ним роботи та ефективне використання свого робочого часу. Порушення положень Кодексу розцінюються як нелояльність Працівника до Банку та можуть стати підставою застосування до Працівника заходів дисциплінарного впливу.

Стаття 91

За нанесення будь-якої шкоди Банку Працівник Банку несе відповідальність, передбачену чинним законодавством України та внутрішніми нормативними та розпорядчими документами Банку.

Стаття 92

Кожен Працівник Банку зобов'язаний звернутись до департаменту комплаєнс, якщо він має сумніви щодо дотримання Кодексу в конкретному випадку або якщо він має підстави вважати, що Кодекс не дотримується в цілому.

Стаття 93

З метою дотримання високих етичних стандартів департамент комплаєнс забезпечує організацію обов'язкового навчання та ознайомлення Працівників Банку з цим Кодексом.

Кожен Працівник Банку при прийомі на роботу ознайомлюється з Кодексом і підписує Зобов'язання Працівника Банку щодо дотримання Кодексу (додаток 1 до Кодексу). Підписані Зобов'язання додаються до особових справ Працівників та зберігаються протягом всього періоду роботи Працівників в Банку.

Департамент комплаєнс проводить обов'язкове загальнобанківське (не рідше одного разу на рік для діючих Працівників Банку) навчання з питань дотримання Кодексу.

Працівники Банку обов'язково ознайомлюються зі змінами та доповненнями до цього Кодексу протягом тридцяти робочих днів з дати отримання засобами корпоративної електронної пошти відповідного інформаційного повідомлення (в автоматичному режимі).



РОЗДІЛ 22

ПОРЯДОК ПЕРЕГЛЯДУ ДОКУМЕНТУ

Стаття 94

Цей Кодекс підлягає плановому перегляду та актуалізації не рідше одного разу на рік.

Стаття 95

У разі, якщо при проведенні планового перегляду та аналізу актуальності цього Кодексу у строк, зазначений у Статті 94, власником цього Кодексу встановлена відповідність діючої версії цього Кодексу

чинному законодавству України, в тому числі нормативно-правовим актам Національного банку України, цей Кодекс вважається актуальним та підлягає наступному плановому перегляду не пізніше терміну, зазначеного в Статті 94 цього Кодексу.

РОЗДІЛ 23

ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

Стаття 96

Стаття 96. Зміни та доповнення до Кодексу схвалюються рішенням правління Банку та затверджується рішенням наглядової ради Банку.

Стаття 97

Кодекс набирає чинності з наступного робочого дня після дати його затвердження,

якщо інше не передбачено рішенням наглядової ради Банку.

Стаття 98

Відповідальним за супроводження та актуалізацію цього Кодексу є його власник - директор департаменту комплаєнс.

ДОДАТОК 1

ДО КОДЕКСУ ПОВЕДІНКИ (ЕТИКИ) АТ «ОЩАДБАНК»

ОЩАДБАНК

МІЙ БАНК. МОЯ КРАЇНА

Зобов'язання Працівника Банку щодо дотримання Кодексу поведінки (етики) АТ «Ощадбанк»

Я,

(ПІБ)

перебуваючи у трудових відносинах з АТ «Ощадбанк», підтверджую, що ознайомився/ознайомила з Кодексом поведінки (етики) АТ «Ощадбанк» і зобов'язуюсь неухильно дотримуватись вимог цього Кодексу.

Я згоден/згодна, що дане Зобов'язання є невід'ємною частиною мого трудового договору, та усвідомлюю, що порушення встановлених ним норм може бути підставою для застосування дисциплінарного стягнення.

Я також розумію та згоден/згодна, що дане Зобов'язання розповсюджується на всі зміни та доповнення до цього Кодексу, прийняті згідно з встановленим в АТ «Ощадбанк» порядком

Підпис _____/_____

Дата _____._____._____