



**АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО
«АКЦІОНЕРНИЙ КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК
«КОНКОРД»**

**«ЗАТВЕРДЖЕНО»
рішенням Наглядової ради
АТ «АКБ «КОНКОРД»
протокол № 12 від 17 лютого 2021**

Голова Наглядової ради

_____ (Сосєдка *О.В.*)
(підпис)

**КОДЕКС ПОВЕДІНКИ (ЕТИКИ)
АТ «АКБ «КОНКОРД»**

**м. Дніпро
2021**

Назва документа	Код документа
КОДЕКС ПОВЕДІНКИ (ЕТИКИ) АТ «АКБ «КОНКОРД»	01.00.405

Версія	Введено в дію	Затверджено	Розробник документа/ ініціатор змін	Контактна особа
1	01.02.2019	рішенням Наглядової ради (протокол № б/н від 29.01.2019 р.)	Управління комплаєнс	Карпенко О.Ж. E.Karpenko@concord.ua
2	02.09.2019 скасовано	Рішенням Наглядової ради (протокол №б/н від 20.08.2019) Рішенням Наглядової ради (протокол №2 від 16.01.2020)	Управління комплаєнс	Суходуб А.І. a.sukhodub@concord.ua
3	16.01.2020 Скасовано	Рішенням Наглядової ради (протокол №2 від 16.01.2020) Рішенням Наглядової ради (протокол №12 від 17.02.2021)	Управління комплаєнс	Карпенко О.Ж. E.Karpenko@concord.ua
4	17.02.2021	Рішенням Наглядової ради (протокол № 12 від 17.02.2021)	Департамент комплаєнс	Максимова І.А. I.Maksymova@concord.ua

ЗМІСТ

1. Загальні положення.....	3
2. Критерії Банку щодо обрання норм кодексу поведінки (етики)	3
3. Терміни, що використовуються для виконання норм кодексу поведінки (етики).....	3
4. Загальнообов'язкові норми поведінки для керівників та інших працівників банку, а також відповідальність за порушення цих норм	5
5. Норми заборони здійснення керівниками банку, керівниками підрозділів контролю та іншими працівниками банку незаконної діяльності	6
6. Заходи щодо дотримання керівниками банку, керівниками підрозділу контролю та іншими працівниками банку культури управління ризиками	
7. Заходи із запобігання порушенню прав споживачів	7
8. Порядок дій керівників та інших працівників банку для запобігання завданню шкоди майну банку	8
9. Норми щодо заборони використання службового становища керівниками банку та іншими працівниками банку з метою отримання несправедливих персональних переваг або надання таких переваг третім особам.....	8
10. Заходи із запобігання корупційним діям та неправомірній вигоді	9
11. Гарантії відносин між Банком та його клієнтами, працівниками, постачальниками та конкурентами.....	10
12. Обмеження щодо дарування та отримання подарунків.....	10
13. Принципи оброблення, зберігання та розповсюдження конфіденційної та інсайдерської інформації.....	11
14. Відповідальність за порушення умов використання інсайдерської інформації.....	12
15. Заключні положення.....	13

1. Загальні положення

Кодекс поведінки (етики) АТ «АКБ «КОНКОРД» є внутрішнім нормативним документом АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «АКЦІОНЕРНИЙ КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК «КОНКОРД» (надалі – Кодекс, Банк, відповідно), який відображає організацію корпоративної культури, корпоративні цінності Банку, визначає високі етичні та професійні стандарти поведінки працівників Банку і шляхи їх дотримання.

Положення Кодексу поведінки (етики) поширюється на всіх працівників Банку з моменту призначення на посаду та ключових керівників Банку, які не відображені в організаційній структурі Банку, проте, які беруть участь у процесі прийняття рішень органами управління та/або виконують консультативно-дорадчі функції під час прийняття таких рішень.

2. Критерії щодо обрання Банком норм кодексу поведінки (етики)

1. Закон України «Про захист прав споживачів».
2. Постанова Правління Національного банку України «Про затвердження Положення про організацію системи управління ризиками в банках України та банківських групах» від 11.06.2018 №64 (із змінами).
3. Рішення Правління Національного банку України «Про схвалення Методичних рекомендацій щодо організації корпоративного управління в банках України», від 03.12.2018 №814-рш.
4. Інші нормативно-правові акти чинного в Україні законодавства.

3. Терміни, що використовуються для виконання норм кодексу поведінки (етики)

Вищий орган управління банку - Загальні збори акціонерів Банку.

Виконавчий орган поточного управління - Правління Банку.

Інсайдерська інформація – неоприлюднена інформація про емітента, його цінні папери та похідні (деривативи), що перебувають в обігу на фондовій біржі, або правочини щодо них, у разі якщо оприлюднення такої інформації може істотно вплинути на вартість цінних паперів та похідних (деривативів), та яка підлягає оприлюдненню відповідно до вимог, встановлених Законом про цінні папери та фондовий ринок.

Наглядова рада - орган управління, який здійснює контроль за діяльністю виконавчого органу поточного управління, захист прав вкладників, інших кредиторів та акціонерів Банку. Наглядова рада Банку не бере участі в поточному управлінні Банком.

Керівники Банку - голова та члени Наглядової ради Банку, Голова, його заступники та члени Правління Банку, головний бухгалтер Банку та його заступники.

Клієнт – фізична особа (у тому числі споживач фінансової послуги), фізична особа-підприємець або юридична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу.

Кодекс поведінки (етики) (надалі -кодекс)- це зведення самостійних норм, що містять основоположні принципи (норми) поведінки працівників Банку, діяльності в Банку.

Коллективна придатність – наявність у Голови та членів органів управління Банку спільних знань, навичок, професійного та управлінського досвіду в обсязі, необхідному (достатньому) для розуміння всіх аспектів діяльності Банку, адекватної оцінки ризиків, на які Банк може наражатися, прийняття виважених рішень, а також забезпечення ефективного управління та контролю за діяльністю Банку в цілому з урахуванням покладених на органи управління Банку Законом, Статутом Банку та його внутрішніми документами функцій.

Корупція - використання особою, наданих їй службових повноважень чи пов'язаних з ними можливостей з метою одержання неправомірної вигоди або прийняття такої вигоди чи прийняття обіцянки/пропозиції такої вигоди для себе чи інших осіб або відповідно обіцянка/пропозиція чи надання неправомірної вигоди особі або на її вимогу іншим фізичним чи юридичним особам з метою схилити цю особу до протиправного використання наданих їй службових повноважень чи пов'язаних з ними можливостей.

Корпоративні цінності Банку – стандарти якісного обслуговування клієнтів, які визначають поведінку працівників і направляють його дії на підвищення прибутковості, фінансової стабільності та ефективності діяльності Банку.

Ключові керівники Банку - керівники Банку, які не відображені в організаційній структурі Банку, проте, які беруть участь у процесі прийняття рішень органами управління та/або виконують консультативно-дорадчі функції під час прийняття таких рішень.

Критерії Банку – вимоги нормативних актів законодавства України, які є основою побудови норм поведінки (етики) Банку.

Культура управління ризиками - дотримання всіма працівниками визначених Банком принципів, правил, норм Банку, спрямованих на інформованість усіх працівників Банку щодо прийняття ризиків та управління ризиками.

Неправомірна вигода - грошові кошти або інше майно, переваги, пільги, послуги, нематеріальні активи, будь-які інші вигоди нематеріального чи негрошового характеру, які обіцяють, пропонують, надають або одержують без законних на те підстав.

Неприйнятна поведінка – дії керівників або інших працівників Банку щодо потенційних або фактичних порушень законодавства України, кодексу поведінки (етики) Банку незалежно від внутрішньої субординації.

Подарунок - грошові кошти або інше майно, переваги, пільги, послуги, нематеріальні активи, які надають/одержують безоплатно або за ціною, нижчою мінімальної ринкової.

Прийнятна поведінка – дії керівників або інших працівників Банку які демонструють на всіх рівнях субординації відповідність нормам кодексу поведінки (етики) за принципом *Tone at the top*.

Професійна придатність - сукупність знань, професійного та управлінського досвіду особи, необхідних для належного виконання посадових обов'язків з урахуванням бізнес-плану та стратегії Банку, а також функціонального навантаження та сфери відповідальності конкретного працівника Банку.

Споживач фінансових послуг – фізична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю

Tone at the top – керівники Банку «задають тон» і відповідно діють у щоденній діяльності з іншими працівниками Банку.

4. Загальнообов'язкові норми поведінки для керівників та інших працівників Банку, а також відповідальність за порушення цих норм

Загальнообов'язковими нормами поведінки для керівників та інших працівників Банку є:

4.1. Кваліфіковані члени Наглядової ради та Правління Банку розуміють свої повноваження, відповідальність і дотримуються високих професійних і етичних стандартів під час виконання своїх функціональних обов'язків.

4.2. Керівники та інші працівники Банку мають обов'язок діяти добросовісно в інтересах Банку з докладанням належних зусиль і старанності.

4.3. Обов'язки, відповідальність і взаємодія Наглядової ради, Правління, підрозділів Банку чітко визначені і задокументовані в Статуті, внутрішніх документах, положеннях про підрозділ Банку та/або в посадовій інструкції працівника Банку, що сприяє виконанню Наглядовою радою та органами управління Банку своїх повноважень належним чином.

4.4. Керівники та інші працівники Банку мають обов'язок лояльного відношення до Банку, який означає:

- розкривати усі наявні та потенційні конфлікти інтересів щодо себе в порядку, визначеному внутрішніми документами;

- не використовувати своє службове становище у власних інтересах та/або інтересах третіх осіб зі шкодою для інтересів Банку;

- надавати перевагу інтересам Банку, його вкладникам і кредиторам, а не інтересам учасників, представниками яких вони є, у процесі вирішення питань, щодо яких інтереси Банку та учасників не збігаються;

- не вчиняти дій та не приймати рішень в умовах реального конфлікту інтересів, якщо конфлікт інтересів може вплинути на об'єктивність чи неупередженість прийняття рішень, або на вчинення чи невчинення дій під час виконання посадових повноважень.

4.5. Керівники та інші працівники Банку мають обов'язок дбайливого ставлення, який означає:

- дії з усвідомленням своїх рішень і почуттям моральної відповідальності за свою поведінку;

- професійне, добросовісне ставлення з відповідальністю та з докладанням належних зусиль і старанності до виконання своїх службових обов'язків;

- виконання дій та/або прийняття рішень в межах компетенції та на підставі всебічної оцінки наявної (наданої) інформації;

- дотримання вимог законодавства України, положень статуту і внутрішніх документів Банку;

- забезпечення збереження та передачі уповноваженим працівникам Банку майна і документів Банку під час звільнення керівників із посад.

4.6. Голові, членам Правління Банку та головному бухгалтеру Банку забороняється займати посади в інших юридичних особах (крім материнських та дочірніх компаній, банківських спілок та асоціацій).

4.7. Настання події, яка може вплинути на професійну придатність, ділову репутацію керівника Банку, начальника Департаменту внутрішнього аудиту, професійну придатність начальників Департаменту ризик-менеджменту та Департаменту комплаєнс, їх незалежність, може бути підставою для повторної оцінки Банком відповідності особи кваліфікаційним вимогам, а також повторної оцінки відповідного органу управління Банку щодо колективної придатності.

4.8. Банк повинен самостійно перевіряти відповідність керівників Банку кваліфікаційним вимогам, а щодо незалежних членів Наглядової ради - також вимогам щодо їх незалежності, та забезпечувати контроль такої відповідності на постійній основі.

4.9. Керівники Банку та інші працівники Банку несуть відповідальність перед Банком за збитки, завдані Банку їхніми діями (бездіяльністю), за неприйнятну поведінку або за недотримання цього кодексу поведінки (етики), згідно із законодавством України. Якщо відповідальність несуть декілька осіб, їх відповідальність перед Банком є солідарною.

4.10. Керівники та інші працівники Банку знають та виконують стандарти якісного обслуговування клієнтів які визначають поведінку працівників і направляють їх дії на підвищення прибутковості, фінансової стабільності та ефективності діяльності Банку, а саме:

- стандарти обслуговування клієнтів;
- стандарти робочого місця;
- стандарти зовнішнього вигляду Відділення;
- стандарти одягу співробітників Банку;
- стандарти спілкування співробітників з клієнтами;
- стандарти ведення телефонних переговорів;
- стандарти використання електронної пошти та інших засобів зв'язку.

4.11. Обов'язок працівника звернутися до підрозділу комплаєнс, якщо працівник має сумніви щодо дотримання кодексу поведінки (етики) у конкретному випадку або якщо він має підстави вважати, що кодекс поведінки (етики) не дотримується в цілому.

5. Норми заборони здійснення керівниками Банку, керівниками підрозділів контролю та іншими працівниками Банку незаконної діяльності

Відповідно до вимог корпоративного управління та впровадженої культури управління ризиками в Банку є неприйнятною поведінкою та забороняється здійснення керівниками Банку, керівниками підрозділів контролю та іншими працівниками Банку наступної незаконної діяльності:

- 5.1. Подання недостовірної фінансової, податкової та статистичної звітності.
- 5.2. Посадовий злочин, економічний злочин (шахрайство).
- 5.3. Порушення санкцій.
- 5.4. Легалізація (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення.
- 5.5. Неконкурентна практика.
- 5.6. 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;
- 5.7. Використання службового становища з метою отримання несправедливих персональних переваг або надання таких переваг третім особам;
- 5.8. Корупція.
- 5.9. Порушення прав споживачів.
- 5.10. Порушення законодавства України.
- 5.11. Порушення внутрішніх документів Банку;

6. Вимоги щодо дотримання керівниками Банку, керівниками підрозділів контролю та іншими працівниками Банку культури управління ризиками

6.1. Дотримання керівниками Банку, керівниками підрозділів контролю та іншими працівниками Банку культури управління ризиками забезпечується шляхом:

- Розподілу повноважень між органами управління та/або підрозділами Банку, який забезпечує взаємну підконтрольність, а також унеможлиблює (упереджує) можливість прийняття органами управління рішень, які можуть призвести до негативних наслідків у діяльності Банку.

- Забезпечення обізнаності та залучення членів Наглядової ради та членів Правління Банку, а також інших працівників Банку до управління ризиками з обов'язковою реєстрацією періодичності засідань Наглядової ради Банку, колегіальних органів, начальників підрозділів контролю та документування таких засідань.

- Навчання працівників Банку з питань управління ризиками та кодексу поведінки (етики).

6.2. Правління Банку визнає та виконує вимоги щодо незалежного виконання обов'язків Департаментом ризик-менеджменту та Департаментом комплаєнс і не втручається у виконання ними своїх обов'язків.

6.3. Побудована Наглядовою радою, Правлінням Банку атмосфера (tone at the top) шляхом:

- визначення та дотримання корпоративних цінностей, а також здійснення нагляду за дотриманням таких цінностей;

- забезпечення розуміння як керівниками Банку, так і іншими працівниками Банку їх ролі під час управління ризиками з метою досягнення цілей діяльності Банку, а також відповідальності за порушення встановленого рівня ризик-апетиту;

- просування обізнаності щодо ризиків шляхом забезпечення систематичного інформування всіх підрозділів Банку про стратегію, політику, процедури з управління ризиками та заохочення до вільного обміну інформацією і критичної оцінки прийняття ризиків банком;

- отримання підтверджень, що керівники та інші працівники Банку, проінформовані про дисциплінарні санкції або інші дії, які застосовуватимуться до них у разі неприйнятної поведінки/порушення в діяльності Банку;

- дотримання порядку дослідження випадків неприйнятної поведінки в Банку / порушень у діяльності Банку.

7. Заходи із запобігання порушенню прав споживачів

З метою запобігання порушенню прав споживачів в Банку вживаються наступні заходи:

7.1. Своєчасність надання доступної, необхідної, достовірної інформації про продукти та послуги Банку, їх якість, асортимент, перелік документів, які необхідно та/або обов'язково надати Банку під час їх отримання, суми комісій та відсоткових ставок.

7.2. Інформування клієнтів про основні властивості та безпеку використання продуктів та/або послуг, умови надання продуктів/послуг та строки використання.

7.3. Дотримання рівності сторін договору, учасником якого є споживач.

7.4. Документи, які підтверджують виконання договору, учасником якого є споживач, своєчасно передані (надані) споживачу.

7.5. Дотримання принципів захисту споживачів фінансових послуг Банку:

7.5.1. Відповідальне ставлення до всіх категорій споживачів фінансових послуг.

7.5.2. Своєчасне надання повної, точної та достовірної інформації про фінансові послуги, які надає Банк, про Банк, та про його фінансовий стан.

7.5.3. Сприяння просвітницькій роботі з метою забезпечення обізнаності споживачів фінансових послуг Банку, отримання ними навичок, знань та впевненості щодо розуміння ризиків, відповідальності та можливостей, пов'язаних із користуванням фінансовими послугами.

7.5.4. Відповідальна ділова поведінка осіб (уповноважених осіб) Банку під час надання фінансових послуг.

7.5.6. Забезпечення захисту коштів та інших активів споживачів фінансових послуг від шахрайства та зловживань.

7.5.7. Забезпечення захисту персональних даних споживачів фінансових послуг.

7.5.8. Створення і впровадження механізму досудового вирішення спорів щодо надання фінансових послуг.

7.5.9. Сприяння конкуренції у сфері надання фінансових послуг.

8. Порядок дій керівників та інших працівників Банку для запобігання завданню шкоди майну Банку

Порядок дій керівників та інших працівників Банку для запобігання завданню шкоди майну Банку визначений во внутрішніх документах Банку, посадових інструкціях та Політиці фізичної безпеки Банку з урахуванням системних заходів:

8.1. Кожний співробітник Банку виконує вимоги Політики фізичної безпеки АТ «АКБ «КОНКОРД», яка затверджена протоколом рішенням Правління Банку від 11.04.2016 №32, у межах своїх посадових обов'язків.

8.2. Для визначення порядку здійснення заходів для запобігання завданню шкоди майну Банку, запроваджено:

- розподіл на зони джерел завдання шкоди майну Банку: загальна, службова, зона з обмеженим доступом.
- засоби інженерно-технічного укріплення відповідних приміщень Банку та сертифіковані елементи відгороджувальних конструкцій робочих місць касирів;
- засоби тривожної сигналізації;
- система відеоспостереження;
- системи контролю та управління доступом та засоби обмеження доступу;
- система протипожежного захисту (система пожежної сигналізації, система оповіщення про пожежу та управління евакуацією людей з приміщень будівлі та системи газового пожежогасіння (як в комплексі, так і окремими елементами, в залежності від вимог Правил пожежної безпеки в Україні).

9. Норми щодо заборони використання службового становища керівниками Банку та іншими працівниками Банку з метою отримання несправедливих персональних переваг або надання таких переваг третім особам

Нормами обов'язкової поведінки (етики) щодо заборони використання службового становища керівниками Банку та іншими працівниками Банку з метою отримання несправедливих персональних переваг або заборони надання таких переваг третім особам є:

9.1. Розкриття Банком інформації про операції з пов'язаними з Банком особами.

9.2. Перевірка керівника Банку/керівника підрозділу контролю Банку до початку здійснення ним/нею певних видів діяльності для запобігання виникненню конфлікту інтересів унаслідок такої діяльності.

9.3. Обов'язок керівника Банку/керівника підрозділу контролю Банку та інших працівників Банку повідомляти прямо чи опосередковано Наглядову раду Банку про обставини, що можуть спричинити або вже спричинили конфлікт інтересів.

9.4. Повідомлення Національного банку про обставини, що можуть спричинити або вже спричинили конфлікт інтересів в Банку.

9.5. Обов'язок члена Наглядової ради або Правління Банку, колегіального органу Банку щодо утримання від голосування з будь-якого питання, яке може спричинити конфлікт інтересів або зашкодити об'єктивному ставленню чи належному виконанню таким членом своїх обов'язків перед Банком.

9.6. Обов'язок керівників Банку та інших працівників щодо виконання затвердженого банком порядку оброблення, зберігання та розповсюдження з усіма видами інформації для забезпечення необхідного рівня конфіденційності, цілісності та доступності.

10. Заходи із запобігання корупційним діям та неправомірній вигоді

10.1. Банк категорично проти будь-яких спроб підкупу, використання працівниками своїх службових повноважень або становища та пов'язаних з цим можливостей з метою

одержання неправомірної вигоди для себе чи інших осіб та/або отримання додаткових конкурентних переваг. Керівникам та іншим працівникам Банку забороняється залучати чи використовувати контрагентів чи інших осіб для здійснення дій, які суперечать принципам і вимогам цього Кодексу чи нормам законодавства України про протидію корупції.

10.2. Заходами із запобігання корупційним діям та неправомірній вигоді є:

10.2.1. Заборона вчинення корупційних дій.

10.2.2. Обов'язок відображувати операції в автоматизованій банківській системі, вести документообіг відповідно до затверджених процесів та відображати тільки достовірну інформацію.

10.2.3. Заборона вчинення дій, направлених на фальсифікацію або спотворення інформації, з метою приховування дій, що містять ознаки корупції чи неправомірної вигоди.

10.2.4. Заборона одержання/прийняття пропозиції/ прохання надати/ обіцянки надання неправомірної вигоди (в грошовій чи іншій формі), яка є не законною, призводить до порушення посадових обов'язків та некоректного виконання встановлених Банком процесів.

10.3. Подарунки, майнові вигоди або інші вигоди необхідно відхиляти, якщо вони в будь-який засіб здатні зашкодити репутації керівників та інших працівників та Банку.

10.4. Забороняється отримання подарунків, розваг, оплат та заохочень, що пропонуються клієнтом, постачальником, бізнес-партнером та іншими третіми особами, якщо вони спонукають чи призводять до недотримання керівниками та іншими працівниками та Банку своїх посадових обов'язків, а також порушують нормативно-правові акти, як внутрішні, так і регуляторних органів.

10.5. Забороняється оплата клієнтом чи іншою третьою стороною (постачальником, агентом Банку та ін.) витрат керівника/працівника Банку, пов'язаних з його приватними потребами (подорож, розваги, тощо), що можуть розглядатись як неправомірна вигода.

10.6. Забороняється оплата Банком витрат клієнта чи контрагента/партнера (постачальник, агент Банку та ін.), пов'язаних з його приватними потребами (подорож, розваги, тощо), що можуть розглядатись як неправомірна вигода.

10.7. Забороняється отримання керівниками та іншими працівниками Банку дисконтів, знижок, кращих умов отримання послуг, ніж це передбачено звичайними умовами, та може розглядатись як неправомірна вигода.

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

10.9. Банк буде свої відносини з клієнтами/контрагентами/партнерами та органами державної влади на засадах відкритості та законності.

10.10. Прояви корупції та неправомірної вигоди суперечать типовій ринковій практиці Банку та в жодному разі не підтримуються Банком.

10.11. Банк вживає заходів реагування щодо виявлених фактів корупційних правопорушень, зокрема, інформує уповноважені державні органи, проводить внутрішні розслідування та розробляє заходи, спрямовані на запобігання подібним правопорушенням в майбутньому.

10.12. Повідомлення про інциденти.

Запобігання, виявлення та повідомлення про факти вчинення/спроби вчинення корупційного діяння, одержання/прийняття пропозиції/ прохання надати/ обіцянки надання неправомірної вигоди є обов'язком кожного керівника/працівника Банку. Про зазначені факти керівники та інші працівники Банку мають будь-яким зручним засобом, в т.ч. анонімно, повідомляти Департамент комплаєнс, конфіденційність повідомлення гарантовано Банком, з метою дослідження причин випадків порушень працівниками Банку; аналізу результатів дослідження їх причин та заходів щодо запобігання таким подіям надалі.

11. Гарантії відносин між Банком та його клієнтами, працівниками, постачальниками та конкурентами

11.1. Гарантії рівності відносин між Банком та клієнтами:

Банк вживає усі необхідні заходи, які відповідають потребам клієнтів та враховують інтереси клієнтів. У своїй діяльності Банк прагне відповідати очікуванням клієнтів і забезпечити їх повне задоволення послугами та продуктами. Працівники Банку надають клієнтам достовірну та вичерпну інформацію, ознайомлюють клієнтів з перевагами та ризиками, пов'язаними з придбанням окремих продуктів і послуг.

11.2. Гарантії рівності відносин між Банком та працівниками.

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

Банк докладає зусиль для розвитку своїх працівників та створення позитивної внутрішньої атмосфери, яка забезпечує сприятливі умови для найкращого виконання робочих завдань.

Кожен працівник усвідомлює власний внесок у формування корпоративної культури та активно впливає на її розвиток.

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 протидіє будь-яким формам переслідування та тиску на працівників, категорично проти будь-якої дискримінації, ставлення або дій, які суперечать принципам толерантності. Стать, вік, соціальний статус, національність, сексуальна орієнтація, етнічне походження, релігійні та політичні переконання, сімейний стан та стан здоров'я не можуть бути причиною для дискримінації та обмеження професійної діяльності. Банк надає рівні можливості для розвитку і зростання свого персоналу незалежно від вищенаведених факторів і прагне забезпечити комфортну робочу атмосферу всім працівникам.

11.3. Гарантії рівності відносин між Банком та Постачальниками.

Банк дотримується принципу надання прозорої інформації постачальникам, бізнес-партнерам, громадськості, контролюючим органам та акціонерам.

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

11.4. Гарантії рівності відносин між Банком та конкурентами.

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

У своїй рекламній та PR-діяльності Банк не оцінює публічно пропозиції інших банків і не здійснює дій, які б могли допомогти у створенні негативного іміджу його конкурентам. Працівники Банку не розповсюджують завідомо неправдиву інформацію щодо конкурентів. Не вводять клієнтів в оману відносно характеру цін та якості банківських послуг Конкурента.

12. Обмеження щодо дарування та отримання подарунків

12.1. Керівники/працівники Банку не приймають подарунки від клієнтів, постачальників, партнера Банку, які могли б:

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

12.2. Керівникам/працівникам Банку забороняється:

- безпосередньо або через інших осіб вимагати, просити, одержувати подарунки та заохочення у вигляді готівки та/або предметів виготовлених із дорогоцінних металів та/або дорогоцінного каміння, знижок, права безкоштовного відвідування/участі у різноманітних заходах, послуги, нематеріальні активи, які надають/одержують безоплатно або за ціною, нижчою мінімальної ринкової, тощо від одного клієнта, позичальника, контрагента,

конкурента Банку для себе чи близьких їм осіб (в тому числі і від особи, що перебуває в прямому їх підпорядкуванні);

- звертатися з проханням про особисту винагороду або приймати її за виконання функцій або обов'язків, які є частиною його обов'язків стосовно функцій, що він виконує на своїй посаді в Банку, крім тих винагород, які він отримує від Банку за виконання окремих функцій згідно окремих документів Банку щодо мотивації та матеріального заохочення;

- вимагати від клієнта придбання будь-яких товарів чи послуг від Банку або від спорідненої чи пов'язаної особи Банку як обов'язкову умову надання банківських послуг;

- змінювати в односторонньому порядку умови укладених з клієнтами договорів, зокрема, зменшувати розмір процентної ставки за договорами банківського вкладу (крім вкладу на вимогу) або збільшувати її за кредитними договорами, за винятком випадків, встановлених законом;

- безпосередньо або через інших осіб вимагати, просити, одержувати подарунки для себе чи близьких їм осіб від юридичних або фізичних осіб, якщо особа, яка дарує, перебуває в підпорядкуванні такої особи.

12.3. Керівники/працівники Банку можуть приймати подарунки, які відповідають загально визнаним уявленням про гостинність, при умові, якщо вартість таких подарунків не перевищує один прожитковий мінімум для працездатних осіб, встановлений на день прийняття подарунка, одноразово, а сукупна вартість таких подарунків, отриманої від однієї особи (групи осіб), протягом року, не перевищує двох прожиткових мінімумів, встановлених для працездатної особи на 1 січня того року, в якому прийнято подарунки.

12.4. Подарунком, що відповідає загально визнаним уявленням про гостинність, зазвичай є сувеніри чи подарунок, одержаний, наприклад, з нагоди дня народження або свята. До подарунків можуть віднести й ділові подарунки (сувеніри) та прояви гостинності (запрошення на каву або вечерю) у певних межах, які широко використовуються для налагодження добрих ділових відносин і зміцнення робочих стосунків. Однак умовами прийняття таких подарунків та проявів гостинності є такі подарунки та прояви гостинності, що не будуть постійними, не впливатимуть на прийняття керівниками/працівниками Банку рішень або не створюватимуть враження, що це може вплинути на їхні рішення.

12.5. Всі керівники/працівники Банку зобов'язані повідомляти Департамент комплаєнс про отримання будь – якого подарунку, який перевищує розмір загальноприйнятого знаку уваги, відповідно до умов всього розділу, а також у випадку, коли у працівника є сумніви щодо вартості такого подарунку.

12.6. Керівники/працівники Банку у разі надходження до них пропозиції/обіцянки неправомірної вигоди або подарунка, незважаючи на приватні інтереси, зобов'язані невідкладно вжити таких заходів:

- відмовитися від пропозиції;
- за можливості ідентифікувати особу, яка зробила пропозицію;
- залучити свідків, якщо це можливо, у тому числі з числа співробітників;
- обов'язково повідомити Департамент комплаєнс будь-яким засобом: анонімно, корпоративною поштою, конфіденційним повідомленням або по номерам телефонів цілодобового зв'язку на сайті Банку <https://concord.ua>.

13. Принципи оброблення, зберігання та розповсюдження конфіденційної, комерційної та інсайдерської інформації

Співробітники (керівники та інші працівники) Банку належним чином зберігають комерційну таємницю, інсайдерську та іншу конфіденційну інформацію щодо діяльності та фінансового стану клієнта, яка стала відомою у процесі обслуговування клієнта та взаємовідносин з ним чи третім особам при наданні послуг Банку і повинні дотримуватися обов'язку щодо зберігання конфіденційності навіть після переведення їх на іншу посаду чи припинення трудових відносин з Банком.

Під час виконання своїх службових обов'язків співробітникам може стати відомою непублічна інформація про компанію клієнта або його партнерів або плани Банку щодо зміни тарифів на банківські послуги (до їх офіційного введення чи оприлюднення). Співробітники

зобов'язані ставитися до такої інформації як до конфіденційної та не здійснювати її розголошення, передачу або надання до неї доступу іншим співробітникам чи третім особам та не надавати рекомендації стосовно придбання (припинення користування) банківських послуг з використанням такої інформації, а також не використовувати у будь-який спосіб інсайдерську інформацію на власну користь і на користь інших осіб, крім розкриття інформації в межах виконання професійних, трудових або службових обов'язків та в інших випадках, передбачених законодавством.

Співробітники Банку дотримуються конфіденційної інформації, отриманої в ході професійної діяльності, і розуміють різницю між питаннями, які можуть обговорюватися виключно серед колег, і інформацією, якою можна поділитися з рідними і близькими. Банк очікує, що співробітники, при зміні місця роботи, будуть дотримуватися вимог законодавства щодо розкриття конфіденційної інформації. У свою чергу, Банк не зобов'язує жодним чином по відношенню до нових співробітників розкривати службову / непублічну та іншу конфіденційну інформацію з попереднього місця роботи.

Електронне листування з робочого комп'ютера та робочої адреси не розглядаються як персональне листування. Банк залишає за собою право відслідковувати, реєструвати і контролювати електронне листування з робочого комп'ютера.

Здійснювати публічні виступи і надавати коментарі ЗМІ можуть тільки уповноважені Банком особи. Будь які запити, що надходять Працівникам від ЗМІ, повинні бути переадресовані до підрозділу Банку, що забезпечує комунікацію з громадськістю, та при його координації і погодженні, надання остаточного змісту публічних повідомлень.

Співробітники Банку не публікують будь-які коментарі у соціальних інтернет-мережах щодо діяльності Банку, від імені Банку та як посадові особи Банку, за винятком спеціально уповноважених працівників або після погодження із керівником підрозділу, що забезпечує комунікацію з громадськістю.

Банк впроваджує системні і програмно-технічні засоби та засоби зв'язку, які запобігають втратам, крадіжкам, несанкціонованому знищенню, виправленню, підробленню, копіюванню інформації і відповідають вимогам міжнародних та національних стандартів.

Банк забезпечує зберігання та захист інформації, яка містить інформацію з обмеженим доступом, з метою недопущення її незаконного розкриття і завдання внаслідок цього матеріальної чи моральної шкоди своїм вкладникам, кредиторам та іншим клієнтам, контрагентам, безпосередньо Банку, обмежуючи доступ до неї шляхом:

- обмеженням кола осіб до інформації;
- розподілу обов'язків персоналу Банку, що мають доступ до інформації з обмеженим доступом;
- організації спеціального діловодства з документами, що містять інформацію з обмеженим доступом;
- застосування технічних засобів для запобігання несанкціонованому доступу до електронних та інших носіїв інформації.

14. Відповідальність за порушення умов використання інсайдерської інформації.

Кожен керівник/працівник зобов'язаний повідомити підрозділ комплаєнс про випадки порушення умов отримання, використання або передачі інсайдерської інформації, які стали йому відомі в ході виконання своїх функціональних (посадових) обов'язків.

Інформацію про порушення умов використання інсайдерської інформації керівники/працівники Банку надають, як безпосередньо, так і каналами телефонного зв'язку та/або на електронну адресу Підрозділу комплаєнс, у т.ч. каналом конфіденційного повідомлення з сайту Банку www.concord.ua.

Будь які повідомлення працівників про порушення умов використання інсайдерської інформації є конфіденційними.

Банк має нульову толерантність та підтримує обов'язкове застосування фінансових санкцій за зловживання (порушення заборони використання інсайдерської інформації) на фондовому ринку відповідно до статті 11 Закону України «Про державне регулювання ринку цінних паперів в Україні», статті 45 Закону України «Про цінні папери та фондовий ринок».

15. Заключні положення

15.1. Наглядова рада Банку забезпечує щорічне ознайомлення керівників Банку, керівників підрозділів контролю та інших працівників Банку з кодексом поведінки (етики) під підпис.

15.2. Наглядова рада Банку покладає на підрозділ комплаєнс відповідальність за здійснення контролю за впровадженням та дотриманням кодексу поведінки (етики) та надання консультацій працівникам із питань дотримання кодексу поведінки (етики). Підрозділ комплаєнс не рідше одного разу на рік звітує Наглядовій раді Банку про дотримання/недотримання кодексу поведінки (етики), про виявлені порушення та здійснені щодо їх недопущення в майбутньому заходи.

15.3. Кодекс набирає чинності з дати його затвердження рішенням Наглядової ради Банку.

Датою виконання норм Кодексу є наступна робоча дата, за датою його затвердження Наглядовою радою Банку.

15.4. У разі, коли мають місце протиріччя між цією Кодексом та законодавством України, Банк в своїй діяльності керується законодавством України.

15.5. Строки та умови перегляду норм Кодексу встановлюються відповідно до вимог Методичних рекомендацій щодо організації корпоративного управління в банках України.

АРКУШ ПОГОДЖЕННЯ					
Назва:		КОДЕКС ПОВЕДІНКИ (ЕТИКИ) АТ «АКБ «КОНКОРД»			
Підрозділ, відповідальний за розробку:		Департамент комплаєнс			
Рівень доступу:		Загальний			
Відповідальний розробник:	Посада	П.І.Б.	Підпис	Дата	Контактний телефон
	Заступник Начальника Департаменту комплаєнс	І.А. Максимова			60-64
Розсилка:	Підрозділ: Департамент комплаєнс				
Розміщення	Р:\+Загальні документи\ВНД Банку\01 Корпоративне управління\Комплаєнс				
Зареєстровано у реєстрі внутрішніх нормативних документів за №01.00.405 від 29.01.2019					