

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
**Протокол № 1 засідання Наглядової ради**  
**АТ «КБ «ГЛОБУС»**  
**від «02» січня 2020 року**  
**в.о. Голови Наглядової ради**  
\_\_\_\_\_ **С. Б. Куріленко**

**КОДЕКС**  
**КОРПОРАТИВНОЇ ЕТИКИ**

**Лист - погодження**  
**внутрішнього нормативного документу Банку**

<b>Назва документу</b>	<b>КОДЕКС КОРПОРАТИВНОЇ ЕТИКИ (Код: КС-1-611)</b>		
<b>Історія документу</b>	<b>Попередній документ</b>	<b>Дата затвердження попереднього документа</b>	<b>Редакція</b>
	КОДЕКС КОРПОРАТИВНОЇ ЕТИКИ (нова редакція)	Рішення Наглядової ради Банку від 20.12.2018 (протокол №48)	2
<b>Підрозділ – розробник документу</b>	Служба комплаєнс		
<b>Документ розроблено:</b>	<b>Посада</b>	<b>Підпис</b>	<b>ПІБ</b>
	Начальник Служби комплаєнс		Цехотська Т.І.
<b>Документ погоджено:</b>	Голова Правління		Мамедов С.Г.
	Перший заступник Голови Правління		Дмітрієва О.М.
	Заступник Голови Правління		Євчук Г.П.
	Головний бухгалтер		Ліпатова А. М.
	Операційний директор		Клевайчук С. В.
	Начальник юридичного управління		Бондаренко Р. В.
	Директор з управління ризиками		Єрмолова О.Г.
	Начальник управління проектного менеджменту		Солодкий В.В.
	Начальник управління фінансового моніторингу		Шеффер М.Я.
	Начальник управління по роботі з персоналом та загального діловодства		Гришко Т.І.
<b>Рівень доступу</b>	для всіх співробітників Банку		
<b>Назва інформаційної бази Банку, де розміщується документ</b>	Система Банку «Документообіг»		

## ЗМІСТ

1. **Мета та завдання Кодексу корпоративної етики**
2. **Основи корпоративної культури Банку**
3. **Загальнообов'язкові норми поведінки для керівників та інших працівників Банку, відповідальність за порушення таких норм**
4. **Норми щодо заборони здійснення незаконної діяльності**
5. **Політика щодо дотримання культури управління ризиками**
6. **Норми щодо запобігання порушенню прав споживачів**
7. **Порядок дій керівників та інших працівників Банку для запобігання завданню шкоди майну Банку**  
**Норми щодо заборони використання службового становища керівниками та іншими працівниками Банку з метою отримання несправедливих персональних переваг або надання таких переваг третім особам**
8. **Норми щодо запобігання корупційним діям та хабарництву**
9. **Гарантії рівності відносин між Банком та його клієнтами, працівниками, постачальниками та конкурентами**
10. **Обмеження щодо дарування та отримання подарунків**
11. **Принципи оброблення, зберігання та розповсюдження конфіденційної та інсайдерської інформації**
12. **Норми щодо прийнятної персональної поведінки працівників**
13. **Прикінцеві положення**  
**Додаток 1. Декларація про прийняття Кодексу**  
**Додаток 2. Публічна версія Кодексу**

## 1. Мета та завдання Кодексу корпоративної етики

Кодекс корпоративної етики (далі - Кодекс) є внутрішнім нормативним документом ПУБЛІЧНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК «ГЛОБУС» (надалі – Банк), який закріплює перелік внутрішніх принципів та стандартів, що визначають етичні норми і правила корпоративної поведінки працівників Банку.

Кодекс є системою професійних і морально-етичних цінностей, що сприяє об'єднанню працівників Банку в єдину команду та створює умови для динамічного розвитку Банку.

**Метою цього Кодексу є** створення єдиних чітких та прозорих норм поведінки, що сприятиме підтримці ділової репутації Банку та його працівників, а також вплине на підвищення стандартів праці та відносин між працівниками Банку.

### **Завданнями Кодексу є:**

- ✓ закріплення місії та цінностей Банку;
- ✓ визначення стандартів поведінки та діяльності працівників Банку, спрямованих на підвищення якості послуг та ефективності банківських процесів;
- ✓ усвідомлення працівниками Банку персональної відповідальності перед клієнтами, партнерами, акціонерами та колегами за виконання власних обов'язків;
- ✓ забезпечення основи для взаємовідносин Банку з клієнтами, партнерами, контролюючими органами, конкурентами та працівниками Банку;
- ✓ формування Банку як єдиної команди однодумців на основі цілісності світогляду.

### **Сфера застосування Кодексу**



Кодекс розроблений на підставі загально визнаних принципів і норм законодавства України, міжнародного права та внутрішніх нормативних документів Банку. Кодекс поширюється на всіх без виключення працівників Банку незалежно від займаних ними посад та їх посадових обов'язків. Норми цього Кодексу є невід'ємною частиною трудового договору (контракту) працівника Банку.



Усі документи Банку, в тому числі і ті, що регламентують встановлення ділових відносин з клієнтами, партнерами, контролюючими органами, конкурентами і працівниками Банку розробляються і затверджуються з урахуванням вимог цього Кодексу.



Цей Кодекс не надає жодних прав трудових прав та не гарантує безумовного працевлаштування, або працевлаштування на будь-який термін. Обов'язки ж, які виникають при працевлаштуванні в Банку можуть продовжуватись і після його завершення. Це – збереження і повернення майна та активів Банку, що знаходяться у працівника, забезпечення схоронності банківської таємниці, конфіденційної та персональної інформації Банку, його клієнтів, акціонерів, постачальників, партнерів або працівників, а також співпраця під час внутрішніх та зовнішніх розслідувань.

## 2. Основи корпоративної культури Банку

### **Бачення Банку: УСПІХ НА ОСНОВІ ДОВІРИ ТА БЕЗПЕКИ**

Ми вважаємо, що основна умова успішного бізнесу – безпека інтересів та довіра клієнтів, партнерів, працівників та акціонерів.

Ми є надійним партнером для наших клієнтів та привабливим роботодавцем для наших працівників через дотримання фундаментальних принципів поведінки та ведення бізнесу, які виправдовують їх довіру.

Довіра в партнерстві – довгострокова стабільність нашого бізнесу та забезпечення рентабельності інвестицій наших акціонерів.

### **Цінності Банку**

#### **Клієнтоорієнтованість**

Клієнти довіряють нам, звертаючись зі своїми потребами, і наше завдання обернути їхні потреби на прибуток для них, і для себе. Партнерство може бути довготривалим і плідним, якщо воно взаємовигідне.

- пропонуємо нашим клієнтам послуги з високими стандартами якості;
  - ставимо інтереси клієнтів вище за власні, запобігаємо діям, які можуть негативно вплинути на інтереси клієнтів і Банку;
- Ми :**
- прагнемо відвертості у взаємовідносинах, бажаємо створити атмосферу довіри, уважно прислухаючись до потреб клієнта та демонструючи повагу й такт при вирішенні поставлених питань і проблем.

#### **Репутація**

Найміцніший фундамент усіх взаємин і основа нашої репутації – чесність і порядність.

- є відповідальними за власні дії на шляху досягнення мети;
  - вважаємо прозорість – головним елементом партнерських відносин;
- Ми :**
- прагнемо мінімізації ризиків, дотримуючись законодавчих норм;
  - досягаємо оптимальних результатів за рахунок ефективного використання матеріальних, часових та людських ресурсів.

#### **Командна взаємодія**

Колектив працівників Банку – це команда однодумців, орієнтована на досягнення стратегічних цілей Банку та цілей професійного й особистого росту кожного окремого працівника Банку.

- працюємо разом на результат, приймаючи командні рішення;
  - усвідомлюємо власну роль, значення в команді та особистий внесок у результат;
- Ми :**
- ініціативні і самоорганізовані, нетерпимі до необов'язковості та бездіяльності;
  - наявність конфліктів сприймаємо як робочий конструктивний момент;
  - маємо право на висловлення власної позиції та розуміємо відповідальність за дії усієї команди.

#### **Самовдосконалення**

Успіх та стабільність Банку залежать від успіху та зусиль кожного. Індивідуальні та командні досягнення, рішення та дії впливають на загальний результат роботи.

- маємо творчий підхід до роботи та постійно шукаємо нові ідеї та рішення;
- Ми :**
- докладаємо зусиль для особистого росту, вдосконалюючи кваліфікацію;
  - завжди готові до змін.

### **3. Загальнообов'язкові норми поведінки для керівників та інших працівників Банку, відповідальність за порушення таких норм**



#### **Загальнообов'язкові норми поведінки для керівників:**

- ✓ бути прикладом для інших працівників, діяти відповідно до найвищих стандартів корпоративної етики;
- ✓ уважно ставитись до потреб своїх підлеглих та нагадувати їм про необхідність дотримання стандартів корпоративної етики та поведінки, поважаючи при цьому особисту гідність підлеглого й не дозволяючи собі емоційно оцінювати його дії;
- ✓ створювати належний трудовий клімат, необхідний для успішного виконання підлеглими своїх обов'язків;
- ✓ приділяти особливу увагу до дій або ситуацій, які можуть порушувати вимоги чинного законодавства України, цього Кодексу або внутрішніх нормативних документів Банку, сприяти їх справедливому вирішенню та докладати максимум зусиль, щоб запобігти їх виникненню;
- ✓ не допускати по відношенню до своїх підлеглих будь-яких проявів дискримінації за політичними, релігійними, расовими, національними, статевими чи іншими подібними ознаками під час прийому на роботу, оплати праці, просування по службі;
- ✓ протидіяти будь-яким формам переслідування, тиску на працівників, а також використанню робочих стосунків в приватних цілях;
- ✓ підтримувати рівні можливості для розвитку і зростання своїх підлеглих.



#### **Загальнообов'язкові норми поведінки для працівників:**

- ✓ щоденно дотримуватись загально етичних норм поведінки та ділового спілкування під час здійснення своїх обов'язків та у співпраці з клієнтами, партнерами, колегами й керівництвом;
- ✓ знати й дотримуватись норм трудової дисципліни, правил внутрішнього розпорядку, цього Кодексу та інших внутрішніх нормативних документів Банку;
- ✓ своєчасно, сумлінно, професійно, результативно та відповідально виконувати свої посадові обов'язки, рішення та розпорядження керівництва Банку й безпосереднього керівника;
- ✓ продуктивно використовувати робочий час та стримуватись від дій, які заважають іншим працівникам виконувати їх трудові обов'язки;
- ✓ не здійснювати діяльність, яка веде до порушення норм чинного законодавства України, порушує загальні моральні та правові норми, а також може завдати шкоди інтересам Банку, його репутації, клієнтам і діловим партнерам;
- ✓ усвідомлюючи свою відповідальність за здійснення обов'язків, негайно повідомляти про будь-які ризики для Банку свого безпосереднього керівника або Службу комплаєнс;
- ✓ утримуватись від виконання рішень, розпоряджень або доручень керівництва, якщо вони суперечать вимогам чинного законодавства України або внутрішніх нормативних документів Банку, та повідомляти про наявність таких ситуацій Службу комплаєнс Банку;
- ✓ не допускати по відношенню до своїх колег будь-яких проявів дискримінації;
- ✓ сприяти проведенню внутрішніх або зовнішніх службових перевірок, в тому числі й тих, які стосуються скарг щодо морально-етичних та дискримінаційних фактів, не приховуючи, не спотворюючи та не відмовляючи у наданні інформації необхідної для проведення таких перевірок.

### **Під час спілкування з клієнтами МИ:**

- ✓ ввічливі та доброзичливі, поважаємо думку й час клієнта;
- ✓ прагнемо до визначеності ситуації та уникаємо перебільшень;
- ✓ обіцяємо тільки те, що можемо виконати, та думаємо про наслідки наших дій;
- ✓ доступні та відкриті для спілкування і, відповідно, створюємо невимушену атмосферу для цього;
- ✓ слідуємо за своїми жестами, дивимося на клієнта під час розмови, оскільки нам важлива його реакція;
- ✓ уважно слухаємо клієнта та за необхідності робимо записи в процесі спілкування;
- ✓ не говоримо “НІ”, а разом із клієнтом знаходимо ефективні шляхи вирішення питання;
- ✓ надаємо тільки достовірну інформацію в обсязі, необхідному для клієнта (за винятком інформації, що належить до категорії банківської таємниці).



### **Відповідальність за дотримання визначених Кодексом норм:**

- ✓ дотримання кожним працівником Банку норм та стандартів, зазначених в цьому Кодексі та внутрішніх нормативних документах Банку є обов’язковим для роботи в Банку, тому кожен працівник ретельно вивчає норми цього Кодексу та пристаючи на пропозицію щодо прийому на роботу в Банк підписує декларацію про прийняття Кодексу (Додаток 1), надаючи таким чином згоду на дотримання встановлених Кодексом норм та відповідальність за їх порушення;
- ✓ роль і ступінь відповідальності кожного працівника Банку визначені законодавством України, внутрішніми нормативними документами Банку та їх посадовими обов’язками;
- ✓ усі працівники Банку несуть персональну відповідальність за порушення норм цього Кодексу, адже таке порушення може призвести до дисциплінарних стягнень, в тому числі до припинення трудових, ділових або будь-яких інших відносин із Банком;
- ✓ усі без винятку працівники Банку несуть персональну відповідальність за будь-які неправомірні чи незаконні дії (або бездіяльність), що вони вчинюють під час роботи в Банку, а також відповідальність за своїх колег, якщо їм було відомо про їх неправомірну поведінку чи дії.

## 4. Норми щодо заборони здійснення незаконної діяльності

Запобігання незаконній діяльності та будь-яким протиправним діям з боку колег, клієнтів, партнерів та інших осіб стосовно держави, Банку, клієнтів, акціонерів та ділових партнерів є щоденним обов'язком кожного окремого працівника Банку.

Кожен працівник Банку особисто несе адміністративну та кримінальну відповідальність згідно вимог чинного законодавства України за вчинення ним протиправних та незаконних дій.

### 4.1. Подання недостовірної фінансової та статистичної звітності.

➤ Банк готує, надає та публікує свої фінансові звіти відповідно до загальноприйнятих принципів бухгалтерського обліку та згідно з чинним законодавством України.

➤ Усі фінансові операції та фінансова позиція відображаються Банком із суворим дотриманням встановлених вимог бухгалтерських стандартів і чинного законодавства України, виключаючи будь-якої можливості щодо спотворення даних або підробки документів.

➤ У разі, коли працівникові Банку стало відомо про порушення стандартів бухгалтерського обліку, розтрату грошових коштів, факти наявності не облікованого майна Банку, навмисне спотворення інформації, він зобов'язаний одразу повідомити про такі факти свого безпосереднього керівника/Службу комплаєнс/профільні структурні підрозділи Банку для вжиття необхідних заходів спрямованих на уникнення та мінімізацію наслідків таких подій.

### 4.2. Посадовий злочин, економічний злочин (шахрайство).

Банк вживає усіх необхідних та обґрунтованих заходів для запобігання й протидії посадовим та економічним злочинам (шахрайству) у діяльності всіх своїх підрозділів.

#### **Кожному співробітнику Банку забороняється:**

- ✓ прямо чи опосередковано, особисто або через третіх осіб брати участь у шахрайських діях;
- ✓ використовувати власне службове становище з метою отримання неправомірної вигоди або вигідних пропозицій на користь себе чи інших осіб;
- ✓ безпосередньо або через інших осіб просити, вимагати та одержувати подарунки для себе чи інших осіб за виконання покладених на працівника Банку повноважень;
- ✓ неправомірно надавати перевагу окремим фізичним чи юридичним особам при прийнятті рішень, пов'язаних з діяльністю Банку, а також у будь-який спосіб спонукати інших працівників до прийняття рішень, вчинення дій/бездіяльності на власну користь або на користь інтересів третіх осіб;
- ✓ залучати чи використовувати юридичних або фізичних осіб для вчинення будь-яких дій, які суперечать нормам чинного законодавства України.



#### **4.3. Порушення санкцій.**

Дотримуючись норм чинного законодавства України, Банк підтримує виконання вимог за санкціями, встановленими державою та міжнародним правом за участю держави.

#### **4.4. Протидія легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдженню зброї масового знищення.**

Банк приймає відповідні заходи щодо запобігання виконанню операцій певними особами в незаконний спосіб через Банк при наданні фінансових послуг, що є особливо важливим не лише для Банку, але й з точки зору сприйняття фінансового ринку та ринку капіталу. Подібні дії з боку певних осіб несуть непередбачувані ризики та наслідки для Банку і його репутації, тому Банк розробляє, впроваджує та чітко дотримується правил та програм, за якими забезпечується участь всіх працівників Банку (згідно їх компетенції) у виявленні фінансових операцій, що можуть бути пов'язаними з легалізацією (відмиванням) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванням тероризму та фінансуванням розповсюдження зброї масового знищення.

Кожен працівник Банку, що бере участь у процесі обслуговування клієнтів зобов'язаний неухильно виконувати встановлені Банком правила та програми щодо протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, забезпечуючи таким чином дотримання принципу «Знай свого клієнта».

#### **4.5. Неконкурентна практика.**

Банк виступає за чесну й здорову конкуренцію. У взаємовідносинах з конкурентами Банк дотримується принципів чесності та взаємоповаги.

Керівництво Банку прагне та зацікавлене в забезпеченні здійснення Банком діяльності на вільних і справедливих ринкових умовах, які сприяють виникненню конкуренції. Банк відмовляється від будь-яких дій, які можуть включати в себе, зокрема: здійснення недобросовісної економічної конкуренції (в спосіб, який порушує або ставить під загрозу законні інтереси клієнтів, конкурентів та/або партнерів) та пропонування чи приймання пропозицій щодо узгодження цін, обміну маркетинговою інформацією, поділ ринку та клієнтів (картельна угода).

Банк ні в якому разі не формує, не розповсюджує та іншим чином не використовує конфіденційну інформацію про конкурентів.

Працівники Банку не мають права розголошувати інформацію про клієнтів, ділових партнерів Банку, а також інформацію, що складає банківську чи комерційну таємницю.

## **5. Політика щодо дотримання культури управління ризиками**

Затверджуючи стратегію розвитку Банку, Наглядова рада визначає не тільки напрямки руху до поставленої мети, а й розмір рівня ризик-апетиту Банку.

Керівництво Банку повністю розуміє та забезпечує обізнаність всіх працівників Банку щодо їх ролі під час управління ризиками з метою досягнення поставлених цілей діяльності Банку, а також відповідальності за порушення запроваджених норм по відношенню до припустимих ризиків.

Поінформованість працівників Банку щодо ризиків є постійним процесом, в якому доведення інформації до кожного підрозділу Банку відбувається шляхом вільного обговорення стратегії, політик та процедур з управління ризиками.

## **6. Норми щодо запобігання порушенню прав споживачів**

Банк підтримує захист прав та законних інтересів споживачів створення належного конкурентного середовища на ринках фінансових послуг та підвищення довіри до нього шляхом дотримання норм та правил пруденційного, фінансового чи операційного характеру під час надання належного рівня фінансових послуг.

Надання Банком фінансових послуг клієнтам відбувається лише за умови встановлення договірних відносин в межах публічних правил та тарифів і за наявності добровільної згоди клієнта.

## **7. Порядок дій керівників та інших працівників Банку для запобігання завданню шкоди майну Банку**

Працівник має дбайливо ставитися до ресурсів та майна, що є власністю Банку. Дбайливе ставлення до власності Банку – це показник ставлення співробітників до себе й до своєї роботи.

Будь-яке майно (матеріальні цінності та інтелектуальна власність), а також службова інформація, якою володіє або яку використовує Банк для забезпечення свого функціонування, надаються працівнику виключно для ділових цілей та забезпечення виконання робочих обов'язків. Недбале ставлення співробітниками до майна Банку, яке призвело до його пошкодження чи його несанкціонованого використання можуть кваліфікуватися як порушення зобов'язань перед Банком.

Отже, працівники Банку:

- несуть відповідальність за використання будь-якого майна та активів, що є власністю Банку, в інтересах Банку;
- не використовують майно, обладнання та інформацію Банку на власну користь;
- обов'язково дотримуються встановлених в Банку норм та правил системи безпеки, в тому числі інформаційної;
- повідомляють про відомі їм факти розкрадання, розтрати та не належного використання майна Банку безпосереднє керівництво та Департамент безпеки Банку.

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

При виконанні своїх службових обов'язків кожен працівник Банку зобов'язаний діяти в інтересах Банку, ставитися до інтересів Банку як до пріоритетних у порівнянні зі своїми власними.

### Працівники Банку:

- ✓ не займаються діяльністю, яка може призвести до конфлікту інтересів в Банку;
- ✓ не можуть бути втягнуті через членів сім'ї або третіх осіб у таку діяльність;
- ✓ не можуть використовувати Банк, його репутацію, інформацію про нього для власної вигоди та вигоди інших осіб.

У випадку, коли виникає необхідність скористатися послугами людини або фірми як консультанта, потрібно пересвідчитися в тому, що між цією людиною, або фірмою, і Банком немає зіткнення інтересів, які можуть призвести до конфлікту.

Працівники Банку можуть приймати активну участь у політичному чи культурному житті, але тільки за умови ведення ними такої діяльності у якості приватної особи, а не представника Банку, не в робочий час і не на робочому місці, а також із неухильним дотриманням норм запобігання конфлікту інтересів.

Система управління конфліктами інтересів, яка запроваджена в Банку, будується на наступних принципах:

- ✓ обов'язкове розкриття відомостей про реальний або потенційний конфлікт інтересів або ймовірність його виникнення;
- ✓ оцінка ризиків та їх вагомості за кожним випадком та шляхи їх врегулювання;
- ✓ дотримання балансу інтересів Банку та працівника при кожному врегулюванні конфлікту інтересів;
- ✓ захист працівника від переслідування у зв'язку із своєчасним розкриттям ним конфлікту інтересів.

## **9. Норми щодо запобігання корупційним діям та хабарництву**

Банк категорично проти будь-яких спроб підкупу та хабарництва з метою отримання конкурентних переваг/благ.

Працівник Банку не має права зловживати своїм службовим становищем на користь будь-яких юридичних чи фізичних осіб, в тому числі своїх родичів. Якщо підприємства родичів працівника чи вони особисто є клієнтами Банку, то всі послуги їм надаються на загальних умовах, згідно з правилами, затвердженими в Банку.

Не допускається вручення та отримання будь-яких подарунків чи послуг від ділових партнерів та третіх осіб, які протирічать нормам чинного законодавства, цього Кодексу та можуть бути інтерпретовані як оплата за конкретні послуги чи необ'єктивне прийняте рішення.

## 10. Гарантії рівності відносин між Банком та його клієнтами, працівниками, постачальниками та конкурентами



### Гарантії рівності відносин між Банком та клієнтами

Банк у своїй діяльності орієнтується на клієнтів, і створює такі умови, стандарти взаємовідносин і психологічне середовище, які дозволяють установлювати, підтримувати, і розвивати співпрацю з ними.

Банк поважно ставиться до всіх без виключення клієнтів не застосовує до них будь-яких дискримінаційних вимог.

Під час обслуговування клієнтів Банку працівники Банку додержуються стандартів спілкування, основою яких є повага до клієнта, професійне пропонування послуг та конфіденційність під час обслуговування клієнта.

Банк є відкритим до будь-яких пропозицій клієнтів. При цьому отримання, розгляд та відповіді на пропозиції здійснюються відповідно до правил ділового обороту та вимог законодавства.



### Гарантії рівності відносин між Банком та працівниками

Успіх та стабільність Банку залежать від успіху та зусиль кожного працівника. Індивідуальні та командні досягнення, рішення та дії впливають на загальний результат роботи Банку в цілому, саме тому Банк прагне, щоб відносини між працівниками характеризувались взаємною повагою та толерантністю, будувались на засадах професіоналізму, відкритості та чесності.

Банк забезпечує таке робоче середовище для кожного свого співробітника, в якому індивідуальні відмінності завжди приймаються та цінуються. Банк має на меті створити атмосферу довіри, в якій помилки, проблеми та інциденти обговорюються відкрито, але толерантно по відношенню до працівників.

Позиція Банку до внутрішніх конфліктів передбачає такі правила:

- ✓ будь-якому конфлікту легше запобігти, ніж вирішувати його;
- ✓ у будь-якому конфлікті можливо й потрібно знайти такий компроміс, де сторони конфлікту залишаться задоволеними, а інтереси Банку будуть збережені;
- ✓ безпосередній керівник втручається в конфлікт лише в тому випадку, коли конфліктну ситуацію неможливо вирішити на рівні його учасників. У цьому випадку керівник повинен прийняти рішення, переконати в ньому сторони конфлікту або знайти компроміс у ситуації, що склалася.

При обговоренні спірних питань працівники Банку говорять про ситуацію, що склалася, встановлені або зафіксовані факти, але в жодному разі не про особистості своїх колег. Жодна причина, жоден факт або ситуація не можуть бути виправданням для некоректної поведінки чи ставлення до інших.

Стать, вік, соціальний статус, національність, сексуальна орієнтація, етнічне походження, релігійні та політичні переконання, сімейний стан та стан здоров'я не можуть бути причиною для дискримінації та обмеження професійної діяльності. Банк надає рівні можливості для розвитку і зростання свого персоналу незалежно від вищенаведених факторів і прагне забезпечити комфортну робочу атмосферу всім працівникам.

Банк вживає заходів, що спрямовані на охорону праці та укріплення здоров'я працівників Банку. Банк надає своїм працівникам робочі місця, оснащені всім необхідним для виконання службових обов'язків. Безпосереднє керівництво працівника Банку створює належні умови, достатні для успішного виконання зобов'язань, покладених на нього посадовою інструкцією.

Банк приділяє особливу увагу та інвестує кошти в навчання та підвищення кваліфікації своїх працівників, у впровадження сучасних технологій та інноваційних підходів ведення бізнесу. Банк надає своїм працівникам можливості участі у різних навчальних заходах, які сприяють підвищенню ефективності роботи та можливості кар'єрного росту.

Банк є учасником системи соціального захисту, яка спрямована на забезпечення економічних, правових, соціальних гарантій, що надають кожному працівнику Банку рівні можливості.

Банк забезпечує своїм співробітникам:

- ✓ зайнятість, належний рівень оплати та умов праці;
- ✓ гарантії реалізації права на працю й відпочинок;
- ✓ можливості запобігання соціальним конфліктам;
- ✓ матеріальну допомогу й компенсаційні виплати.



#### **Гарантії рівності відносин між Банком та постачальниками**

Банк повністю дотримується принципів прозорості, за яким партнерам, громадськості, контролюючим органам та акціонерам надається об'єктивна інформація щодо його фінансового стану та діяльності, його досягнень та перспектив розвитку на підставі затвердженої фінансової звітності.

При встановленні партнерських бізнес-відносин на конкурсних засадах Банк повністю керується вимогами чинного законодавства, обираючи партнерів на основі відкритих та прозорих ділових стосунків із взаємовигідним та плідним результатом.



#### **Гарантії рівності відносин між Банком та конкурентами**

Керівництво Банку повністю усвідомлює відповідальність згідно законодавства України у сфері захисту економічної конкуренції. Взаємодія Банку з конкурентами будується на принципах чесності та взаємоповаги.

Не порушуючи власних інтересів та зберігаючи комерційну таємницю Банк докладає максимум зусиль для збереження добрих відносин із іншими банками шляхом реалізації спільних заходів, ведення переговорів при знаходженні компромісу на спільних майданчиках перетину інтересів.

Банк відмовляється від публічного обговорення та оцінки пропозицій конкурентів, а також реалізації дій, що можуть зашкодити іміджеві конкурентів.

## 11. Обмеження щодо дарування та отримання подарунків

Дарування подарунків є частиною ділових традицій. Під час здійснення своєї діяльності дотримання таких традицій Банком позитивно впливає на підтримку його іміджу та розвиток ділових відносин.

Дарування та отримання подарунків, які є типовими для ділових відносин, допускається Банком, якщо грошова вартість таких подарунків не перевищує розміру 1 000,00 грн. (одна тисяча гривень).

Проте працівникам Банку заборонено не зважаючи на вартість приймати подарунки від клієнтів, постачальників, партнерів Банку, які:

- ✓ мають безпосереднє чи опосередковане відношення до клієнтів, які є публічними особами;
- ✓ за певних обставин сторонні особи можуть розцінити як можливість впливу на прийняття того чи іншого бізнес рішення, або коли такий вчинок може розглядатись як хабар;
- ✓ призводять до виникнення неформальних зобов'язань по відношенню до того, хто зробив такий дар;
- ✓ спричиняють конфлікт інтересів;
- ✓ негативно впливають на виконання працівником Банку своїх посадових обов'язків або його неупередженість та незалежність у прийнятті рішень.

У разі якщо працівнику Банку пропонується подарунок, вартість якого перевищує дозволена, і в отриманні такого подарунку немає можливості відмовити з огляду на діловий етикет, співробітник зобов'язаний повідомити про отримання такого подарунку Службу комплаєнс Банку засобами корпоративного зв'язку. Таке повідомлення має містити назву юридичної особи чи прізвище, ім'я та по-батькові фізичної особи, яка подарувала такий подарунок, природу відносин з такою особою та інформацію про сам подарунок.

Керівництво та працівники Банку при здійсненні своєї діяльності повинні уникати ситуацій, коли можливе навіть виникнення підозри, що Банк чи його працівники впливають чи намагаються впливати на посадових осіб органів влади або контролюючих органів. Особливу увагу необхідно приділяти подарункам та запрошенням, які адресуються таким особам, адже запрошення на різноманітні заходи може мати різний прояв, включаючи гостинний прийом, квитки на концерт, туристичні тури, тощо.

## **12. Принципи оброблення , зберігання та розповсюдження конфіденційної та інсайдерської інформації**

Зберігати інформацію клієнтів та ділових партнерів у таємниці та використовувати її тільки так, як цього хотіли б клієнти та ділові партнери - найвищий пріоритет для всіх працівників Банку.

Збір, обробка і використання інформації про клієнта ведеться Банком лише до необхідного мінімуму, достатнього для високоякісного обслуговування, включаючи сповіщення про банківські продукти, можливості надання супутніх послуг.

Використовуючи новітні стандарти та технології Банк суворо зберігає інформацію про операції клієнтів та ділових партнерів, а також інші відомості, які можуть нанести шкоду їх діловій репутації, допускаючи до фінансової інформації клієнта чи ділового партнера тільки спеціально уповноважених і висококваліфікованих працівників.

Банк не надаватиме інформацію клієнта чи ділового партнера будь-яким зовнішнім організаціям чи особам, завчасно не отримавши на це дозвіл клієнта чи ділового партнера. У випадках, коли цього вимагає чинне законодавство України, Банк надає необхідну інформацію виключно в тих обсягах, які визначені такими вимогами.

Винаймаючи інші організації для забезпечення та підтримки власного бізнесу, Банк вимагає від них відповідності банківським стандартам роботи з конфіденційною інформацією, дбаючи про її цілісність та таємницю.

Працівники Банку суворо дотримуються правил конфіденційності та збереження банківської таємниці і захисту персональних даних, усвідомлюючи власну відповідальність.

Під час виконання своїх функціональних обов'язків працівники Банку можуть отримувати інсайдерську інформацію (фінансові плани Банку та партнерів Банку, інформація про компанію клієнта на ринку, тощо), що не є публічною та яку вони не повинні неправомірно використовувати.

Банк засуджує використання інсайдерської інформації та маніпулювання ринками, а, отже, працівники Банку зобов'язані ставитися до такої інформації як до конфіденційної та не мають права її розголошувати, передавати її або надавати до неї доступ іншим працівникам і третім особам, а також використовувати цю інформацію на власну користь.

Спілкуватися та виступати у засобах масової інформації (ЗМІ) з питань діяльності Банку працівник Банку може тільки за наявності відповідного дозволу, отриманого згідно з внутрішніми нормативними документами Банку. Працівник Банку повинен розуміти і завжди пам'ятати, що будь-яка висловлена ним в ЗМІ інформація або точка зору асоціюється з інформацією та точкою зору Банку і впливає на його імідж та репутацію. Спілкуючись із представниками ЗМІ, працівник Банку використовує тільки інформацію, яку можна вільно отримати з відкритих джерел Банку - веб-сайту, буклетів, прес-релізів тощо. Коментарі та прогнози відносно ситуації у зовнішньому середовищі можуть надаватись виключно на підставі офіційно підтверджених даних. Відповіді на запитання повинні даватись виключно в межах власної компетенції, визначеної посадовими інструкціями.

Норми чинного законодавства України щодо захисту таємниці листування не розповсюджуються на електронне листування з робочого комп'ютера та робочої адреси працівника Банку, а відтак Банк залишає за собою право відслідковувати, реєструвати і контролювати дотримання зазначених вище вимог Кодексу працівниками.

### **13. Норми щодо прийнятної персональної поведінки працівників**

В роботі та в особистому житті співробітники Банку мають утримуватись від будь-яких дій, які можуть негативно вплинути на репутацію Банку.

Корпоративні правила ділового спілкування – це встановлений порядок взаємовідносин у Банку. Корпоративні правила ділового спілкування базуються на елементах поведінки, таких як: позитивність, пріоритетність інтересів Банку, передбачуваність, субординація та доречність.

Під час спілкування з клієнтами чи колегами необхідно прагнути створити позитивне враження. У створенні позитивного сприйняття мають значення манери поведінки (жести, поза, мовлення) та зовнішній вигляд. Важливою вимогою ділового спілкування є повага до іншої думки. Працівник Банку в спілкуванні незмінно ввічливий, доброзичливий і привітний. При спілкуванні з клієнтами Банку працівник Банку повинен бути надзвичайно коректним. Кожний працівник повинен прискіпливо контролювати власну мову та власну поведінку.

Мова є основним засобом спілкування для досягнення позитивного результату в міжособистісних стосунках. Правильна мова - це поєднання вірного тону, артикуляції, вимови, гучності та правильного вибору слів. Для працівників Банку пріоритетним є спілкування українською мовою. При спілкуванні з клієнтом необхідно враховувати, якою мовою зручніше спілкуватись клієнту і застосовувати ту мову, яка буде більш продуктивною в контакті з клієнтом.

При спілкуванні з клієнтом працівник Банку повинен враховувати рівень знання клієнтом банківської термінології. У разі, якщо працівник відчуває труднощі в сприйманні клієнтом пояснень, важливо швидко зорієнтуватися та перейти на більш доступний для клієнта рівень спілкування.

Працівник Банку чітко дотримується правил проведення переговорів, у тому числі телефонних. Суворо забороняється в ході переговорів використовувати вирази, що принижують людську гідність та які ображають особу співрозмовника.

Працівники Банку не повинні допускати, щоб телефонний дзвінок залишився без відповіді, оскільки пропущені дзвінки залишають неприємне відчуття і створюють враження, що Банк не зацікавлений в контактах.

Працівник Банку зобов'язаний дотримуватися ділового стилю в одязі. Зовнішній вигляд працівника Банку не має бути недбалим та екстравагантним. Основні вимоги до одягу – охайність, зручність, консерватизм. Палітра кольорів не повинна дратувати і відволікати ваших співрозмовників від розмови. Правила зовнішнього вигляду є обов'язковими для всіх без винятку працівників Банку.

Банк очікує, що і в особистому житті працівники будуть поводитись відповідно до прийнятих етичних норм, особливо у випадках, коли їх ім'я будь-яким чином може асоціюватись з Банком або їх думка чи дія може бути розцінена як офіційна позиція Банку. Брати участь та висловлювати власні думки в будь-якій організації (політичній, релігійній чи соціальній) працівники Банку можуть виключно як фізичні особи. При цьому вони повинні утримуватись від посилення на їх приналежність до Банку, а також враховувати вимоги норм цього Кодексу та внутрішніх нормативних документів Банку



щодо конфлікту інтересів, в тому числі і щодо заборони використання ресурсів (робочий час, майно, тощо) Банку.

Спілкування або самовираження працівників Банку в соціальних мережах не має містити будь-яких висловлювань, що можуть мати негативний вплив на репутацію Банку. Банк очікує від своїх співробітників, що їхня поведінка під час комунікацій в соціальних мережах від імені приватної фізичної особи буде гідною та відповідатиме нормам Кодексу, особливо коли їх дії чи вони самі можуть асоціюватись з Банком, або їх думка чи дія може бути розцінена як офіційна позиція Банку.

Здоров'я вимагає щоденної турботи, тому Банк сприяє його збереженню й активному відпочинку своїх співробітників, підтримуючи філософію здорового способу життя. Офіс Банку є приміщенням, у якому не палять, працівникам Банку заборонено паління у місцях, не передбачених для цього (туалети, сходові клітки, коридори тощо).

Керівництво Банку радить та всіляко підтримує дотримання працівниками Банку:

- ✓ правил внутрішнього розпорядку й порядку на робочих місцях, чистоти в приміщеннях;
- ✓ здійснення комплексу індивідуальних оздоровчих заходів для підтримки своєї працездатності;
- ✓ докладання зусиль до викорінювання шкідливих звичок, зокрема паління;
- ✓ надання особливої уваги своєму фізичному та духовному здоров'ю.

## 14. Прикінцеві положення

Усі працівники Банку повинні бути ознайомлені з цим Кодексом та нести відповідальність за виконання його вимог. Кодекс знаходиться у вільному доступі для кожного працівника Банку на внутрішньому порталі.

У разі виникнення запитань та ситуацій, які викликають сумніви етичного характеру та/або порушення норм цього Кодексу, в тому числі щодо проявів незаконних дій, будь-який працівник Банку повідомляє про відомі йому факти засобами корпоративного зв'язку(письмово) або особисто до:

- ✓ начальника Служби комплаєнс Банку телефоном: за вн. № 71-81;  
email: [TTsehotska@globusbank.com.ua](mailto:TTsehotska@globusbank.com.ua);
- ✓ начальника Департаменту безпеки Банку телефоном: за вн. № 70-73;  
email: [AIvanenko@globusbank.com.ua](mailto:AIvanenko@globusbank.com.ua).

Також у Банку запроваджена та успішно функціонує Політика інформування про неприйнятну поведінку, за допомогою якої кожен співробітник має можливість повідомити про будь-яку проблему, що в нього виникла та звернутися по допомогу до Служби комплаєнс із збереженням конфіденційності такого звернення.

Електронна скринька Банку для надання конфіденційних повідомлень: **[compliance@globusbank.com.ua](mailto:compliance@globusbank.com.ua)**.

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

Кожне повідомлення, в якому міститься інформація про упередження та протидію злочинним чи шахрайським діям працівників Банку, порушення норм законодавства України чи цього Кодексу, буди опрацьоване належним чином, і за кожним з таких повідомлень, кожним фактом у них будуть вжиті всі необхідні заходи за для захисту інтересів клієнтів, партнерів та працівників Банку.

Цей Кодекс набирає чинності з моменту його затвердження Наглядовою радою Банку. З набранням чинності цим Кодексом, втрачає чинність Кодекс корпоративної поведінки та етики у редакції, що прийнята рішенням Наглядової ради Банку від 24.09.2018 (протокол №34).

Зміни та доповнення до цього Кодексу затверджуються Наглядовою радою Банку та оформлюються шляхом викладення Кодексу в новій редакції. Прийняття нової редакції Кодексу автоматично призводить до припинення дії попередньої редакції.

Підрозділом, відповідальним за ознайомлення працівників Банку із Кодексом є Управління по роботі з персоналом та загального діловодства, а за актуалізацію цього документу та своєчасність його змін – Служба комплаєнс Банку.

**Додаток 1**  
**до Кодексу корпоративної етики**

**Декларація працівника**  
**щодо прийняття Кодексу корпоративної етики ПАТ «КБ «ГЛОБУС»**  
(надалі – Декларація)

Підписуючи цю Декларацію, я \_\_\_\_\_  
(ПІБ, назва посади та підрозділу)

підтверджую, що ознайомився та цілком зрозумів норми Кодексу корпоративної етики ПАТ «КБ «ГЛОБУС» та приймаю зобов'язання щодо неухильного дотримання положень цього Кодексу.

Я погоджуюся з тим, що підписання цієї Декларації є умовою мого працевлаштування в ПАТ «КБ «ГЛОБУС».

Я заявляю про те, що мені була надана вся необхідна інформація стосовно Кодексу корпоративної етики ПАТ «КБ «ГЛОБУС» і згоден (згодна), що підписана мною власноручно Декларація становить невід'ємну частину мого трудового договору (контракту), а порушення взятих мною зобов'язань може спричинити накладення відповідних дисциплінарних стягнень згідно чинного законодавства України.

Я також розумію і згоден (згодна), що підписана мною Декларація поширюється на всі зміни та доповнення до Кодексу корпоративної етики ПАТ «КБ «ГЛОБУС», прийняті за встановленим в Банку порядком.

Мені відомо, що Кодекс корпоративної етики може змінюватися, а тому я зобов'язуюся відстежувати такі зміни на внутрішньому порталі Банку.

Дата \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ підпис \_\_\_\_\_ ПІБ