

ЗАТВЕРДЖЕНО


Протокол засідання Наглядової ради

АТ «МОТОР-БАНК»

«13» червня 2023р. № 12/23

Наглядової ради

АТ «МОТОР-БАНК»

 Юрій ХОХЛОВ



## КОДЕКС

## ПОВЕДІНКИ (ЕТИКИ) АТ«МОТОР-БАНК»

(нова редакція)

м. Запоріжжя - 2023

**Звернення Наглядової ради АТ «МОТОР-БАНК»:**

*Шановні працівники, місією АТ «МОТОР-БАНК» є надання персональних фінансових рішень, що сприятимуть економічному розвитку та добробуту клієнтів, акціонерів та співробітників. Цього можливо досягнути, якщо кожен з нас, незалежно від посади та особистих інтересів, буде дотримуватись простих правил етичної поведінки встановлених Кодексом поведінки (етики) АТ «МОТОР-БАНК». Ведення бізнесу у відповідності до норм права з дотриманням сучасних етичних норм поведінки є запорукою надання якісних послуг та фундаментом бездоганної репутації.*

*Усі співробітники повинні розуміти, що від належної корпоративної поведінки та відповідального ставлення до клієнтів, партнерів, конкурентів, колег, акціонерів та держави залежить не тільки успіх Банку, а й персональний успіх кожного працівника. Професійна етична поведінка при сумлінному виконанні посадових обов'язків є щоденним внеском у досягнення нашої спільної мети – створення надійного і успішного Банку!*

Наглядова рада АТ «МОТОР-БАНК»

**Звернення Правління АТ «МОТОР-БАНК»:**

*Шановні колеги, Кодекс поведінки (етики) Банку визначає корпоративні цінності та стандарти поведінки для усіх керівників та інших працівників Банку. Від кожного з нас вимагається їх розуміння та практичне застосування в роботі, при спілкуванні з клієнтами, контрагентами та колегами.*

*Основою нашої щоденної діяльності мусить бути чесність, прозорість, добросовісність, повага, відповідальність, законність та професіоналізм. Дотримання нами цих цінностей є запорукою досягнення Банком своїх стратегічних цілей та виконання бізнес-плану, розкриття кожним працівником своїх професійних здібностей та отримання відповідної винагороди за працю.*

*Просимо кожного з Вас персонально усвідомити важливість дотримання норм чинного законодавства та внутрішніх документів Банку при щоденному виконанні своїх посадових обов'язків. У разі наявності у Вас інформації щодо будь-якого порушення норм Кодексу поведінки(етики) прошу повідомляти про це працівників управління комплаєнс контролю для вжиття заходів щодо недопущення таких випадків в нашому колективі в подальшому. Для нас дуже важливі орієнтація на досягнення найвищого результату, дотримання корпоративної культури та лояльності до Банку, командна співпраця, професіоналізм та оперативність прийняття ефективних рішень.*

Правління АТ «МОТОР-БАНК»

## ЗМІСТ

1. Загальні положення.....	4
2. Місія, корпоративні цінності та принципи роботи Банку.....	5
3. Загальнообов'язкові норми поведінки для керівників та інших працівників Банку, а також відповідальність за порушення цих норм.....	6
4. Норми щодо заборони здійснення незаконної діяльності, 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.....	7
5. Вимоги щодо дотримання культури управління ризиками.....	9
6. Заходи із запобігання порушенню прав споживачів.....	10
7. Порядок дій керівників та інших працівників Банку для запобігання завданню шкоди майну Банку.....	11
8. Заборони на використання службового становища працівниками Банку з метою отримання несправедливих персональних переваг або надання таких переваг третім особам, заходи із запобігання корупційним діям та хабарництву.....	11
9. Гарантії рівності відносин між Банком та його клієнтами, працівниками, постачальниками та конкурентами.....	12
10. Обмеження щодо дарування та отримання подарунків.....	13
11. Принципи оброблення, зберігання та розповсюдження конфіденційної та інсайдерської інформації.....	13
12. Корпоративний стандарт зовнішнього вигляду працівника Банку, його робочого місця та поведінки.....	14
13. Прикінцеві положення.....	16

## 1. Загальні положення

1.1. Кодекс поведінки (етики) АТ «МОТОР-БАНК» (далі - Кодекс) – це внутрішній нормативний документ АТ «МОТОР-БАНК» (далі – Банк), яким визначені високі етичні та професійні стандарти ведення бізнесу та корпоративної поведінки, яких зобов'язані дотримуватися працівники<sup>1</sup> Банку незалежно від займаної посади.

Кодекс поведінки (етики) Банку відображає організацію корпоративної культури та корпоративні цінності Банку, орієнтовані на норми відповідальної та етичної поведінки.

1.2. Кодекс ґрунтується на основі загальноприйнятих у суспільстві сучасних етичних норм поведінки та стандартах ведення бізнесу у відповідності до норм Конституції України, міжнародного права, законодавства України, в тому числі нормативних актів та рекомендацій Національного банку України та розроблений відповідно до вимог Положення про організацію системи управління ризиками в банках України та банківських групах, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 11.06.2018 № 64 (зі змінами), Методичних рекомендацій щодо організації корпоративного управління в банках України, затверджених рішенням Правління Національного банку України від 03.12.2018 № 814-рш (зі змінами), з урахуванням рекомендацій Базельського комітету з банківського нагляду щодо управління комплаєнс-ризиком.

1.3. Метою Кодексу є визначення цінностей, принципів, стандартів поведінки і етичних норм, дотримання яких призведе до підвищення якості послуг, укріплення фінансової стабільності, забезпечення прозорості та ефективності банківських процесів, створення бездоганної репутації та іміджу висококультурного Банку, а отже забезпечить підвищення його конкурентоспроможності на ринку банківських послуг. Ця мета є не менш важливою та актуальною, ніж зростання доходу Банку.

1.4. Основними завданнями Кодексу є:

- ✓ закріплення місії та корпоративних цінностей Банку, що є запорукою його стабільності, зростанню репутації і доходу Банку;
- ✓ забезпечення усвідомлення працівниками важливої ролі кожного в побудові надійного, успішного Банку;
- ✓ забезпечення високопрофесійного етичного поведіння Банку при здійсненні взаємовідносин з акціонерами, клієнтами, партнерами, контролюючими органами, конкурентами Банку;
- ✓ мінімізації ризику, на який наражається Банк під час здійснення своєї діяльності.

1.5. Банк проводить регулярне (не рідше одного разу на рік для діючих працівників та під час прийняття на роботу нових працівників) навчання працівників Банку з питань культури управління ризиками та дотримання цього Кодексу. За забезпечення проведення щорічного навчання працівників Банку відповідає Управління комплаєнс контролю, а за навчання при прийнятті на роботу нових працівників – Управління по роботі з персоналом.

1.6. Управління по роботі з персоналом зобов'язане:

1) щорічно ознайомлювати всіх працівників Банку з цим Кодексом, шляхом отримання від них власноруч заповненої та підписаної в паперовій формі, або підписаної через СЕД АСКОД Заяви про ознайомлення з Кодексом поведінки (етики) АТ «МОТОР-БАНК», Порядком конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку/порушення в діяльності АТ «МОТОР-БАНК» та поінформованість про дисциплінарні санкції та інші дії, які застосовуватимуться у разі неприйнятної поведінки/порушення в діяльності АТ «МОТОР-БАНК» (додаток 1);

2) при прийнятті на роботу нового працівника ознайомити його з цим Кодексом та

<sup>1</sup> Працівники Банку – особи, які працюють в Банку відповідно до трудового договору, контракту, цивільно-правового договору, незалежно від займаної посади, в тому числі і керівники Банку.

отримати від нього власноруч заповнену та підписану Заяву про ознайомлення з Кодексом поведінки(етики) АТ «МОТОР-БАНК», Порядком конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку/порушення в діяльності АТ «МОТОР-БАНК» та поінформованість про дисциплінарні санкції та інші дії, які застосовуватимуться у разі неприйнятно поведінки/порушення в діяльності АТ «МОТОР-БАНК» (додаток 1).

1.7. Кодекс розміщується на офіційному веб-сайті АТ «МОТОР-БАНК» для надання до нього відкритого доступу працівників, діючих та майбутніх клієнтів, партнерів.

## 2. Місія, корпоративні цінності та принципи роботи Банку

### 2.1. Місія Банку:

Надавати персональні фінансові рішення, що сприятимуть економічному розвитку та добробуту клієнтів, акціонерів та співробітників.

### 2.2. Корпоративними цінностями Банку є:

✓ Чесність, прозорість, добросовісність.

Банк користується своїми правами і виконує свої обов'язки відповідно до законодавства України, етичних норм і правил чесного ведення бізнесу. Банк надає про себе та про операції, які ним виконуються, всю необхідну інформацію для своїх партнерів та клієнтів. Банк належним чином сплачує податки і інші обов'язкові платежі.

✓ Повага.

Повага до людей, клієнтів Банку, партнерів, конкурентів і співробітників є основним принципом, яким керується Банк у всій своїй діяльності. Банк дорожить своєю репутацією та не допускає зневаженого ставлення до інших, очікуючи такого ставлення і до себе.

✓ Відповідальність.

Банк відповідальний перед акціонерами за результати діяльності Банку, перед клієнтами та партнерами - за надійність і безпеку банківських продуктів та послуг, належне виконання прийнятих на себе зобов'язань, перед суспільством і державою - за внесок у розвиток банківської системи і економіки України.

✓ Законність.

Банк неухильно дотримується норм міжнародного права, законодавства України. Банк заявляє про свою прихильність дотриманню принципів чесної конкуренції, активної участі в протидії легалізації доходів, отриманих злочинним шляхом. Банк зацікавлений у належному дотриманні трудового законодавства України.

✓ Професіоналізм.

Банк впевнений, що досвід і досконале знання своєї справи, постійне її покращення, застосування пошуку і новаторства у банківській діяльності можуть привести до досягнення поставлених стратегічних цілей, місії Банку.

✓ Якість.

Якість послуг і рівень обслуговування є істотними факторами для досягнення успіху. Підвищення рівня обслуговування клієнтів — основна турбота всього колективу Банку.

✓ Орієнтованість на клієнта.

Задоволення потреб клієнта, індивідуальний підхід, підбір найвигідніших пропозицій для клієнта є задачею працівників Банку при кожному контакті з існуючими та потенційними клієнтами.

### 2.3. Принципи роботи працівників Банку:

✓ постійний розвиток, вдосконалення;

✓ дотримання норм діючого законодавства та внутрішніх документів;

✓ орієнтація на досягнення найвищого результату;

- ✓ дотримання корпоративної культури та лояльність<sup>2</sup> до Банку;
- ✓ командна співпраця;
- ✓ професіоналізм;
- ✓ оперативність прийняття зважених рішень.

### **3. Загальнообов'язкові норми поведінки для керівників<sup>3</sup> та інших працівників Банку, а також відповідальність за порушення цих норм**

#### **3.1. Загальнообов'язкові норми поведінки для керівників та інших працівників Банку:**

- 1) дотримуватися обов'язків дбайливого ставлення та лояльності до Банку відповідно до внутрішніх документів Банку та законодавства України;
- 2) діяти у відповідності до найвищих стандартів корпоративної, етичної та професійної поведінки;
- 3) дотримуватися корпоративних цінностей та принципів роботи;
- 4) дотримуватися законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України, внутрішніх документів Банку;
- 5) проявляти особливу увагу щодо ситуацій або дій, які можуть спричинити порушення вимог Кодексу або інших внутрішніх документів Банку та вживати заходи щодо їх попередження;
- 6) неухильно дотримуватись загальновизнаних етичних норм поведінки, етики ділового спілкування у щоденній співпраці з клієнтами, партнерами, колегами та керівництвом;
- 7) добросовісно та з докладанням належних зусиль і старанності виконувати свої посадові обов'язки;
- 8) утримуватися від дій/бездіяльності, виконання рішень чи доручень керівника, якщо вони суперечать вимогам законодавства чи нормативним документам Банку та повідомляти про такі випадки Управління комплаєнс контролю;
- 9) не порушувати моральні, етичні норми поведінки, що може завдати шкоди репутації та інтересам Банку, акціонерів, клієнтів, партнерів, інших осіб;
- 10) негайно повідомляти про будь-які можливі або виявлені порушення, що наражають Банк на ризики, безпосереднього керівника та/або Управління комплаєнс контролю або Управління аналізу та оцінки ризиків;
- 11) сприяти внутрішнім або зовнішнім перевіркам, зокрема: перевіркам щодо порушень етичних норм або скарг на дискримінацію чи переслідування, не приховувати, не спотворювати інформацію та не відмовлятися від надання інформації, необхідної для належного проведення перевірки;
- 12) не бути байдужим до ситуацій, які виникають серед колег та наражають Банк на можливі порушення Кодексу або інших документів Банку, діючого законодавства та своєчасно впливати на цю ситуацію шляхом її зупинення або повідомлення про неї Управління комплаєнс контролю;
- 13) неухильно дотримуватись загальнообов'язкових норм поведінки, встановлених цим Кодексом для працівників;
- 14) звернутися до Управління комплаєнс контролю, якщо працівник Банку має сумніви щодо дотримання цього Кодексу у конкретному випадку або якщо він має підстави вважати, що цей Кодекс не дотримується в цілому;

<sup>2</sup> Лояльність — результат процесу самореалізації та прийняття працівниками корпоративних цінностей і правил Банку, позитивне ставлення, висловлювання, дії працівника до/відносно Банку (в тому числі керівництва, колективу), сприяння виключно інтересам Банку, підтримання його політики, прагнення фінансового процвітання і недопущення дій (висловлювань), які можуть зашкодити його репутації.

<sup>3</sup> Керівники Банку - особи, визначені в частині першій статті 42 Закону України "Про банки і банківську діяльність"

15) дотримуватися корпоративних цінностей та культури поведінки й після робочий час, в тому числі й при користуванні соціальними мережами.

3.2. Загальнообов'язкові норми поведінки для керівників Банку:

1) при виконанні своїх обов'язків діяти на користь Банку та клієнтів і ставити інтереси Банку вище власних;

2) приймати рішення в межах наданих повноважень;

3) не використовувати службове становище у власних інтересах або в інтересах інших осіб;

4) бути прикладом для інших у дотриманні найвищих стандартів корпоративної поведінки;

5) контролювати серед своїх підлеглих дотримання ними корпоративних цінностей та інших стандартів цього Кодексу;

6) займатися самоосвітою та забезпечити всіма умовами для навчання та підвищення професійного рівня своїх підлеглих працівників;

7) забезпечити функціонування Банку в межах визначеної схильності до ризиків і лімітів ризику;

8) не вчиняти та не допускати вчинення мобінгу, переслідування, або будь-якої іншої дискримінації до підлеглих працівників;

9) надавати підлеглим працівникам можливість висловлення власної думки з удосконалення того чи іншого робочого процесу та забезпечувати втілення в роботу Банку раціональних, новаторських ідей підлеглих працівників;

10) регулярно нагадувати підлеглим працівникам про важливість дотримання корпоративної культури поведінки, встановленої цим Кодексом.

3.3. Відповідальність за недотримання положень Кодексу:

1) Дотримання норм і стандартів цього Кодексу є невід'ємною частиною посадових обов'язків кожного працівника Банку. У випадку порушення норм і стандартів, встановлених цим Кодексом, до працівника можуть бути застосовані заходи дисциплінарної відповідальності, передбачені трудовим законодавством України, не виключаючи звільнення з займаної посади.

2) Працівники за недотримання положень цього Кодексу можуть понести матеріальну відповідальність у вигляді зменшення або позбавлення додаткової винагороди, передбаченої внутрішніми документами Банку.

3) За вчинення деяких видів незаконної діяльності крім матеріальної та дисциплінарної відповідальності, працівники можуть бути притягнуті до кримінальної, адміністративної, цивільно-правової відповідальності у встановленому законом порядку.

**4. Норми щодо заборони здійснення незаконної діяльності, 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**

4.1. В Банку заборонені наступні види незаконної діяльності (порушення в діяльності Банку):

1) Подання недостовірної фінансової, статистичної та управлінської звітності.

Банк забезпечує своєчасність, повноту, точність та достовірність даних, які відображаються в фінансовій, статистичній та управлінській звітності.

2) Посадові злочини (хабарництво, корупція), економічні злочини (шахрайство).

Банк забезпечує вжиття заходів, які є необхідними та обґрунтованими для запобігання і протидії посадовим злочинам, в тому числі хабарництву (одержання/надання неправомірної вигоди), корупції, зловживання подарунками, протиправного отримання фінансової вигоди (злочини у сфері службової діяльності), в тому числі за рахунок представницьких витрат,

отримання змінної винагороди, а також економічним злочинам, в тому числі шахрайству (злочини у сфері господарської діяльності).

Працівникам Банку забороняється:

- ✓ прямо чи опосередковано, особисто або через третіх осіб брати участь у шахрайських діях;
- ✓ використовувати свої посадові повноваження всупереч інтересам Банку з метою одержання неправомірної вигоди для себе чи інших осіб (в тому числі за рахунок представницьких витрат та змінної винагороди Банку);
- ✓ складати, видавати завідомо неправдиві офіційні документи, вносити до офіційних документів завідомо неправдиві відомості, чинити інше підроблення;
- ✓ не виконувати свої посадові обов'язки через несумлінне ставлення до них, що завдає шкоди інтересам Банку, іншим особам;
- ✓ приймати пропозиції, одержувати будь-яку вигоду, а також звертатися за отриманням вигоди для себе чи іншої особи за вчинення чи невчинення таким працівником дії з використанням свого посадового становища в інтересах того, хто пропонує чи надає вигоду, чи в інтересах іншої особи;
- ✓ безпосередньо або через інших осіб вимагати, просити, одержувати подарунки для себе чи інших осіб у зв'язку із виконанням своїх посадових обов'язків;
- ✓ при виконанні своїх посадових обов'язків залучати або використовувати юридичних чи фізичних осіб для вчинення будь-яких дій, які завідомо суперечать нормам законодавства, внутрішнім документам Банку;
- ✓ за будь-якої зацікавленості надавати безпідставну та/або незаконну перевагу певній особі у зв'язку з підготовкою проектів та прийняттям рішень, затвердженням (погодженням) висновків; призначенню на посаду;
- ✓ надавати пропозицію або одержувати таку пропозицію/одержувати неправомірну вигоду для себе чи іншої особи за вплив на посадову особу або колегіальний орган з метою прийняття певного рішення в Банку;
- ✓ використовувати будь-яке майно або кошти Банку, в тому числі кошти призначені для фінансування представницьких витрат в приватних інтересах;
- ✓ прямо чи опосередковано спонукати у будь-який спосіб інших працівників до прийняття рішень, вчинення дій або бездіяльності на користь своїх приватних інтересів або приватних інтересів третіх осіб;
- ✓ розпоряджатися рахунком третьої особи без відома власника рахунка;
- ✓ розголошувати конфіденційну інформацію, в тому числі банківську таємницю (крім випадків, встановлених чинним законодавством), яка стала відомою в наслідок виконання працівником своїх посадових обов'язків.

### 3) Порухення санкцій.

Банк забезпечує реалізацію і моніторинг ефективності персональних спеціальних економічних та інших обмежувальних заходів (санкцій), застосованих до юридичних та фізичних осіб рішенням Ради національної безпеки і оборони України, прийнятими відповідно до Закону України «Про санкції». Банк вживає всіх необхідних заходів щодо недопущення будь-яких порушень, які наражають Банк на застосування компетентними органами передбачених діючим законодавством санкцій до нього, а у разі їх застосування, забезпечує їх безумовне виконання, розроблює та вживає план заходів щодо недопущення їх застосування у майбутньому.

4) Легалізація (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення.

Банк через розроблення та впровадження відповідних правил та програм забезпечує відповідність своєї діяльності вимогам законодавства у сфері протидії легалізації (відмиванні) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення. Кожен працівник Банку, який бере



участь в процесі обслуговування клієнтів, зобов'язаний дотримуватись встановлених правил та програм щодо протидії легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення. Банк забезпечує ідентифікацію та верифікацію клієнтів, виявлення порогових та підозрілих фінансових операцій (діяльності), повідомлення про них спеціально уповноваженого органу, а також запобігання використанню послуг та продуктів суб'єкта первинного фінансового моніторингу для проведення клієнтами фінансових операцій з протиправною метою.

Кожен працівник Банку має право поінформувати Відповідального працівника за проведення фінансового моніторингу як анонімно, так і із зазначенням авторства щодо можливих порушень вимог законодавства чи внутрішніх процедур Банку у сфері фінансового моніторингу, відповідно до порядку визначеного Правилами внутрішнього фінансового моніторингу АТ «МОТОР-БАНК»

#### 5) Неконкурентна практика.

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

4.2. Банк дотримується вимог податкового законодавства України, а також, з метою забезпечення реалізації міжнародних зобов'язань України відповідно до Угоди між Урядом України та Урядом Сполучених Штатів Америки для поліпшення виконання податкових правил й застосування положень закону США «Про податкові вимоги до іноземних рахунків» (FATCA), формує та надає достовірні звітні дані про підзвітні рахунки.

Працівникам Банку заборонено надавати послуги чи консультації клієнтам та контрагентам, спрямовані на уникнення ними чи їх контрагентами сплати податків або виконання встановлених законодавством України або договірними умовами інших зобов'язань.

## 5. Вимоги щодо дотримання культури управління ризиками

5.1. Банк з метою дотримання як керівниками Банку, так і іншими працівниками культури управління ризиками створює і підтримує необхідну атмосферу (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;
- ✓ 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;
- ✓ інформування всіх працівників банку під підпис, в тому числі і керівників, про дисциплінарну відповідальність, яка може бути застосована до них у разі неприйнятної поведінки/порушення в діяльності Банку.

5.2. Банк для підтримання високої культури управління ризиками проводить регулярне (не рідше одного разу на рік для діючих працівників та під час прийняття на роботу нових працівників) навчання працівників Банку з питань культури управління ризиками та дотримання Кодексу.

5.3. Усі працівники Банку зобов'язані дотримуватися вимог впровадженої системи управління ризиками, уключаючи стратегію та політику управління ризиками, культуру управління ризиками, процедури, методи та інші заходи ефективного управління ризиками, що визначено у посадових інструкціях.

## 6. Заходи із запобігання порушенню прав споживачів

6.1. Банк гарантує дотримання прав споживачів, передбачених Конституцією України, Законами України «Про захист прав споживачів», «Про споживче кредитування», «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» та іншими законодавчими актами України. Банк не займається нечесною підприємницькою практикою та недобросовісною рекламою. Його діяльність відповідає правилам та іншим чесним звичаям, що не впливає на поведінку споживача при виборі та отриманні банківських та інших фінансових послуг.

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

Банк не включає у договори із споживачами умови, які є несправедливими.

6.2. Банк з метою запобігання порушенню прав споживачів застосовує наступні заходи:

- ✓ розкриття клієнтам визначеної законодавством інформації про умови та порядок його діяльності, що розміщується у місці надання послуг клієнтам та/або на власному веб-сайті Банку;

- ✓ забезпечення відповідального та справедливого ставлення до всіх категорій споживачів фінансових послуг;

- ✓ забезпечення розкриття повної інформації про фінансову послугу Банку;

- ✓ забезпечення відповідальної ділової поведінки працівників Банку, які контактують зі споживачами послуг Банку;

- ✓ забезпечення захисту коштів та інших активів споживачів фінансових послуг від шахрайства та зловживань;

- ✓ забезпечення захисту персональних даних споживачів фінансових послуг;

- ✓ чесної конкуренції у сфері надання фінансових послуг.

Банк забезпечує кваліфікований, неупереджений, об'єктивний та своєчасний розгляд звернень юридичних та фізичних осіб відповідно до закону України «Про звернення громадян» іншого діючого законодавства України та відповідно до Положення про порядок роботи із зверненнями клієнтів АТ «МОТОР-БАНК».

Споживач, який вважає, що його права були порушені Банком, має право звернутися до Банку зі скаргою, своїми пропозиціями. Викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви та скарги є зверненнями клієнтів, які при їх належному оформленні обов'язково розглядаються Банком у строк не більше одного місяця. Інформація щодо оформлення звернення та порядку роботи Банку із розгляду звернень клієнтів розміщується на веб-сайті Банку у розділі «Порядок звернення клієнтів» та в доступних для клієнтів місцях, які знаходяться у відділеннях Банку.

У випадку, якщо клієнту Банку стало відомо про порушення працівниками Банку норм цього Кодексу, іншого чинного законодавства, будь-яка особа має право повідомити про це керівництво Банку, шляхом залишення повідомлення на офіційному веб-сайті Банку <https://motor-bank.ua/contact/> або <https://motor-bank.ua/about-the-bank/compliance-control/>, направивши листа поштою на юридичну адресу Банку. Будь-яке повідомлення буде обов'язково розглянуто та по ньому будуть вжиті відповідні заходи, повідомлення без зазначення особи, що його направила також будуть розглянуті відповідно до Порядку конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку/порушення в діяльності АТ «МОТОР-БАНК».

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

7.1. До зобов'язань кожного керівника та іншого працівника Банку відноситься бережливе ставлення та запобігання завданню шкоди майну Банку.

7.2. Всі працівники Банку:

- ✓ несуть відповідальність за використання активів Банку лише в межах своєї компетенції та з дотриманням порядку, встановленому в Банку та лише в інтересах Банку;

- ✓ утримуються від користування власністю та інформацією Банку для власних потреб;

- ✓ використовують комп'ютерні системи та обладнання, інше майно Банку з дотриманням діючих заходів безпеки, не порушують інформаційну та інші системи безпеки Банку;

- ✓ не передають своє ім'я користувача або паролі іншим особам;

- ✓ повідомляють безпосереднє керівництво та Службу безпеки Банку про підозри або про відомі факти розкрадання, розтрата, неналежного використання майна Банку.

7.3. У разі отримання повідомлення про підозру або про факти розкрадання, розтрата, неналежного використання майна Банку безпосередній керівник або працівник Служби безпеки Банку зобов'язані невідкладно вжити заходів щодо запобігання завданню шкоди майну Банку, крім того Служба безпеки Банку зобов'язана організувати проведення службового розслідування, з дотриманням процедури, визначеної у Порядку проведення службових розслідувань в АТ «МОТОР-БАНК», а при вчиненні кримінального правопорушення, повідомити про це правоохоронні органи.

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

## **8. Заборони на використання службового становища працівниками Банку з метою отримання несправедливих персональних переваг або надання таких переваг третім особам, заходи із запобігання корупційним діям та хабарництву**

8.1. Під час виконання посадових обов'язків кожен працівник Банку зобов'язаний керуватися виключно інтересами Банку, а не своїми власними. Банк визнає та поважає такі права працівників Банку, як брати участь в інвестуванні, діловій та інших видах діяльності за умови, що такі види діяльності дозволені чинним законодавством України, сумісні з посадовими обов'язками працівників, не суперечать інтересам Банку та не призводить до виникнення конфлікту інтересів.

8.2. Працівник Банку під час виконання посадових обов'язків не повинен діяти/приймати рішення в умовах конфлікту інтересів, а у разі його виникнення необхідно вжити всіх можливих заходів для повідомлення та якнайшвидшого врегулювання конфлікту інтересів, відповідно до порядку визначеного Політикою запобігання конфліктам інтересів АТ «МОТОР-БАНК».

8.3. Працівники Банку при виконанні своїх посадових обов'язків, здійснюючи діяльність від імені Банку за жодних обставин не використовують своє службове становище з метою отримання несправедливих персональних переваг або надання таких переваг третім особам.

8.4. Процедури передбачені цим Кодексом, Порядком конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку/порушення в діяльності АТ «МОТОР-БАНК», Політикою запобігання конфліктам інтересів в АТ «МОТОР-БАНК», Політикою управління комплаєнс-ризиком в АТ «МОТОР-БАНК» та іншими внутрішніми документами Банку забезпечують:

- ✓ механізм контролю за дотриманням працівниками Банку вимог законодавства з питань запобігання та протидії корупції під час виконання ними функціональних обов'язків;

✓ механізм запобігання зловживанням з боку працівників Банку під час взаємодії з органами державної влади, контролюючими органами та їх посадовими особами, посадовими особами клієнтів та контрагентів;

✓ процедури контролю за наданням/одержанням подарунків керівниками та іншим працівниками Банку під час виконання ними посадових обов'язків.

8.5. Банк розробляє внутрішні нормативні документи та навчальні програми/матеріали передбачаючи в них заходи спрямовані на унеможливлення, попередження, виявлення, дослідження, моніторинг, контроль та звітування щодо запобігання використанню службового становища іншими працівниками Банку з метою отримання несправедливих персональних переваг або надання таких переваг третім особам, корупційним діям та хабарництву.

8.6. Працівник Банку, який має суттєві підозри (справедливі побоювання та спостереження) щодо потенційного або фактичного наміру/дії іншого працівника Банку використати службове становище з метою отримання несправедливих персональних переваг або надання таких переваг третім особам, вчинити корупційні дії або хабарництво (порушення в діяльності Банку) зобов'язаний невідкладно повідомити про це безпосередньо або опосередковано через Управління комплаєнс контролю Наглядову раду Банку відповідно до Порядку конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку/порушення в діяльності АТ «МОТОР-БАНК».

8.7. Управління комплаєнс контролю разом з іншими підрозділами Банку має право проводити внутрішні перевірки дотримання керівниками Банку та іншими працівниками Банку вимог законодавства з питань запобігання використанню службового становища з метою отримання несправедливих персональних переваг або надання таких переваг третім особам, протидії корупції та хабарництву під час виконання функціональних обов'язків.

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

9.1. Банк гарантує однакове рівне поважне ставлення до всіх своїх клієнтів, працівників, постачальників, конкурентів.

9.2. Банк встановлює для юридичних або фізичних осіб умови надання фінансових послуг, які стосуються всіх потенційних або наявних клієнтів Банку.

9.3. Банк прагне, щоб відносини між співробітниками Банку характеризувались рівною взаємною повагою та толерантністю, будувались на засадах професіоналізму, відкритості та чесності.

9.4. Банк має на меті створити атмосферу довіри, в якій помилки, проблеми та інциденти обговорюються відкрито та толерантно по відношенню до співробітників.

9.5. Банк не допускає по відношенню до своїх працівників будь-яких проявів дискримінації за політичними, релігійними, расовими, національними, статевими чи іншими подібними ознаками під час прийому на роботу, оплати праці, просування по службі, оснащення робочого місця, тощо.

9.6. Банк створює належні умови для професійного й службового зростання співробітника Банку. При заміщенні вакантних посад Банк у першу чергу розглядає своїх співробітників, занесених до кадрового резерву. Основними критеріями для підвищення по службі є професіоналізм, конкретні досягнення в роботі, а також здібності та особисті якості. Кожен співробітник Банку має право вільно отримати інформацію про вакансії та виставити свою кандидатуру на заміщення будь-якої з вакансій, наявних у Банку, за умови відповідності його кандидатури заявленим кваліфікаційним вимогам до вакантної посади.

9.7. Банк поважно ставиться до всіх без виключення клієнтів та ділових партнерів і не застосовує до них будь-яких дискримінаційних вимог. Банк очікує такого ж ставлення з боку

клієнтів, ділових партнерів, органів державної влади та контролюючих органів до себе та до своїх працівників.

9.8. Банк уважно розглядає й своєчасно реагує на зауваження, скарги та претензії на адресу Банку. У випадку надходження скарг від клієнтів, ділових партнерів, органів державної влади чи контролюючих органів співробітники Банку докладають максимум зусиль для їх оперативного розгляду.

9.9. Банк є відкритим до будь-яких пропозицій клієнтів. При цьому отримання, розгляд та відповіді на пропозиції здійснюються відповідно до державних стандартів з діловодства та вимог законодавства України.

9.10. Банк з належною увагою ставиться до ділової репутації своїх клієнтів, постачальників та конкурентів.

9.11. Банк виступає за чесну й здорову конкуренцію.

9.12. Неприпустимі прояви дискримінації в колективі та по відношенню до клієнтів. Усі повинні пам'ятати, що кожному надані рівні права і свободи незалежно від віросповідання, національності, етнічного походження, статі, віку, сімейного стану, стану здоров'я, а також умов роботи та оплати праці.

## **10. Обмеження щодо дарування та отримання подарунків**

10.1. Працівники Банку не приймають подарунки від клієнтів, постачальників, партнерів Банку та інших осіб, які могли б призвести до виникнення неформальних зобов'язань щодо цього клієнта, постачальника, партнера та іншої особи; спричинити виникнення конфлікту інтересів; негативно вплинути на якість виконання Працівником його посадових обов'язків, неупередженість і незалежність у прийнятті рішень.

10.2. Працівники Банку можуть приймати подарунки, які відповідають загальноновизнаним 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, отриманих 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.

10.3. Подарунком, що відповідає загальноновизнаним уявленням про гостинність, зазвичай є сувенір чи інший подарунок, одержаний, наприклад, з нагоди дня народження або свята. До дарунків можуть бути віднесені й ділові дарунки (сувеніри) та прояви гостинності (запрошення на каву або вечерю) у певних межах, які широко використовуються для налагодження добрих ділових відношень і зміцнення робочих стосунків. Однак умовами прийняття таких дарунків та проявів гостинності є знову ж таки те, що такі подарунки та прояви гостинності не будуть постійними, не впливатимуть на прийняття працівниками Банку рішень або не створюватимуть враження, що це може впливати на їхні рішення.

10.4. При отриманні пропозиції про подарунок, який перевищує обмеження, встановлені цим Кодексом, працівник Банку зобов'язаний відмовитися від нього, а у випадку, коли такий подарунок було виявлено працівником Банку, або працівнику стало відомо про отримання такого подарунку іншими працівниками Банку, працівник Банку зобов'язаний діяти у відповідності до Порядку конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку/порушення діяльності АТ «МОТОР-БАНК».

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

11.1. Банк обладнаний системними і програмно-технічними засобами та засобами зв'язку, які запобігають втратам, крадіжкам, несанкціонованому знищенню, викривленню, підробленню, копіюванню інформації і відповідають вимогам міжнародних та національних

стандартів.

11.2. 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, безпосередньо Банку, обмежуючи доступ до неї шляхом:

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

11.3. Працівникам Банку забороняється розголошувати інформацію, що стала їм відома під час виконання посадових обов'язків (крім випадків передбачених законодавством), в т.ч. обговорювати її з колегами, які не мають повноважень щодо роботи з цією інформацією, членами родини, друзями, іншими сторонніми особами. Використання інформації з обмеженим доступом у корисливих цілях неприпустиме.

11.4. Забороняється створювати неофіційні закриті чи відкриті групи/сторінки/блоги у соціальних мережах від імені або під логотипом Банку. Давати інтерв'ю чи коментарі, робити заяви для ЗМІ, брати участь у рекламних акціях без попереднього погодження з керівництвом Банку.

11.5. Перелік відомостей, що становлять інформацію з обмеженим доступом, у тому числі банківську таємницю, визначається на підставі законодавчо встановлених переліків інформації та Положення про інформацію з обмеженим доступом в АТ «МОТОР-БАНК». Відповідальність за своєчасне доведення до працівників Банку оновленого переліку відомостей, що становлять інформацію з обмеженим доступом, покладається на начальника Служби безпеки Банку.

## **12. Корпоративний стандарт зовнішнього вигляду працівника Банку, його робочого місця та поведінки**

12.1. Корпоративний стиль є важливою складовою іміджу Банку. Дотримання ділового стилю в одязі, що відповідає корпоративним вимогам, а також використання корпоративної символіки та атрибутики є обов'язковим, важливим інструментом у досягненні цілей Банку і сприяє формуванню позитивної репутації Банку.

12.2. Працівники Банку повинні носити одяг та взуття класичного ділового стилю. Одяг та взуття має бути чистим, охайним, зручним. Працівники Банку повинні стримано відноситися до підбору аксесуарів та прикрас, які повинні пасувати діловому стилю його одягу, їх кількість повинна бути обмеженою.

12.3. Працівники Банку, крім тих, які працюють з клієнтами, можуть дотримуватись вільного стилю одягу в останній робочий день тижня - «день джинсового одягу».

12.4. Носіння шортів, майок, спортивного одягу в Банку заборонено.

12.5. Під час роботи працівники Банку повинні дотримуватися порядку на робочому місці. На робочому столі повинні бути розташовані тільки матеріали, документи, речі необхідні для роботи в даний момент, а також додаткові аксесуари в офісному стилі. По завершенню робочого дня, необхідно навести порядок на робочому столі, залишаючи на його поверхні тільки канцтовари. Забороняється розташування на робочому столі особистих речей: сумок, одягу, їжі, посуду тощо.

12.6. При роботі з клієнтами на робочому місці працівника Банку не повинно бути будь-яких документів, які не розглядаються ним безпосередньо в цей момент і не стосуються клієнта.

12.7. Забороняється розміщення особистих речей та верхнього одягу у місцях для цього не призначених.

12.8. Куріння в приміщенні та біля входів в приміщення Банку заборонено.

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

12.10. Розмір заробітної плати працівника є конфіденційною інформацією і працівники Банку, яким відомий розмір заробітних плат у зв'язку з безпосереднім виконанням ними своїх обов'язків, не розголошують цю інформацію ні на роботі, ні серед інших осіб зовні. Обговорення розміру своєї зарплати (крім вирішення питань щодо її встановлення та зміни з керівництвом у встановленому порядку) або інших працівників зі своїми колегами є неприйнятною поведінкою і визнається порушенням цього Кодексу.

12.11. Працівники Банку не використовують робочий час і засоби комунікації Банку для вирішення особистих питань, в тому числі пошуку потенційних працевластувачів і переговорів із ними. При переході на інше місце роботи, працівники Банку дотримуються вимог чинного законодавства про збереження і нерозголошення конфіденційної інформації та банківської таємниці.

12.12. Прийнятною персональною поведінкою працівника Банку є:

1) Повідомлення, про своє місцезнаходження безпосереднього керівника, якщо працівник знаходиться у робочий час за межами офісу.

2) Висловлення своєї думки та надання пропозицій щодо удосконалення своєї роботи та робочих процесів в Банку, розвиток корпоративної культури та внутрішнього співробітництва.

3) Уважне ставлення до ситуацій виникнення потенційних ризиків, конфлікту інтересів, неетичної поведінки або іншого порушення в Банку, що наражає Банк на втрати, та повідомлення про це безпосереднього керівника та/або Управлінню комплаєнс контролю.

4) Уважність до прохань та звернень колег, викликаних виробничою необхідністю. У випадку, якщо не можливо одразу приділити достатньої уваги вирішенню питання, попередження про це та погодження зручного для обох сторін терміну їх розгляду.

5) Максимально ефективне використання свого робочого часу і цінування часу своїх колег, клієнтів та контрагентів Банку. Пунктуальність при зустрічах та завчасне попередження про затримку або перенесення зустрічі, що можливо лише за виключними об'єктивними обставинами.

6) Спілкування на роботі повинно бути ввічливим, спокійним, доброзичливим та конструктивним і стосуватися лише виробничих питань. Не допускаються гучні обговорення і дискусії тоном, який привертає увагу інших клієнтів та відволікає від праці колег. Заборонено вживання ненормативної лексики, образи, перехід на особистості.

7) Дотримання принципу: обговорення проблеми колегіально, а прийняття рішення - персоналізовано. Прийняття рішень в межах своєї компетенції зважено і своєчасно.

8) При спілкуванні з клієнтом: ставлення до клієнта повинно бути уважним однак не нав'язливим, потрібно враховувати рівень його знань банківської термінології і переходити на доступний та зрозумілий для клієнта рівень спілкування. У присутності клієнта не допускається обговорення особистих питань, в т.ч. по телефону та інших питань, що не стосуються обслуговування саме цього клієнта.

9) Обов'язковим є ввічливе і змістовне спілкування по телефону, створення атмосфери професіоналізму і дружелюбності; намагання відповісти на всі вхідні дзвінки. Зменшення гучності сигналу дзвінка мобільного телефону так, щоб він не заважав роботі колег і не привертав уваги клієнтів. Відключення мобільних телефонів на нарадах, важливих зустрічах, тощо.

10) Дотримання загальноприйнятих правил ділового стилю листування (в тому числі

електронною поштою, смс-повідомленнях тощо), ввічливості, а також чіткості, лаконічності та послідовності, лояльного ставлення до Банку у відповідях або при створенні запитів.

### **13. Прикінцеві положення**

13.1. Цей Кодекс набирає чинності з моменту його затвердження рішенням Наглядової ради Банку і є обов'язковим для виконання всіма керівниками та іншими працівниками Банку.

13.2. Банк переглядає та оновлює (актуалізує) Кодекс з урахуванням змін у законодавстві не рідше 1 разу на рік, за що відповідає Управління комплаєнс контролю (власник процесу).

13.3. Контроль за впровадженням та дотриманням цього Кодексу, надання консультацій працівникам Банку із питань дотримання його положень, звітування Наглядовій раді Банку про дотримання/недотримання Кодексу, про виявлені порушення та здійснені заходи щодо їх недопущення в майбутньому, покладаються на Управління комплаєнс контролю Банку.

13.4. Усі зміни та доповнення до Кодексу набирають чинності після затвердження Наглядовою радою Банку та є його невід'ємною частиною.

13.5. У разі невідповідності будь-якої частини цього Кодексу чинному законодавству України, нормативним актам Національного банку України, у тому числі у зв'язку з прийняттям нових актів законодавства або внесення в них змін, цей Кодекс буде діяти лише в тій частині, яка не суперечитиме чинному законодавству України та/або нормативним актам Національного банку України.

Додаток на 1 арк. в 1 прим.

Головний комплаєнс-менеджер – начальник  
управління комплаєнс контролю  
АТ «МОТОР-БАНК»

Наталія ОРЕЛ



Додаток 1

до Кодексу поведінки(етики) АТ  
«МОТОР-БАНК»

ЗАЯВА

про ознайомлення з Кодексом поведінки(етики) АТ «МОТОР-БАНК», Порядком конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку/порушення в діяльності АТ «МОТОР-БАНК» та поінформованість про дисциплінарні санкції та інші дії, які застосовуватимуться у разі неприйнятної поведінки/порушення в діяльності АТ «МОТОР-БАНК»

Я, \_\_\_\_\_

(ПІБ, найменування посади, підрозділу Банку), підтверджую, що ознайомився/ознайомилась з Кодексом поведінки (етики) АТ «МОТОР-БАНК» та зобов'язуюсь неухильно дотримуватися положень цього Кодексу.

Я розумію та згодний /згодна, що дотримання норм і стандартів цього Кодексу є невід'ємною частиною моїх посадових обов'язків. У випадку порушення норм і стандартів, встановлених цим Кодексом, до мене застосовуватимуться заходи дисциплінарної відповідальності, передбачені трудовим законодавством України, не виключаючи звільнення з займаної посади.

За недотримання положень цього Кодексу я можу понести матеріальну відповідальність у вигляді зменшення або позбавлення мене додаткової винагороди(премії), передбаченої внутрішніми документами Банку.

Також підтверджую, що за вчинення деяких видів незаконної діяльності крім матеріальної та дисциплінарної відповідальності, я можу бути притягнутий/притягнута до кримінальної, адміністративної, цивільно-правової відповідальності у встановленому законом порядку.

Мені відомо, що Кодекс поведінки (етики) АТ «МОТОР-БАНК» розміщено як на внутрішньому порталі Банку (СДО/ Курси на час проходження випробувального терміну) так і на офіційному веб-сайті АТ «МОТОР-БАНК»: <https://motor-bank.ua/about-the-bank/compliance-control/>

Цією заявою, я також підтверджую, що ознайомився/ознайомилась з Порядком конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку/порушення в діяльності АТ «МОТОР-БАНК».

Зобов'язуюся, у разі, якщо мені стане відомо про неприйнятну поведінку в Банку, в тому числі й порушення працівниками Кодексу поведінки (етики) АТ «МОТОР-БАНК», про інші порушення в діяльності Банку, повідомити про це Управління комплаєнс контролю або Управління аналізу та оцінки ризиків. Мені відомо, що таке повідомлення може бути направлено на електронні адреси: [incident@motor-bank.com.ua](mailto:incident@motor-bank.com.ua); [compliance@motor-bank.com.ua](mailto:compliance@motor-bank.com.ua), або, при бажанні повідомити про такий випадок конфіденційно, через вікно повідомлень на офіційному веб-сайті АТ «МОТОР-БАНК» на сторінці «Про банк»/ «Комплаєнс контроль».

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.(дата підписання)

\_\_\_\_\_ (Особистий підпис) \_\_\_\_\_ (Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ)