

**ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО
«БАНК ВОСТОК»**

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення Наглядової ради

ПАТ «БАНК ВОСТОК»

(протокол № 132 від 30 червня 2023)

Голова Наглядової ради ПАТ «БАНК ВОСТОК»

_____ В.М. Костельман

**КОРПОРАТИВНИЙ КОДЕКС
ПАТ «БАНК ВОСТОК»
версія 6 (скорочена)**

1. ЗАГАЛЬНА ЧАСТИНА

1.1. Корпоративний кодекс (далі - Кодекс) є внутрішньобанківським документом ПАТ «БАНК ВОСТОК» (далі - Банк), що установлює корпоративну культуру, професійні стандарти та основні корпоративні цінності, яких дотримуються у своїй діяльності члени Наглядової ради Банку (далі – Наглядова рада), Правління Банку (далі – Правління) та інших колегіальних органів, керівники та інші працівники Банку. Складовими цього Кодексу є визначення корпоративних цінностей Банку, загальнообов’язкових норм поведінки, корпоративної соціальної відповідальності у ставленні до корупції, зловживання службовим становищем, а також до інших аспектів неприйнятної, протизаконної та сумнівної поведінки у внутрішній і зовнішній діяльності Банку.

1.2. Кодекс створений відповідно до:

- Закону України "Про банки і банківську діяльність";
- Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення»;
- Закону України «Про запобігання корупції»;
- Положення про організацію системи управління ризиками в банках України та банківських групах, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 11 червня 2018 року №64;
- Положення про здійснення банками фінансового моніторингу, затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 19 травня 2020 року № 65;
- Положення про організацію системи внутрішнього контролю в банках України та банківських групах, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 02 липня 2019 року № 88;
- Методичних рекомендацій щодо організації корпоративного управління в банках України, затверджених рішенням Правління Національного банку України від 03 грудня 2018 року №814-рш;
- інших законів та нормативно-правових актів (у тому числі, що закріплюють принцип чесної конкуренції, спрямовані проти хабарництва і корупції, пов’язані з комерційною та банківською таємницею, конфіденційною інформацією, антимонопольним та трудовим законодавством та інші);
- законодавства та нормативно-правових актів, що регулюють діяльність Банку в період воєнного стану;
- внутрішньобанківських документів, з урахуванням здійснення діяльності Банку в період воєнного стану.

1.3. Завданням Кодексу є:

- визначення єдиних корпоративних цінностей, принципів і правил загальнообов’язкової корпоративної (ділової) поведінки та етики, спрямованих на підвищення ефективності та культури банківської справи, фінансової стабільності Банку, зміцнення взаємної довіри учасників ринку банківських послуг;
- розвиток єдиної корпоративної культури, заснованої на високих етичних стандартах, підтримання в колективі атмосфери довіри, взаємної поваги і порядності, а також культури управління ризиками, культури внутрішнього контролю, які є невід’ємною частиною здійснення банківської діяльності керівниками та іншими працівниками;
- виявлення і запобігання потенційним ризикам, вирішення проблем, що мають ознаки конфлікту інтересів;
- підвищення і збереження довіри до Банку з боку ділового співтовариства, зміцнення репутації відкритого і чесного учасника ринку;
- нівелювання можливості виникнення проявів корупції та вчинення дій, які можуть бути віднесені до корупційних;

- узгодження інтересів працівників, навколишнього середовища та економіки;
 - встановлення норм заборони здійснення незаконної діяльності, неприйнятної поведінки керівниками та іншими працівниками.

1.4. Метою створення Кодексу є визначення спільних цінностей та принципів, які є невід'ємною частиною корпоративної культури і повинні використовуватись у повсякденній практиці. У Кодексі відображені обов'язки та відповідальність як рядових працівників, так і керівників, які повинні виконуватися щодня.

1.5. Наглядова рада визначає та контролює дотримання корпоративних цінностей Банку, яких повинен дотримуватись кожен керівник та інший працівник, незалежно від рівня займаної посади, стажу роботи чи будь-яких інших ознак.

1.6. Основними корпоративними цінностями Банку є:

- **орієнтація на клієнта** - вияв уваги до індивідуальних потреб кожного клієнта;
- **відкритість** - створення відкритих та прозорих умов роботи на ринку;
- **відповідальність** - відданість спільній справі та особиста відповідальність кожного керівника та іншого працівника;
- **корпоративність** - злагоджена робота в команді;
- **орієнтація на інновації** – запровадження новітніх технологій, вдосконалення банківських процесів та продуктів;
- **законність** - безумовне дотримання вимог законодавства, правил добросовісної конкуренції, правил корпоративної етики, ринкових стандартів та внутрішньобанківських документів.

Визначені цим Кодексом корпоративні цінності базуються на законних та етичних принципах, постійно підтримують високу культуру управління ризиками та культуру внутрішнього контролю.

1.7. Успіх і розвиток Банку є заслугою керівників та інших працівників, які сприяють зміцненню репутації Банку, результат роботи кожного керівника та іншого працівника впливає на результат роботи всієї команди і є запорукою успіху Банку під час здійснення банківської діяльності. Банк цінує у своїх керівниках та інших працівниках, у їх роботі:

- особисте усвідомлення важливості їх праці для виконання Стратегії розвитку Банку та бізнес-плану розвитку Банку;
- прихильність принципам корпоративної культури, культури управління ризиками та культури внутрішнього контролю;
- сумлінне ставлення до своїх посадових обов'язків, ініціативність і активність при виконанні посадових обов'язків;
- професіоналізм в діяльності і прагнення до підвищення професійного рівня;
- уміння працювати в команді, дисциплінованість і відповідальність за виконання покладених завдань;
- чесність, порядність і доброзичливість;
- комунікабельність, прагнення до достовірного обміну інформацією;
- обережність та зваженість при виконанні посадових обов'язків;
- прагнення до постійного удосконалення банківських процесів і банківських продуктів, підвищення якості виконуваної роботи.

1.8. Кодекс є обов'язковим для безумовного дотримання його вимог керівниками та іншими працівниками..

2. ЗАГАЛЬНООБОВ'ЯЗКОВІ НОРМИ ПОВЕДІНКИ ДЛЯ КЕРІВНИКІВ ТА ІНШИХ ПРАЦІВНИКІВ БАНКУ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ЦИХ НОРМ

2.1. Головними загальнообов'язковими нормами поведінки та корпоративної етики Банку є:

- у відносинах зі своїми керівниками та іншими працівниками - дотримання прав людини і гідності особистості, створення рівних можливостей для керівників та інших працівників. Банк цінує своїх керівників та інших працівників, створює для них умови праці відповідно до нормативно-правових актів з охорони праці, забезпечує додержання вимог законодавства щодо

прав керівників та інших працівників у галузі охорони праці, заохочує їх за успіхи в роботі і чекає від них високих стандартів корпоративної етики і професійних досягнень. Банк не заперечує проти заняття керівниками та іншими працівниками іншою законною діяльністю (підприємницькою, політичною, науковою), якщо вона виконується у вільний від основної роботи у Банку час, не впливає на здатність сумлінно та якісно виконувати свої обов'язки, які встановлені внутрішньобанківськими документами, у Банку, не створює конфлікту інтересів, крім випадків коли заняття іншою діяльністю прямо заборонено чинним законодавством України;

- у діалозі і взаємовідносинах з місцевими громадами, органами державної влади та місцевого самоврядування - відкритість, партнерство та співробітництво. Банк надає повну і достовірну інформацію про свою діяльність, прагне до побудови і підтримки конструктивних і відкритих взаємовідносин;

- у відносинах з клієнтами та діловими партнерами — чесність, об'єктивність і сумлінність. Банк прагне до довгострокової і взаємовигідної співпраці, керується принципами пріоритету інтересів Банку, об'єктивності та економічної доцільності, завжди прагне виконати свої зобов'язання і чекає на виконання зобов'язань від своїх клієнтів та партнерів;

- у відносинах з конкурентами - принципи вільної та чесної конкуренції при неухильному дотриманні норм і правил ділової етики, вимог антимонопольного законодавства;

- у політичній діяльності - політична нейтральність та не надання фінансової або якоїсь іншої підтримки політичним партіям або групам. Керівники та інші працівники беруть участь у політичній діяльності виключно в якості приватних осіб, які не виступають представниками Банку.

2.2. Головні загальнообов'язкові норми поведінки та корпоративної етики всіх керівників та інших працівників.

2.2.1. Взаємовідносини керівників та інших працівників та Банку.

Керівники та інші працівники, незалежно від займаної посади або сфери діяльності, будують свої взаємини з Банком з дотриманням наступних загальнообов'язкових норм поведінки та корпоративної етики:

- лояльності до Банку;
- сумлінного дотримання та виконання законодавства України, нормативно-правових актів, а також внутрішньобанківських документів;
- безумовного виконання керівниками та іншими працівниками своїх обов'язків професійно, добросовісно та з докладанням належних зусиль і старанності.

Керівники та інші працівники Банку - основа його репутації. Тому вони повинні усвідомлювати, що будь-які неетичні або антисуспільні дії, вчинені на робочому місці або у вільний час, неприйнятна поведінка можуть завдати шкоди репутації Банку.

2.2.2. Взаємовідносини з клієнтами.

У взаємовідносинах з клієнтами керівники та інші працівники Банку зобов'язані дотримуватись вимог та норм (стандартів) вмісту офісів Банку, якості продажу банківських послуг/продуктів, обслуговування клієнтів та повинні керуватися наступними нормами поведінки та корпоративної етики:

- поваги і доброзичливості;
- пріоритету інтересів Банку;
- об'єктивності;
- економічної доцільності.

Керівники та інші працівники не повинні розголошувати інформацію про клієнтів, яка може завдати їм або Банку матеріальної або іншої шкоди, крім випадків, коли розкриття такої інформації передбачено законодавством.

2.3. Стиль одягу та зовнішній вигляд керівників та інших працівників. Всі керівники та інші працівники Банку повинні дотримуватися в своїй роботі принципів і правил відносно ділового стилю і зовнішнього вигляду незалежно від посади, виду діяльності і місця розташування підрозділу.

2.4. Стан робочого місця керівників та інших працівників Банку та ставлення до банківської власності.

Робоче місце керівника та іншого працівника Банку повинно відповідати вимогам нормативно-правових актів у галузі охорони праці.

Керівники та інші працівники повинні дбайливо ставитись до банківської власності і устаткування, не використовувати їх в особистих цілях.

2.5. Працівники Банку зобов'язані максимально дбайливо ставитися до майна та інших ресурсів, що надаються Банком і використовувати їх виключно в робочих цілях.

2.6. За порушення загальнообов'язкових норм поведінки встановлених Банком керівники та працівники несуть дисциплінарну та адміністративну відповідальність.

3. НОРМИ ЩОДО ЗАБОРОНИ НА ЗДІЙСНЕННЯ НЕЗАКОННОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Банк висловлює свою рішучу позицію, яка полягає в неприйнятті, присіканню та забороні будь-якої незаконної діяльності, протиправних дій з боку керівників та інших працівників, клієнтів, контрагентів, ділових партнерів, державних органів та громадських об'єднань, суспільства в цілому. Всі керівники та працівники Банку зобов'язані неухильно дотримуватись вимог законодавства, нормативно-правових актів, внутрішньобанківських документів та загальних правил, що спрямовані на попередження та/або виявлення випадків здійснення незаконної діяльності (неприйнятної поведінки). Всі керівники та працівники Банку зобов'язані брати активну участь у запобіганні здійснення незаконної діяльності та будь-яким протиправним діям. За здійснення посадових та економічних злочинів (шахрайство) керівники та інші працівники несуть адміністративну та кримінальну відповідальність.

3.1. Подання недостовірної фінансової та статистичної звітності

Банк забезпечує своєчасне, повне та достовірне відображення даних у бухгалтерському обліку, всі фінансові операції відображаються з дотриманням вимог міжнародних стандартів бухгалтерського обліку та фінансової звітності, законодавства та внутрішньобанківських документів Банку.

Банк своєчасно надає та публікує звітність, розкриває інформацію.

3.2. Посадовий злочин, економічний злочин (шахрайство)

Безпека банківської діяльності є обов'язковою умовою нормального функціонування Банку, важливим напрямком гарантування його економічної стабільності, забезпечення збереження майна, грошових коштів та інших цінностей Банку, клієнтів, контрагентів та інших третіх осіб.

Керівники та інші працівники Банку зобов'язані сприяти зовнішнім та внутрішнім перевіркам, не спотворювати інформацію та не відмовлятися від надання інформації, необхідної для належного проведення службової перевірки, розслідувань, які проводяться з метою виявлення та запобігання посадового та/або економічного злочину.

3.3. Порушення санкцій, запобігання та протидія легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення

У своїй діяльності Банк неухильно керується нормами чинного законодавства України, та міжнародної практики з питань ПВК/ФТ та виконує вимоги щодо застосування санкцій, що застосовуються Україною, іноземними державами (крім держав, які здійснюють збройну агресію проти України), міждержавними об'єднаннями або міжнародними організаціями.

3.4. Неконкурентна практика

Банк усвідомлює про наявність значної конкуренції на ринку банківських та фінансових послуг, різноманітних банківських продуктів, але веде чесну конкуренцію, поважає конкурентів, дотримується вимог антимонопольного законодавства.

Банк не укладає недобросовісні договори, які не відповідають цінovій політиці Банку, не сприймає такі методи впливу на конкурентів, як шантаж, змова на ринку з іншими конкурентами, нав'язування клієнтам платних послуг без їх згоди, а також запобігає посадовим та економічним злочинам що можуть привести до недобросовісної конкуренції.

3.5. Норми щодо заборони 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

Працівники Банку при наданні послуг чи консультацій клієнтам та контрагентам зобов'язані бути уважними, пильними, виявляти та негайно повідомляти згідно внутрішньобанківських документів про будь-які операції, що спрямовані, прямо чи опосередковано, на ухилення клієнтами чи їх контрагентами від податкових зобов'язань або від виконання встановлених законодавством України або договірними умовами інших зобов'язань.

Працівникам Банку при наданні послуг чи консультацій клієнтам та контрагентам суворо забороняється:

- надавати послуги та сприяти наданню таких послуг, надавати консультації, що спрямовані на уникнення клієнтами та контрагентами сплати податків, або виконання встановлених законодавством України або договірними умовами інших зобов'язань;

- проводити консультації клієнтам та контрагентам з питання ухилення ними чи їх контрагентами від податкових зобов'язань, або від виконання встановлених законодавством України або договірними умовами інших зобов'язань;

- сприяти/допомагати клієнтам та контрагентам у будь-яких діях, фінансових механізмах, які спрямовані на порушення законодавства.

4. ЗАХОДИ ІЗ ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЙНИМ ДІЯМ ТА ХАБАРНИЦТВУ. АНТИКОРУПЦІЙНІ ДІЇ БАНКУ

4.1. З метою запобігання корупційним діям та хабарництву Банком затверджена та запроваджена в дію Анतिकорупційна політика Банку. У Банку запроваджена політика «нульової толерантності», невідворотності покарання до будь-яких проявів корупції, хабарництва, та зловживання, Банк вважає їх неприпустимими у ході здійснення банківської діяльності, при проведенні закупівель та/або послуг Банку, під час взаємодії з органами державної влади, контролюючими органами та їх посадовими особами, у тому числі публічними державними особами, посадовими особами клієнтів та контрагентів, а також їх представниками. Пряма чи непряма пропозиція, вимагання, оплата чи отримання хабарів у будь-якій формі вважаються неприйнятними та забороненими. Нетерпимість до корупції означає сувору заборону для будь-яких осіб, що діють від імені Банку або в його інтересах, прямо або опосередковано, особисто або через будь яке посередництво брати участь у корупційних діях та зловживаннях.

4.2. Банк забезпечує правову підтримку керівникам та іншим працівникам Банку, які відмовилися вчинити дію, що може бути розцінена відповідно до законодавства як корупційна, як отримання / надання хабаря або зловживання. Захист керівнику та іншому працівнику забезпечується навіть за умови не отримання Банком матеріальної чи нематеріальної вигоди та/або отримання збитків, уникнути яких було б можливо виключно з порушенням вимог чинного законодавства або цього Кодексу.

4.3. Банк вітає та забезпечує правовий захист та безпеку керівнику та іншому працівнику, який надав інформацію про вчинення корупційної дії, а також гарантує конфіденційність цієї інформації. Звернення щодо порушення не може бути основою для будь-яких негативних наслідків для трудової діяльності керівника та іншого працівника Банку, в тому числі звільнення, пониження на посаді, тимчасового відсторонення, погроз, тиску чи дискримінації, втрати пільг.

4.4.1. Банком встановлені правила обмеження щодо дарування та отримання подарунків. Надання/отримання подарунків та здійснення представницьких витрат/представницьких заходів можливе лише за умови, якщо це не суперечить нормам чинного законодавства України, цьому Кодексу та іншим внутрішньобанківським документам.

4.4.2. Щодо надання/отримання подарунків та здійснення представницьких витрат/представницьких заходів особам, стосовно яких існують спеціальні вимоги щодо отримання подарунків та представницьких витрат / представницьких заходів згідно антикорупційного законодавства України, критерії дозволених подарунків, представницьких витрат/представницьких заходів та пожертв для таких осіб та порядок їх надання/отримання визначаються згідно норм антикорупційних нормативно-правових актів України.

5. ВЗАЄМОВІДНОСИНИ З ЗАСОБАМИ МАСОВОЇ ІНФОРМАЦІЇ

5.1. Керівникам та іншим працівникам забороняється поширення у ЗМІ банківської та комерційної таємниці, конфіденційної та інсайдерської інформації, персональних даних, які стали їм відомі під час виконання своїх обов'язків.

5.2. Працівники Банку мають право спілкуватися з представниками ЗМІ тільки з дозволу та за дорученням керівників Банку, яким вони підпорядковуються відповідно до організаційної структури Банку. Керівники діють на свій розсуд, дотримуючись вимог цього Кодексу та інших внутрішньобанківських документів, що регулюють діяльність з цього питання, зокрема Порядком взаємодії з засобами масової інформації та комунікаційної діяльності ПАТ «БАНК ВОСТОК».

5.3. Керівники та інші працівники Банку повинні розуміти і завжди пам'ятати, що будь-яка висловлена ними інформація, точка зору, насамперед, співвідноситься з самим Банком, його іміджем у суспільстві.

5.4. При спілкуванні з представником ЗМІ на принципах взаємної поваги, керівники та інші працівники дотримуються норм етики та поведінки, передбачених цим Кодексом та іншими внутрішньобанківськими документами, постаючи в очах журналіста/співрозмовника професіоналом і знавцем своєї справи.

6. ОТОЧУЮЧЕ СЕРЕДОВИЩЕ

6.1. Банк бажає зменшити негативний вплив своєї діяльності на оточуюче середовище, сприяє раціональному використанню ресурсів, прагне досягти стабільного узгодження інтересів людей, навколишнього середовища та економіки.

Важливим компонентом забезпечення сталого розвитку Банку у подальшому, є запровадження, згідно Стратегічного плану розвитку Банку, системи управління екологічними та соціальними (ESG) ризиками. Запровадження Банком інтеграції цих ризиків в загальну систему управління ризиками буде здійснюватись на підставі найкращої міжнародної практики.

6.2. Керівники та інші працівники Банку повинні дотримуватись правил енергозбереження, економії води, збереження паперу, а також принципів оптимальних закупок.

7. КОРПОРАТИВНА СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

7.1. Банк усвідомлює свою соціальну відповідальність, важливість соціальних проєктів, що організуються Банком, необхідність підтримки спільноти, яким потрібна допомога, необхідність вирішення соціальних проблем працівників Банку та громадян України. Ця робота є дуже важливою, і усвідомлення цього лежить в основі всіх корпоративних соціальних програм Банку.

У період воєнного часу, одним із важливих пріоритетів Банку є фінансова невпинна, системна, оперативна підтримка держави, зокрема – допомога військовим.

7.2. Банк може проводити (проводить) соціальні програми в Україні, які мають на меті надання підтримки спільнотам, освіті, культурним заходам та захисту навколишнього середовища. Фінансування цих програм, як довгострокових, так і одноразових, здійснюється (може здійснюватися) як з боку Банку так і з боку його керівників та інших працівників. Крім цього, керівники та інші працівники Банку, як волонтери, вкладають (можуть вкладати) свій час, ідеї, енергію, навички і досвід у соціальні проєкти Банку.

7.3. Соціальна відповідальність Банку – це соціальна відповідальність перед суспільством, клієнтами, партнерами, державою. Керівники та інші працівники Банку повинні неухильно вдосконалювати свої знання і досвід, відкривати нові напрямки співпраці у соціальній сфері держави.

7.4. Банк не здійснює благодійну та спонсорську допомогу, доброчинність з прямою або непрямою ціллю вплинути на прийняття представниками держави, громадських організацій або іншими особами рішень, які мають вплив на діяльність Банку, з метою отримання переваг в конкретних проєктах Банку.

Рішення про надання благодійної та спонсорської допомоги, доброчинності здійснюється з урахуванням вимог антикорупційного законодавства та внутрішньобанківських документів,

зокрема встановлених цим Кодексом.

8. ВИМОГИ ЩОДО ДОТРИМАННЯ КУЛЬТУРИ УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ

8.1. Банк розробляє, впроваджує, супроводжує та вдосконалює систему управління ризиками Банку на умовах її відповідності вимогам Стратегії розвитку Банку, встановленого рівня ризик-апетиту, вимогам і рекомендаціям Національного банку України, рекомендаціям Базельського комітету з Банківського нагляду і кращим світовим практикам. Створена Банком комплексна, адекватна та ефективна система управління ризиками Банку охоплює всі напрями діяльності Банку, на всіх організаційних рівнях, підтримує високу культуру управління ризиками.

8.2. Наглядова рада, Комітет з управління ризиками (у разі його наявності) та Правління з метою дотримання як керівниками Банку, так і іншими працівниками Банку культури управління ризиками створюють необхідну атмосферу (tone at the top) шляхом:

1) визначення корпоративних цінностей, встановлення настанов, вимог та обов'язків щодо їх дотримання керівниками та іншими працівниками, а також здійснення нагляду за дотриманням таких цінностей, що передбачено цим Кодексом, посадовими обов'язками та іншими внутрішньобанківськими документами Банку;

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

3) просування обізнаності щодо ризиків, уключаючи забезпечення обізнаності та залучення членів Наглядової ради та членів Правління, а також інших працівників Банку до управління ризиками;

4) отримання від керівників та інших працівників Банку документа про ознайомлення з цим Кодексом або іншого документу на підтвердження щодо інформованості про дисциплінарні санкції або інші дії, які можуть застосовуватись до них у разі неприйнятної поведінки/порушення в діяльності Банку;

5) відкритості та готовності до злагодженої роботи і тісної взаємодії між всіма суб'єктами системи управління ризиками та пошуку оптимальних шляхів управління ризиками.

9. ЗАХОДИ ЩОДО ЗАПОБІГАННЯ ПОРУШЕННЮ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

9.1. Банк проголошує що невід'ємною частиною корпоративних цінностей є забезпечення високого рівня прав споживачів із застосуванням наступних заходів:

- дотримання керівниками та іншими працівниками вимог законодавства, нормативно-правових актів, та внутрішньобанківських документів, зокрема вимог встановлених цим Кодексом, щодо захисту прав споживачів, про рекламу, про споживче кредитування, про захист від недобросовісної конкуренції, про надання фінансових та банківських послуг, про роботу зі зверненнями громадян;

- заборони проведення Банком недобросовісних, нечесних, оманливих та агресивних комерційних, підприємницьких практик;

- заборони використання несправедливого характеру умов договору в угодах між Банком та споживачем, а також умов, що мають на меті виключати або перешкоджати праву споживача звертатися до суду або застосовувати будь-який інший засіб юридичного захисту;

- здійснення переддоговірного розкриття інформації та інформування споживачів відповідно до законодавства про умови та порядок придбання клієнтом банківських послуг;

- встановлення стандартів (норм) обслуговування клієнтів, підвищення кваліфікації, знань та навичок керівників та інших працівників у роботі з клієнтами;

- будування відносин з клієнтами/контрагентами на принципах взаємної довіри, поваги і рівноправності, надання переваг переговорам і пошуку компромісу у разі виникнення розбіжностей, непорозумінь і суперечок;

- розгляд та ретельний аналіз звернень громадян, надання роз'яснень та прагнення до швидкого вирішення питання;

- здійснення внутрішнього контролю за додержанням вимог законодавства та внутрішньобанківських документів

10. ПОРЯДОК ДІЙ КЕРІВНИКІВ ТА ІНШИХ ПРАЦІВНИКІВ БАНКУ ДЛЯ ЗАПОБІГАННЯ ЗАВДАННЮ ШКОДИ МАЙНУ БАНКУ

10.1. Керівники та інші працівники Банку несуть відповідальність за раціональне, ефективне використання майна Банку та не при яких обставинах не використовують його в особистих цілях, у приватних інтересах, для власної користі.

10.2. Керівники та інші працівники зобов'язані запобігати псуванню, знищенню, розкраданню майна Банку, здійснювати всі необхідні заходи щодо не нанесення йому шкоди.

11. НОРМИ ЩОДО ЗАБОРОНИ ВИКОРИСТАННЯ СЛУЖБОВОГО СТАНОВИЩА КЕРІВНИКАМИ БАНКУ ТА ІНШИМИ ПРАЦІВНИКАМИ БАНКУ З МЕТОЮ ОТРИМАННЯ НЕСПРАВЕДЛИВИХ ПЕРСОНАЛЬНИХ ПЕРЕВАГ АБО НАДАННЯ ТАКИХ ПЕРЕВАГ ТРЕТІМ ОСОБАМ

11.1. Керівники та інші працівники Банку зобов'язані діяти з урахуванням інтересів Банку (тобто всіх його акціонерів та клієнтів), а не з особистих (приватних) інтересів, виконувати функціональні обов'язки добросовісно та безпристрасно, бути чесними і не використовувати службове становище з метою отримання неправомірної вигоди, несправедливих персональних переваг або надання таких переваг третім особам.

11.2. Керівникам та іншим працівникам з метою уникнення конфлікту інтересів, нанесення втрат Банку, завдання шкоди інтересам клієнтів або акціонерів, на підставі цього Кодексу, Політики запобігання, виявлення та управління конфліктами інтересів ПАТ «БАНК ВОСТОК» та інших внутрішньобанківських документів, встановлюються обов'язки щодо уникнення ситуацій, які можуть призвести до конфлікту особистих інтересів та інтересів Банку заборони/особливі умови здійснення дій, які стосуються конкурування з Банком, отримання/надання подарунків, займання керівних посад в юридичних особах, розголошення інформації з обмеженим доступом тощо.

12. ГАРАНТІЇ РІВНОСТІ ВІДНОСИН МІЖ БАНКОМ ТА ЙОГО КЛІЄНТАМИ, ПРАЦІВНИКАМИ, ПОСТАЧАЛЬНИКАМИ ТА КОНКУРЕНТАМИ

12.1. **Гарантії рівності відносин між Банком та клієнтом** полягають в дотриманні Банком законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України, які регулюють ці відносини та угод (договорів) між клієнтом та Банком. Банк зобов'язаний докладати максимальних зусиль для уникнення конфлікту інтересів керівників та інших працівників і клієнтів повідомляти про наявність реального та потенційного конфлікту інтересів відповідно до вимог цього Кодексу та Політики запобігання, виявлення та управління конфліктами інтересів ПАТ «БАНК ВОСТОК».

Банк гарантує нерозголошення банківської таємниці, конфіденційної інформації. Інформація щодо діяльності та фінансового стану клієнта, яка стала відомою Банку у процесі обслуговування клієнта та взаємовідносин з ним або стала відомою третім особам при наданні послуг Банку або виконанні функцій, визначених законодавством і розголошення якої може завдати матеріальної чи моральної шкоди клієнту, є банківською таємницею.

12.2. Гарантії рівності відносин між Банком та працівниками це:

- дотримання Банком загальнообов'язкових норм поведінки та корпоративної етики Банку, визнання значної ролі керівників та інших працівників Банку в забезпеченні успіху діяльності Банку, які наголошені в цьому Кодексі;

- ведення кадрової політики, яка полягає у рівності умов при обранні кандидатів у члени Наглядової ради та Правління, інших керівників та працівників на інші посади в Банку,

можливості кар'єрного росту, отриманні винагород з урахуванням професійних досягнень та особистого вкладу у діяльність Банку, а у разі виникнення обставин щодо застосування покарань - з дотриманням об'єктивної оцінки дій, які здійснив керівник або інший працівник.

Банк гарантує керівникам та іншим працівникам Банку здійснення своєчасної оплати праці, сплату податків, компенсацію витрат на відрядження, надання відпусток та інші гарантії у відповідності до законодавства та внутрішньобанківських документів.

12.3. Гарантії рівності відносин між Банком та постачальниками ґрунтуються на принципах:

- надання Банком своєчасної, достовірної та якісної інформації про фінансовий стан Банку, його діяльність, висновків зовнішнього аудиту, рейтингових агентств тощо з дотриманням політики Банку про інформацію;

- рівності та прозорості інформування про умови закупівлі товарів/послуг від постачальників;

- укладання угод з дотриманням законодавства та внутрішньобанківських документів, а також їх безумовне виконання щодо зобов'язань, прав, відповідальності;

- дотримання норм, які також стосуються гарантії рівності відносин між Банком та клієнтом, які передбачені цим розділом цього Кодексу.

12.4. Гарантії рівності відносин між Банком та конкурентами будуються на чесних відносинах, Банк з повагою відноситься до своїх конкурентів на фінансовому та банківському ринках.

На запити конкурентів про надання інформації, Банк керується виключно законодавством та внутрішньобанківськими документами з питань політики Банку щодо надання інформації, зокрема надання своєчасної, достовірної та якісної інформації про фінансовий стан Банку, його діяльність, висновки зовнішнього аудиту, рейтингових агентств, а також з дотриманням вимог збереження банківської, комерційної, інсайдерської та конфіденційної інформації.

13. ПРИНЦИПИ ОБРОБКИ, ЗБЕРІГАННЯ ТА РОЗПОВСЮДЖЕННЯ КОНФІДЕНЦІЙНОЇ ТА ІНСАЙДЕРСЬКОЇ ІНФОРМАЦІЇ

Банк здійснює оброблення, зберігання та розповсюдження конфіденційної та інсайдерської інформації за принципами, які передбачають:

- дотримання законодавства та внутрішньобанківських документів щодо конфіденційності та збереження банківської таємниці, захисту персональних даних;

- здійснення розкриття та розповсюдження конфіденційної та інсайдерської інформації з дотриманням внутрішньої політики інформування Банку, положень цього Кодексу, зокрема щодо роботи з засобами масової інформації, інших внутрішньобанківських документів щодо надання статистичної та фінансової інформації, захисту інформації з обмеженим доступом, тощо;

- дотримання норм та стандартів ділової поведінки, викладених, зокрема у цьому Кодексі, що дозволяє унеможливити отримання керівниками та іншими працівниками додаткових доходів за рахунок використання інсайдерської інформації, порушення обмежень щодо уникнення конфлікту інтересів, та здійснення інших протиправних і неетичних дій;

- інформування відповідно до встановленого Банком порядку щодо принципів та вимог реєстрації, оброблення, збереження, розкриття та розповсюдження конфіденційної та інсайдерської інформації;

- контроль за управлінням інформаційною безпекою, несанкціонованим витоком конфіденційної та інсайдерської інформації.

Керівники та інші працівники зобов'язані у відповідності із законодавством та внутрішньобанківськими документами виконувати посадові обов'язки щодо збереження інформації з обмеженим доступом.

14. ІНФОРМУВАННЯ ПРО ПОРУШЕННЯ ВИМОГ КОДЕКСУ ТА ЗАХОДИ, ЯКІ ВЖИВАЄ БАНК У РАЗІ ПОРУШЕННЯ КОДЕКСУ

14.1. Порухенням вимог Кодексу є діяльність або бездіяльність, що суперечить основним принципам, правилам, нормам та стандартам цього Кодексу.

14.2. У разі виникнення сумнівів щодо дотримання положень цього Кодексу у конкретному випадку або якщо є підстави вважати, що Кодекс не дотримується в цілому, керівник та інший працівник повинен проінформувати про це свого безпосереднього керівника та звернутися до Управління комплаєнс. Якщо керівник та інший працівник не бажає інформувати свого безпосереднього керівника, або якщо безпосередній керівник не може надати відповіді на запит, працівник може використати право інформування, звернувшись до Наглядової ради/ Правління Банку/ Управління комплаєнс/ Управління безпеки будь-якими засобами: по телефону, по електронній корпоративній пошті, по звичайній пошті, та в будь-якій іншій формі за його вибором, в тому числі усно або анонімно. При зверненні керівника та іншого працівника зберігається конфіденційність. Після того, як керівник та інший працівник своєчасно проінформував про порушення, до нього не можуть бути застосовані дисциплінарні стягнення, чи інші заходи впливу.

Анонімне повідомлення про неприйнятну поведінку, що надається працівниками Банку до Управління комплаєнс, підлягає розгляду, якщо наведена у ньому інформація містить достатні докази та фактичні дані, які можуть бути перевірені.

Зовнішні повідомлення юридичних та фізичних осіб, керівників та інших працівників Банку можуть здійснюватися за допомогою електронної поштової скриньки, яка розташована на зовнішньому сайті Банку або надсилання на поштову адресу Банку листа особисто Голові Наглядової ради, Голові Правління, начальнику Управління комплаєнс, начальнику Управління безпеки, а також шляхом телефонування до цілодобового Контакт-центру Банку, особисто начальнику Управління комплаєнс та іншими зручними способами.

14.3. Критично важливим для керівників та інших працівників Банку є вчасне, відверте обговорення неприйнятної поведінки або інших порушень у Банку та їх ескалації шляхом:

- 1) інформування всіх працівників Банку про механізм, відповідно до якого вони можуть конфіденційно повідомляти про неприйнятну поведінку в Банку / порушення в діяльності Банку;
- 2) заохочення та надання можливості повідомляти Наглядову раду конфіденційно та без ризику покарання про обґрунтовані занепокоєння щодо неприйнятної поведінки в Банку / порушення в діяльності Банку;
- 3) здійснення контролю за дотриманням механізму, відповідно до якого керівники та працівники Банку можуть конфіденційно повідомляти про неприйнятну поведінку в Банку / порушення в діяльності Банку;
- 4) здійснення нагляду за дотриманням порядку дослідження неприйнятної поведінки в Банку / порушень у діяльності Банку.

15. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

15.1. Кодекс набуває чинності з моменту його затвердження Наглядовою радою.

15.4. У разі, коли мають місце протиріччя між цим Кодексом, Статутом, іншими внутрішніми документами Банку та законодавством України, у тому числі нормативно-правовими актами Національного банку, Банк у своїй діяльності до приведення у відповідність внутрішніх документів керується чинним законодавством України, у тому числі нормативно-правовими актами Національного банку.

15.5. Керівники та інші працівники Банку несуть дисциплінарну, адміністративну та кримінальну відповідальність в залежності від виду скоєних порушень за неприйнятну поведінку/порушення в діяльності Банку та за недотримання цього Кодексу.