

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішенням Наглядової ради
АТ «СК «ТАС» (приватне)
Протокол від 31 серпня 2023 року

Голова Наглядової ради
Тігіпко С.Л.



КОДЕКС ПОВЕДІНКИ (ЕТИКИ)
В
ПРИВАТНОМУ АКЦІОНЕРНОМУ ТОВАРИСТВІ «СТРАХОВА КОМПАНІЯ «ТАС»

ЗМІСТ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.....	3
2. МІСІЯ КОМПАНІЇ ТА КОРПОРАТИВНІ ЦІННОСТІ	3
3. ПРИНЦИПИ ПОВЕДІНКИ, ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ПРАЦІВНИКІВ..	5
4. ПРАВИЛА ВЗАЄМОДІЇ З ПРАЦІВНИКАМИ	6
5. ПРАВИЛА ВЗАЄМОДІЇ З КЛІЄНТАМИ ТА КОНТРАГЕНТАМИ.....	8
6. ПРАВИЛА ЗОВНІШНІХ ВЗАЄМОВІДНОСИН	9
7. КОРПОРАТИВНИЙ СТИЛЬ.....	9
8. КУЛЬТУРА УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ.....	10
9. ДОТРИМАННЯ КОМПЛАЄНС ТА ЗАПОБІГАННЯ ПОРУШЕННЯМ.....	11
10. ВИМОГИ ДО КОНФІДЕНЦІЙНОСТІ ІНФОРМАЦІЇ	13
11. ГАРАНТІЇ РІВНОСТІ.....	14
12. ЗАКЛЮЧНІ І ПЕРЕХІДНІ ПОЛОЖЕННЯ.....	15

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

- 1.1. Приватне акціонерне товариство «СТРАХОВА КОМПАНІЯ «ТАС» (далі – АТ «СК «ТАС» (приватне), далі -Компанія) - юридична особа, яка входить до складу Банківської групи «ТАС», відповідальною особою якої є АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ТАСКОМБАНК» (далі – Банк). До Банківської Групи «ТАС» (далі – Група) входять юридичні особи, які мають спільного контролера, та для яких надання фінансових послуг є переважним видом діяльності.
- 1.2. Кодекс поведінки (етики) в Приватному акціонерному товаристві «СТРАХОВА КОМПАНІЯ «ТАС» (далі – Кодекс) розроблений відповідно до загальноприйнятих принципів і правил поведінки, чинного законодавства України та нормативно-правових актів Національного банку України (далі - НБУ).
- 1.3. Кодекс визначає етичні цінності, принципи та правила поведінки, зокрема, для працівників Компанії (далі - працівники), в тому числі керівників Компанії, та спрямований на інформування працівників про правила та цілі належної поведінки, корпоративні цінності та культуру управління ризиками.
- 1.4. Кодекс покликаний допомогти всім працівникам (в тому числі керівникам) Компанії та іншим зацікавленим особам скласти уявлення про корпоративну систему цінностей, його корпоративну культуру, етичні вимоги до поведінки всіх працівників (в тому числі керівників), манеру спілкування з колегами, клієнтами, контрагентами Компанії; вирішувати складні етичні ситуації, запобігати виникненню конфліктів інтересів, які виникають у процесі роботи. Кодекс також спрямований на поширення правил належної поведінки серед працівників (у тому числі керівників), збереження репутації Компанії та Групи.
- 1.5. Кодекс не регламентує всі можливі ситуації, які можуть виникнути в процесі здійснення діяльності в межах відповідальності кожного учасника, зокрема, працівника, керівника, посередника тощо, але містить орієнтири, принципи, підходи та стандарти, що мають використовувати всіма особами, що є працівниками Компанії, в т.ч. керівниками, здійснюють діяльність від імені Компанії та/або представляють її інтереси відповідно до договорів про співробітництво.
- 1.6. Принципи та вимоги, викладені в Кодексі, є обов'язковими для виконання всіма працівниками (у тому числі керівниками), Компанії незалежно від займаної посади, а для посередників Компанії – в частині, яка стосується здійснення своєї діяльності із залучення клієнтів та підтримання позитивного іміджу Компанії.
- 1.7. Усі працівники /посередники зобов'язані ознайомитись з вимогами Кодексу. Первинне ознайомлення працівників під підпис із вимогами Кодексу відбувається до прийняття їх на роботу та перед укладенням договору про співпрацю з посередниками та в подальшому - з періодичністю, визначеною Компанією, але не рідше одного разу на рік. Актуальна редакція Кодексу розміщується на внутрішніх ресурсах Компанії, а також на веб-сайті Компанії для забезпечення вільного доступу до цього документу працівників, а також клієнтів, партнерів та контрагентів та посередників.
- 1.8. Поняття «працівники», що вживається у цьому Кодексі включає керівників та інших працівників Компанії. Поняття «керівники» включає керівників та членів органів управління Компанії, кураторів та керівників структурних підрозділів Компанії, зокрема підрозділів контролю. Поняття «страхові посередники» включає в себе фізичних осіб, фізичних осіб-підприємців або юридичних осіб, які включені до Реєстру посередників, та здійснюють діяльність з реалізації страхових продуктів від імені та в інтересах Компанії за винагороду на підставі договору. Інші терміни вживаються у значеннях, визначених вимогами законодавства України, нормативно-правовими актами НБУ та внутрішніми документами, розробленими на рівні Компанії та Групи.

2. МІСІЯ КОМПАНІЇ, КОРПОРАТИВНІ ЦІННОСТІ

- 2.1. **Місія Компанія:** надавати страховий захист клієнтам компанії на засадах безперервності, відповідальності та оперативності. Забезпечувати впевненість клієнтів в покритті можливих збитків та акціонерів в прибутковості бізнесу і зростанні вартості компанії, створювати дружню атмосферу та почуття причетності для всіх співробітників.
- 2.2. Усі працівники зобов'язані дотримуватись у своїй діяльності наступних **корпоративних цінностей** Компанії:
- **Чесність** – це фундамент репутації Компанії, покладений у основу усіх взаємовідносин. Працівники Компанії чесні в усьому, що роблять. Працівники обіцяють тільки те, що обов'язково виконають. Працівники не мають права впливати на рішення клієнта відмовитись від чинних умов договору страхування або змінити їх (без згоди клієнта), перешкоджати рішенню клієнта про вибір або зміну страховика, а також змушувати клієнта здійснити таку зміну, розкривати будь-яку інформацію щодо клієнтів та договорів страхування, крім випадків, передбачених законодавством.
 - **Відкритість** – важливий елемент партнерських взаємовідносин. Працівники відкриті і готові до спілкування. Для них немає дрібниць, вони вміють слухати і чути кожного клієнта. Все, що важливо для клієнтів, заслуговує глибокої уваги працівника.
 - **Динаміка** – це безперервне зростання задля досягнення високих результатів діяльності Компанії. Працівники вітають зміни на краще і завжди готові до них, постійно вдосконалюючись, щоб досягати найвищої якості у роботі.
 - **Розвиток** – безперервне прагнення працівників до підвищення свого професійного рівня. Працівники прагнуть знати більше, щоб стати кращими і працювати ефективніше для своїх клієнтів. Керівники Компанії заохочують ініціативу працівників і забезпечують можливості для їх постійного росту і розвитку. Компанія цінує усіх працівників, оскільки загальний успіх команди залежить від внеску кожного.
 - **Довгострокові відносини** – це головний фактор довіри до Компанії та Групи. Працівники розуміють, як складно заслужити довіру клієнтів і як легко її втратити, не шукаючи при цьому сьогочасної вигоди. Успіх Компанії можливий тільки завдяки стабільному успіху його клієнтів.
 - **Сучасні технології** – це конкурентоздатність Компанії на сучасному ринку. Технології Компанії створені і налагоджені для того, щоб спілкування було швидким, надійним і зручним.
- 2.3. Корпоративні цінності Компанії визначають критичну важливість вчасного, відвертого обговорення неприйнятної поведінки або інших порушень та їх ескалації.

3. ПРИНЦИПИ ПОВЕДІНКИ, ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ПРАЦІВНИКІВ/ПОСЕРЕДНИКІВ

- 3.1. Працівники повинні виконувати свої обов'язки професійно, добросовісно та з докладанням належних зусиль і старанності з метою досягнення поставлених перед Компанією стратегічних цілей. Орієнтація на постійне підвищення ефективності роботи Компанії. Під час виконання своїх посадових обов'язків працівники повинні керуватися виключно інтересами Компанії, й в жодному випадку не своїми власними інтересами.
- 3.2. Під час здійснення своєї діяльності працівники мають діяти відповідно до наступних **принципів:**
- Ефективність** – процеси та процедури Компанії постійно вдосконалюються для досягнення максимальної ефективності щодо захисту майнових інтересів фізичних та юридичних осіб у разі настання страхових випадків. Компанія підтримує ініціативи працівників та клієнтів, їх зауваження та пропозиції, направлені на розвиток та вдосконалення процесів, покращення страхових продуктів, процедур відшкодування

збитків, завданих випадковими несприятливими подіями (реалізованими страховими ризиками), інших послуг та сервісу.

Клієнтоорієнтованість – усі продукти, послуги та операційні процеси розробляються працівниками Компанії з огляду на потреби клієнта та передбачають простоту, зручність і доступність їх використання. Працівники повинні із співчуттям і розумінням ставитися до кожного страхового випадку будь-якого клієнта, а також зважати на почуття та емоції людей, які потрапили у важке становище, а також на дії, які можуть привести до погіршення ситуації із значно більшими за обсягами негативними наслідками. Працівники пропонують клієнтові сукупність запобіжних заходів, що сприяють обмеженню ризику, а отже й витрат на страхування.

Прозорість – працівник Компанії дотримується політики максимальної прозорості своєї діяльності для усіх зацікавлених сторін, здійснюючи збалансовану діяльність, що передбачає врахування усіх ризиків та забезпечення захисту інтересів працівників, клієнтів, акціонерів та партнерів Компанії.

Інноваційність – працівник Компанії орієнтується на розробку та впровадження інноваційних продуктів та підходів в обслуговуванні клієнтів, що гарантує зручність та високу якість послуг.

Професіоналізм – в своїй щоденній діяльності працівники Компанії виконують свої обов'язки професійно, добросовісно та з докладанням належних зусиль і старанності, запобігаючи будь-яким протиправним діям з боку третіх осіб стосовно Компанії, Групи, акціонерів Компанії, клієнтів, ділових партнерів і працівників. Працівники сприяють підвищенню ефективності своєї роботи, забезпечуючи зростання результативності своєї діяльності та діяльності Компанії в цілому.

3.3. Основні **права** працівників:

- отримувати доступ до ресурсів Компанії, необхідних для виконання своїх обов'язків;
- отримувати необхідні рекомендації та роз'яснення від уповноважених осіб;
- пропонувати безпосередньому керівнику шляхи підвищення ефективності своєї роботи/діяльності Компанії;
- отримувати професійні та соціальні гарантії, передбачені чинним законодавством України із врахуванням безпосередніми керівниками особистих обставин, що впливають на діяльність працівника.

3.4. Основні **обов'язки** працівників:

- дотримуватись вимог законодавства України, нормативно-правових актів НБУ та внутрішніх документів Компанії та Групи, зокрема вимог цього Кодексу;
- ефективно використовувати ресурси Компанії, якісно виконуючи завдання;
- інформувати начальника відділу нормативного контролю (комплаєнс) (далі - Відповідальна особа Компанії з питань комплаєнс) про порушення та конфлікти інтересів;
- уникати порушень та випадків неприйнятної поведінки, інформувати Відповідальну особу Компанії з питань комплаєнс про конфлікти інтересів, факти неприйнятної поведінки та порушення в діяльності Компанії;
- не розкривати конфіденційну інформацію стороннім особам, суворо дотримуватись вимог законодавства щодо зберігання персональних даних ;
- обов'язково та неухильно дотримуватись високих стандартів ділової поведінки;
- захищати інтереси та репутацію Компанії.

3.5. **Керівники** мають бути прикладом для інших працівників в питаннях дотримання вимог Кодексу, поширення культури управління ризиками та забезпечення сприятливої для ефективної роботи атмосфери в колективі. Керівники мають заохочувати ініціативи підпорядкованих працівників та мотивувати їх до активних заходів, спрямованих на покращення якості роботи та ефективності процесів.

3.6. Взаємовідносини Компанії з працівниками будуються на принципах довгострокової співпраці, взаємної поваги та безумовного виконання взаємних зобов'язань. Працівникам гарантується виплата винагороди та забезпечення соціальних гарантій, передбачених вимогами законодавства України та внутрішніми документами Компанії.

4. ПРАВИЛА ВЗАЄМОДІЇ З ПРАЦІВНИКАМИ

- 4.1. Важливими рисами працівника є високий професійний та особистий потенціал, здатність ініціювати ефективні, своєчасні рішення та відповідально виконувати свою роботу, орієнтуючись на загальний результат, оперативність і точність виконання поставлених завдань у взаємодії із іншими працівниками.
- 4.2. Під час своєї діяльності працівники дотримуються таких **правил поведінки**:
- створюють належну робочу атмосферу і ставляться один до одного з повагою та гідністю;
 - заохочують один одного підтримувати відкрите та доброзичливе спілкування, а також ділитись досвідом;
 - запобігають мобінгу, домаганням, дискримінації, а також іншим формам неадекватного поводження;
 - дотримуються загальноприйнятих законів та внутрішніх документів Компанії;
 - вчасно реагують на звернення колег;
 - попереджають виникнення конфліктних ситуацій;
 - забезпечують розвиток корпоративної культури;
 - цінують робочий час своїх колег та не запізнюються на роботу/спільні зустрічі;
 - підтримують колег та допомагають їм у роботі.
- 4.3. З метою налагодження ефективних **внутрішніх комунікацій** працівники:
- поводять себе ввічливо та коректно;
 - у разі своєї відсутності на робочому місці більше одного дня – встановлюють автоматичну відповідь на вхідну пошту із зазначенням терміну відсутності та контактних даних працівника, який виконує обов'язки працівника. У разі відсутності на робочому місці більше ніж 30 хвилин - повідомляють (попереджають) про це безпосереднього керівника;
 - у разі відсутності на своєму робочому місці під час телефонного дзвінка чи надходження електронного листа - зобов'язані якнайшвидше, але не пізніше 12 години наступного робочого дня, перетелефонувати/надати відповідь ініціатору звернення;
 - уникають розповсюдження чуток, пліток та домислів, іншої непідтвердженої/недостовірної інформації;
 - обговорюють проблемні ситуації наодинці із колегами, без залучення великої кількості працівників, що не мають відношення до такої ситуації.
- 4.4. З метою налагодження ефективних **зовнішніх комунікацій** працівники:
- сприяють формуванню позитивного іміджу Компанії та Групи під час взаємодії з клієнтами, партнерами, учасниками ринку фінансових послуг, у тому числі в соціальних мережах;
 - у випадку виявлення в засобах масової інформації скарг або негативних відгуків від громадян щодо Компанії або інших учасників Групи, а також проявів розміщення недостовірної інформації, яка може негативно вплинути на імідж Компанії та Групи, повідомляють про такі факти Відповідальну особу Компанії з питань комплаєнс шляхом використання корпоративної електронної пошти;
 - проявляють стриманість у висловлюваннях щодо Компанії та інших учасників Групи, уникаючи участі в заходах, які можуть зашкодити його репутації, у тому числі у неробочий час;
 - не надають особистих коментарів щодо діяльності Компанії або Групи у публічних джерелах без наявності відповідних повноважень, здійснюючи публічні комунікації;
 - при здійсненні внутрішніх комунікацій із використанням систем дистанційної комунікації, працівники забезпечують ідентифікацію своїх даних (ПІБ, фото) в профіль користувача та використовують програмне забезпечення Компанії для цих цілей.
- 4.5. З метою **вдосконалення своєї роботи** працівники:

- постійно вдосконалюють свої знання та навички, сприяють в поширенні кращих практик своєї діяльності серед інших працівників;
- сприяють розвитку гармонійних відносин і злагодженого співробітництва з колегами з дотриманням загальноприйнятих принципів субординації;
- оформлюють документи із дотриманням визначених на рівні Компанії та Групи стандартів та вимог.

5. ПРАВИЛА ВЗАЄМОДІЇ З КЛІЄНТАМИ ТА КОНТРАГЕНТАМИ

5.1. Компанія цінує розвиток та підтримку партнерських відносин, що базуються на основі довгострокової співпраці, взаємної вигоди, поваги, довіри та справедливості, об'єктивності, та сумлінно виконує свої обов'язки, передбачені умовами договорів.

Компанія у взаємодії з контрагентами:

- прагне працювати з партнерами, які мають бездоганну репутацію та не перебувають під санкціями;
- проводить ретельний відбір партнерів;
- завжди вирішує всі непорозуміння, що виникають у процесі діяльності, шляхом переговорів та намагаючись дійти компромісу;
- не розголошує інформацію про ділових партнерів, що може призвести до матеріальних чи моральних збитків Компанії та/або ділового партнера, крім випадків, коли надання інформації здійснюється згідно з вимогами законодавства.
- Політика Компанії передбачає дотримання всіх вимог законодавства, у тому числі українського AML-законодавства, які впливають на запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, а також цього Кодексу, стандартів страхування та інших внутрішніх нормативних документів Компанії.

5.2. Зручне та якісне обслуговування клієнтів є ключовим пріоритетом діяльності Компанії. Ключовими правилами обслуговування клієнтів є наступні:

- **Індивідуальний підхід.** Працівники використовують індивідуальний підхід при обслуговуванні клієнтів, вивчаючи потреби та запити клієнтів з метою їх задоволення.
- **Повага та ввічливість.** Працівники поведуться коректно, ввічливо, приділяючи увагу дрібницям, виявляючи максимальну повагу до клієнта.
- **Конструктивність.** Працівники інформують клієнта відповідно до обсягу послуг, що йому надаються, про засади та правила, котрі застосовуються у страховій діяльності, та пояснювати пов'язані з ними права та обов'язки сторін у спосіб, що сприяє ухваленню клієнтом раціонального рішення. У разі виникнення спірних питань працівники докладають максимальних зусиль для швидкого врегулювання та взаємовигідного вирішення питання, що враховує інтереси Компанії та потреби клієнта.
- **Якісний сервіс.** Працівники підтримують охайність свого робочого місця та місця перебування клієнта, забезпечують високу якість клієнтського сервісу та відповідально ставляться до розвитку позитивного клієнтського досвіду кожного клієнта, максимально спрощуючи обслуговування клієнтів, не нав'язуючи клієнту додаткових послуг як обов'язкової умови для його обслуговування.
- **Надійність та довіра.** Компанія вчасно інформує клієнтів про зміни, що стосуються їх обслуговування, забезпечує безперебійне обслуговування та не вводить клієнтів в оману стосовно характеру цін та якості послуг. Довіра клієнта є цінним активом та складовою іміджу Компанії, що сприяє його подальшому розвитку.

5.3. Працівники повинні неухильно дотримуватись вимог чинного законодавства України у сфері захисту прав споживачів, у тому числі реагувати на інформацію щодо порушення прав споживача страхових послуг.

5.4. Працівники зобов'язані запобігати завданню шкоди майну Компанії, не допускати неефективних та зайвих витрат при обслуговуванні клієнтів, дотримуватись всіх правил та інструкцій з техніки безпеки.

5.5. При встановленні ділових відносин та взаємодії із страховими посередниками Компанія враховує вимоги законодавства України. На страхових посередників розповсюджуються правила взаємодії з клієнтами та налагодження зовнішніх комунікацій, встановлені цим Кодексом для працівників Компанії, у випадках, де це може бути застосоване, з урахуванням встановлених особливостей надання страховими посередниками послуг.

6. ПРАВИЛА ЗОВНІШНІХ ВЗАЄМВІДНОСИН

- 6.1. Взаємовідносини Компанії з іншими учасниками Групи, акціонерами, клієнтами, діловими партнерами, конкурентами і представниками органів державної влади та місцевого самоврядування базуються на принципах добросовісності, чесності, професіоналізму, взаємної довіри і поваги, дотримання взаємних зобов'язань, розкритті інформації в обсягах, передбачених чинним законодавством.
- 6.2. У взаємовідносинах з **акціонерами** працівники роблять усе можливе для зміцнення довіри акціонерів шляхом гарантування забезпечення їх законних прав та інтересів, забезпечення прозорості діяльності Компанії та дотримання вимог законодавства України і найвищих стандартів корпоративного управління.
- 6.3. У взаємовідносинах з **конкурентами** Компанія проводить чесну та сумлінну конкурентну політику, відмовляючись від використання неконкурентної практики чи розповсюдження неправдивої інформації про конкурентів. Страховики повинні добросовісно співпрацювати між собою для забезпечення взаємних інтересів, дотримуватися установлених правил і процедур у подоланні розбіжностей між учасниками страхового ринку, досягнутих домовленостей і не допускати критики конкурентів. Працівники Компанії проявляють солідарність у боротьбі проти шахрайства і недобросовісності, не приймають на страхування ризику від осіб і організацій, що зловживають довірою страховиків. Працівники Компанії взаємно обмінюються інформацією, що пов'язана із недобросовісним виконанням обов'язків страхувальниками з урахуванням дотримання вимог законодавства, зокрема щодо захисту персональних даних.
- 6.4. Взаємовідносини з **органами державної влади**, органами виконавчої влади та місцевого самоврядування, у тому числі регуляторними та правоохоронними органами будуються на принципах відкритості, законності, професіоналізму та необхідності захисту інтересів Компанії, його клієнтів, працівників та акціонерів.
- 6.5. Взаємовідносини Компанії з **засобами масової інформації** будуються із врахуванням необхідності збереження та підтримання на високому рівні репутації Компанії та Групи, його працівників та акціонерів. Працівники утримуються від дій і публічних суб'єктивних висловлювань, що можуть негативно вплинути на Компанію, акціонерів чи інших учасників Групи. Працівники Компанії не застосовують в рекламі формулювання, що можуть ввести потенційних клієнтів в оману, зокрема, в тому, що стосується обсягу страхового покриття та умов договору страхування, а також мети укладення договору страхування.
- 6.6. Взаємовідносини з **політичними організаціями** відбуваються з урахуванням того, що Компанія є політично нейтральною установою і не бере участі у діяльності політичних партій, а також не здійснює підтримку політичних партій чи політичних організацій. Працівники не мають права використовувати активи Компанії для ведення політичної діяльності, здійснювати агітації в будь-якому вигляді в

приміщеннях Компанії на підтримку будь-якого кандидата чи політичної партії, а також розповсюджувати таку інформацію серед колег.

- 6.7. Компанія вибудовує ділові відносини із клієнтами та партнерами із врахуванням ризик-орієнтованих підходів, забезпечуючи виконання вимог законодавства України та внутрішніх документів з питань запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

7. КОРПОРАТИВНИЙ СТИЛЬ

- 7.1. Корпоративний діловий етикет є одним із найважливіших факторів, які впливають на імідж та репутацію Компанії. Дотримання правил корпоративного ділового етикету є невід'ємною частиною повсякденної роботи Компанії. Корпоративний стиль має підкреслювати ідентичність Компанії та її належність до Групи. В Компанії встановлюються стандарти повсякденного зовнішнього вигляду працівників. Одяг працівника Компанії повинен бути чистим, охайним, витриманим в класичному діловому стилі, заснованому на правилах загальноприйнятого ділового етикету. Обов'язковою корпоративною вимогою щодо повсякденного одягу працівника Компанії є дотримання ділового стилю. Загальноприйнятими вимогами у зовнішньому вигляді всіх працівників Компанії є офіційність, помірність, відповідність розміру та стримана кольорова гама. У зовнішньому виді всіх працівників забороняється: велика кількість прикрас, рваний чи пошкоджений одяг та взуття, строкатий (розписаний різнобарвними смужками, плямами, різнобарвними малюнками), прозорий одяг та одяг з оголеними плечима, глибоким декольте, розрізами, спортивний та пляжний одяг.
- 7.2. Керівники всіх рівнів повинні демонструвати своїм підлеглим приклад ділового стилю і зовнішнього вигляду.
- 7.3. Друкована, сувенірна та рекламна продукція виконуються в єдиному стилі з використанням офіційної символіки Компанії, кольорової гама, стилю написання та пропорцій, визначених Компанією.

8. КУЛЬТУРА УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ

- 8.1. Культура управління ризиками є складовою внутрішньої системи управління ризиками та передбачає, що кожен працівник Компанії дотримується визначених принципів, правил, норм, спрямованих на інформованість усіх працівників Компанії щодо прийняття ризиків та управління ризиками.
- 8.2. Для розвитку **культури управління ризиками** працівники повинні:
- знати та дотримуватись процедур управління ризиками, беручи участь у навчаннях з питань управління ризиками та комплаєнс;
 - виявляти ризики під час своєї діяльності та інформувати про них відповідальних осіб з управління ризиками та Відповідальну особу Компанії з питань комплаєнс;
 - уникати порушень, конфлікту інтересів чи неприйнятної поведінки, що можуть зокрема призвести до фінансових чи репутаційних втрат Компанії.
- 8.3. Керівники Компанії **забезпечують**:
- ознайомлення працівників із їх обов'язками та вимогами внутрішніх документів;
 - контроль виявлення ризиків та подальшого поточного управління такими ризиками;
 - контроль за виконанням поставлених перед такими керівниками та підпорядкованим ним працівниками цілей;
 - поточний моніторинг ефективності внутрішніх контрольних процедур, що здійснюються із врахуванням вимог Політики внутрішнього контролю у Банківській групі «ТАС».

- 8.4. Працівники несуть персональну відповідальність за виявлення та спрямовують свої зусилля на врегулювання випадків неприйнятної поведінки чи порушень, дотримання вимог законодавства та внутрішніх документів, забезпечують функціонування Компанії в межах визначеної схильності до ризиків і лімітів ризику. Порушення правил Кодексу, внутрішніх документів Компанії, може привести до дисциплінарних стягнень згідно з законодавством України. Працівники Компанії також несуть персональну відповідальність за будь-які неправомірні або протизаконні дії, які вони здійснюють під час роботи в Компанії. Працівники також можуть нести відповідальність, якщо вони знали або могли знати про неправомірну діяльність або бездіяльність інших працівників і не повідомили про це керівництво та/або Відповідальну особу Компанії з питань комплаєнс.
- 8.5. Виконавчі органи Компанії забезпечують виконання рішень Наглядової Ради Компанії (далі - Рада) щодо функціонування системи управління ризиками, уключаючи розвиток культури управління ризиками.
- 8.6. Рада відповідає за підтримання у Компанії високої культури управління ризиками та спільно із Комітетом з управління ризиками Ради (у разі створення Радою Комітету з управління ризиками) з метою дотримання як керівниками, так і іншими працівниками культури управління ризиками створюють необхідну атмосферу. Для цього Рада Компанії здійснює такі заходи:
- забезпечує визначення та дотримання корпоративних цінностей, а також здійснення нагляду за дотриманням таких цінностей;
 - забезпечує розуміння як керівниками, так і іншими працівниками їх ролі під час управління ризиками з метою досягнення цілей діяльності Компанії, а також відповідальність за порушення встановленого рівня схильності до ризиків;
 - забезпечує обізнаність щодо ризиків шляхом систематичного інформування працівників про стратегію, політику, процедури з управління ризиками та заохочення до вільного обміну інформацією і критичної оцінки прийняття ризиків;
 - забезпечує отримання підтверджень, що керівники та інші працівники, проінформовані про дисциплінарні санкції або інші дії, які застосовуватимуться до них у разі неприйнятної поведінки/порушення в діяльності Компанії.
- 8.7. Відповідальні особи Компанії з питань управління ризиками та комплаєнс забезпечують поінформованість працівників Компанії щодо процедур прийняття та управління ризиками, зокрема шляхом проведення регулярного (не рідше одного разу на рік для діючих працівників та під час прийняття на роботу нових працівників) навчання працівників з питань культури управління ризиками та дотримання вимог цього Кодексу.

9. ДОТРИМАННЯ КОМПЛАЄНС ТА ЗАПОБІГАННЯ ПОРУШЕННЯМ

- 9.1. На рівні Компанії функціонує система контролю за дотриманням вимог законодавства України, регуляторних вимог, ринкових стандартів, внутрішніх документів, у тому числі етичних стандартів та правил поведінки (далі - комплаєнс), спрямована на обмеження та мінімізацію ризику застосування юридичних санкцій, виникнення фінансових збитків або втрати репутації шляхом забезпечення належного управління комплаєнс-ризиками, прозорості здійснення діяльності групи та забезпечення ефективного функціонування системи внутрішнього контролю. Координація заходів з питань комплаєнс на рівні Групи здійснюється Службою комплаєнс Банку.
- 9.2. Координація заходів з питань комплаєнс в Компанії здійснюється Відповідальною особою Компанії з питань комплаєнс, яка забезпечує систематичне ознайомлення працівників Компанії із вимогами з комплаєнс. Комплаєнс є невіддільною частиною культури Компанії та Банківської Групи. Керівництво Компанії задля дотримання комплаєнс-культури на всіх організаційних рівнях створює необхідну атмосферу *tone at the top*.
- 9.3. Координація усіх заходів щодо контролю за дотриманням встановлених норм на рівні Компанії здійснюється Відповідальною особою Компанії з питань комплаєнс.

- 9.4. Працівникам заборонено ініціювати та брати участь в будь-яких діях чи бездіяльності, що пов'язані з фактичними або потенційними порушеннями керівниками та працівниками Компанії вимог чинного законодавства України, внутрішніх нормативних документів Компанії, чи можуть бути розцінені як неприйнятна поведінка і можуть спричинити для Компанії фінансові, репутаційні та інші збитки.
- 9.5. Працівники вживають усіх необхідних заходів щодо запобігання незаконній діяльності та порушення встановлених норм, а також несуть відповідальність за порушення встановлених вимог та незаконну діяльність відповідно до вимог законодавства України.
- 9.6. Система комплаєнс-контролю Компанії передбачає дотримання усіма працівниками вимог щодо прийнятної (належної) поведінки, що передбачає безумовне дотримання вимог законодавства України, регуляторних вимог, ринкових стандартів, нормативно-правових актів НБУ, внутрішніх документів на рівні Компанії та Групи, зокрема цього Кодексу.
- 9.7. Працівники з метою забезпечення їх відповідності політикам з комплаєнс-контролю повинні:
- уникати порушень в своїй діяльності;
 - дотримуватись вимог цього Кодексу;
 - діяти прозоро, захищаючи інтереси Компанії та її клієнтів;
 - консультувати клієнтів лише з питань, що відносяться до їх компетенції;
 - не використовувати свої професійні повноваження для досягнення особистих цілей;
 - не розкривати конфіденційну інформацію стороннім особам.
- 9.8. Працівники зобов'язані запобігати неприйнятній поведінці, що супроводжується порушенням вимог законодавства України, регуляторних вимог, ринкових стандартів, внутрішніх документів, зокрема визначених цим Кодексом.

Неприйнятна поведінка працівників, зокрема, включає:

- подання недостовірної фінансової, статистичної та управлінської звітності;
- злочини у сфері службової діяльності (посадові злочини);
- злочини у сфері господарської діяльності (економічні злочини/шахрайство);
- порушення санкцій;
- легалізацію (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення;
- неконкурентну практику;
- надання неправомірних послуг чи консультацій клієнтам та контрагентам;
- хабарництво, корупцію;
- порушення прав споживачів;
- завдання шкоди майну Компанії;
- порушення вимог законодавства України чи внутрішніх документів;
- інші дії/бездіяльність працівника, незаконну діяльність, наслідком яких є/можуть бути фінансові, репутаційні чи інші втрати Компанії.

Прийнятна (належна) поведінка працівника Компанії передбачає дотримання ним вимог, установлених цим Кодексом, зокрема щодо правил поведінки з працівниками та клієнтами, зовнішньої комунікації, корпоративного стилю, культури управління ризиками, забезпечення комплаєнс, запобігання конфліктам інтересів, уникнення дискримінації, безумовного дотримання вимог законодавства України, нормативно-правових актів НБУ та внутрішніх документів. Працівники, у тому числі керівники Компанії, несуть відповідальність за неприйнятну поведінку відповідно до вимог законодавства України та внутрішніх документів Компанії.

- 9.9. Працівники Компанії повинні ставити інтереси Компанії, клієнтів вище за свої приватні інтереси. Керівники та працівники Компанії повинні самостійно оцінювати дії та умови, які потенційно можуть створювати конфлікти інтересів.
- **Заборона хабарництва** (вчинення надання/прийняття пропозиції/обіцянки або надання/одержання неправомірної вигоди). Компанія проводить політику нульової

толерантності та абсолютної неприпустимості будь-яких форм корупції, хабарництва. Керівники та працівники Компанії не вдаються до корупції, хабарництва з метою отримання будь-яких переваг у сфері своєї діяльності від третіх осіб, не проводять незаконних виплат за сприяння або спрощення формальностей у зв'язку з діяльністю, зокрема для забезпечення більш швидкого вирішення тих чи інших питань, та діють з суворою дотриманням чинного законодавства України, у тому числі антикорупційного.

- **Захист прав споживачів фінансових послуг** шляхом контролю за дотриманням вимог нормативно-правових актів НБУ, які регламентують дане питання, своєчасного реагування на зауваження, скарги і претензії клієнтів/звернення НБУ чи інших регуляторних органів. Клієнт є споживачем страхових послуг, права якого не можуть бути порушені Компанією. Компанія до укладання договору про страхування/перестраховування, або інших договорів з клієнтом, надає йому всю інформацію про послуги страхування/перестраховування та іншу необхідну інформацію, що вимагається чинним законодавством України та відповідними внутрішніми документами Компанії. Компанія не повинна включати до договорів страхування/перестраховування умови, які не відповідають вимогам законодавства України про захист прав споживачів. Компанія своєчасно впроваджує заходи із запобігання порушенню прав споживачем, що передбачені вимогами чинного законодавства України про захист прав споживачів.

- **Запобігання завданню шкоди майну Компанії** шляхом дбайливого ставлення до майна та ресурсів Компанії, недопущення неефективних та надмірних витрат, дотримання правил та інструкцій з техніки безпеки, уникнення використання засобів оргтехніки, зв'язку, інформаційних та мережевих ресурсів в особистих цілях, встановлення заборон для працівників. Обладнання та ресурси Компанії, включаючи апаратні, програмні, інформаційні ресурси, якими Компанія володіє, орендує та використовує для забезпечення свого функціонування (комп'ютерне обладнання, включаючи принтери, модеми, операційні системи, прикладні програми, доступ в мережу Internet, простір на мереживах дисках, серверах тощо) надаються керівникам та працівникам Компанії виключно для виконання ними своїх посадових обов'язків. Керівники та працівники Компанії з метою забезпечення нормальної роботи та збереження майна і ресурсів Компанії під час виконання своїх посадових обов'язків зобов'язані дбайливо ставитись до майна і ресурсів Компанії та вживати всіх можливих заходів з метою запобігання завданню йому шкоди, в тому числі уникати недостачі (втрати), свідомого (навмисного або необережного) знищення, пошкодження, псування.

9.10. У разі виникнення ймовірної загрози завдання шкоди майну Компанії, керівники Компанії та працівники забезпечують ознайомлюються із правилами, що мінімізують ризики завдання ймовірної майнової шкоди. У разі неможливості уникнення майнової шкоди – необхідно здійснити заходи щодо обмеження її розміру та ймовірних негативних наслідків для Компанії та забезпечити проведення необхідних заходів (зустрічей, нарад, засідань) для оперативного вирішення проблемних питань.

9.11. Працівники інформують Відповідальну особу з питань комплаєнс Компанії (у тому числі конфіденційно чи анонімно) про факти неприйнятної поведінки чи порушення із врахуванням вимог Положення про механізм конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку чи порушення в діяльності Компанії.

9.12. Працівники повинні інформувати Відповідальну особу з питань комплаєнс Компанії про:

- неналежні дії працівників та порушення в діяльності Компанії;
- конфлікти інтересів (в тому числі спільну роботу близьких осіб чи зовнішню діяльність, отримані від клієнтів цінні подарунки чи запрошення);
- виявлені репутаційні та комплаєнс-ризики;
- виявлені вразливості та недоліки системи внутрішнього контролю.

9.13. Компанія зацікавлена в отриманні неупередженої і змістовної інформації, що допоможе покращити ефективність його діяльності та забезпечує розгляд і своєчасне реагування на будь-які зауваження, скарги та претензії на адресу Компанії з боку

клієнтів, ділових партнерів чи інших зацікавлених осіб, які отримуються з різних джерел.

- 9.14. Працівники дотримуються вимог Політики запобігання конфліктам інтересів в Компанії, яка передбачає, що кожен працівник, виконуючи посадові обов'язки, повинен уникати наявних або потенційних суперечностей між особистими інтересами і посадовими чи професійними обов'язками працівників, що можуть вплинути на добросовісне виконання ним своїх повноважень, об'єктивність та неупередженість прийняття ними управлінських рішень. Компанія поважає права своїх працівників як приватних осіб та визнає за ними право займатись законною громадською, педагогічною, науковою, творчою чи іншою діяльністю у вільний від основної роботи час за умови, що така діяльність не впливає на здатність працівника виконувати свої посадові обов'язки та не має негативного впливу на Компанію та Групу.
- 9.15. Працівники відмовляються від дарування чи отримання від працівників, клієнтів, партнерів чи конкурентів Компанії подарунків в умовах наявності конфлікту інтересів, якщо отримання таких подарунків/запрошень є умовою для вчинення певних дій, та інформують про факти отримання чи пропонування таких подарунків Відповідальною особою з питань комплаєнс Компанії.

10. ВИМОГИ ДО КОНФІДЕНЦІЙНОСТІ ІНФОРМАЦІЇ

- 10.1. Оброблення, зберігання та розповсюдження конфіденційної та інсайдерської інформації здійснюється із дотриманням наступних основних принципів:
- **Обмеженості** – доступ до конфіденційної та інсайдерської інформації надається працівникам лише у разі необхідності, в мінімально необхідному обсязі, що дозволяє виконувати їм свої функціональні обов'язки.
 - **Регламентованості** – порядок оброблення, зберігання та розповсюдження конфіденційної та інсайдерської інформації чітко регламентований внутрішніми документами.
 - **Законності** – конфіденційна чи інсайдерська інформація може розкриватись працівниками Компанії лише з урахуванням вимог та обмежень, визначених чинним законодавством України.
 - **Принципу «чистого стола»**. При короткочасній відсутності на робочому місці документи, що містять конфіденційну та/або інсайдерську інформацію заборонено залишати без нагляду на робочому столі. Після закінчення роботи з документами та/або протягом тривалої відсутності на робочому місці (відпустки, відрядження, хвороба), документи, що містять конфіденційну та/або інсайдерську інформацію, повинні зберігатися в зачиненому сейфі, шафі, шухляді.
 - **Принципу «Заборонено все, що явно не дозволено»** передбачає, що якщо певні вимоги щодо роботи з конфіденційною та/або інсайдерською інформацією не регламентовані, то будь-які дії щодо роботи з такою інформацією заборонені до моменту погодження з підрозділом інформаційної безпеки/відповідною відповідальною особою Компанії.
- 10.2. Для дотримання принципів конфіденційності інформації працівники:
- не обговорюють конфіденційну інформацію у місцях, де її можуть почути сторонні особи чи відсутній контроль за збереженням такої інформації;
 - не використовують та не поширюють персональні дані (у тому числі дату народження, номер телефону, електронну адресу, розмір заробітної плати тощо) інших працівників, клієнтів чи інших осіб без їх згоди. Персональні дані клієнтів та працівників використовуються лише з метою, для якої вони були зібрані;
 - погоджують з безпосереднім керівником рішення про можливість використання інформації в науковій, навчальній діяльності чи іншій зовнішній діяльності;
 - дотримуються вимог законодавства України у сфері захисту прав споживачів, реагуючи на інформацію щодо порушення конфіденційності інформації клієнтів;

- забезпечують збереження інформації та документів з обмеженим доступом у разі припинення трудових відносин із працівником Компанії.
- 10.3. Електронне листування, що ведеться працівником за допомогою технічних засобів Компанії, не може розглядатися як особисте листування, і на нього не розповсюджуються вимоги законодавства про захист конфіденційності листування, а також інтелектуальної власності. Працівники зобов'язані вести та зберігати всю документацію і всі записи, пов'язаних з виконанням своїх посадових обов'язків в повній відповідності вимог чинного законодавства України та внутрішніх нормативних документів Компанії.
- 10.4. Особі, яка володіє інсайдерською інформацією, забороняється використовувати таку інформацію на власну користь або на користь близьких осіб, вчиняти правочини, спрямовані на купівлю-продаж цінних паперів та похідних (деривативів), яких стосується інсайдерська інформація, до моменту оприлюднення такої інформації; передавати інсайдерську інформацію або надавати доступ до неї іншим особам, крім розкриття інформації іншим особам в межах виконання посадових, трудових, професійних обов'язків, передбачених чинним законодавством України. Працівники несуть відповідальність за навмисне чи ненавмисне розголошення конфіденційної, інсайдерської інформації чи персональних даних стороннім особам та близьким родичам працівника. Інформація не вважається інсайдерською з моменту її оприлюднення, відповідно до чинного законодавства України.
- 10.5. **Публічні виступи і взаємовідносини зі ЗМІ:**
- 10.5.1. Здійснювати публічні виступи і надавати коментарі ЗМІ можуть тільки уповноважені Компанією особи. Будь-які запити, що надходять співробітникам від засобів масової інформації, повинні бути переадресовані до Департаменту маркетингу та стратегічних комунікацій. Працівники уникають будь-яких заяв або висловлювань, що можуть бути сприйняті як офіційна позиція Компанії та вплинути на її репутацію, не передають до ЗМІ інформацію та документи, а також заяви про поточний фінансовий стан Компанії і фінансову звітність, інсайдерську інформацію, якщо не мають відповідних повноважень.

11. ГАРАНТІЇ РІВНОСТІ

- 11.1. Компанія забезпечує гарантії рівності між своїми клієнтами, працівниками, постачальниками та конкурентами.
- 11.2. При обслуговуванні клієнтів працівники дотримуються принципу нейтралітету щодо їх національної, расової або гендерної приналежності, політичних та релігійних переконань, забезпечуючи рівність прав та якісний сервіс для всіх клієнтів, зацікавлених в отриманні послуг.
- 11.3. Керівники забезпечують дотримання прав усіх працівників, гарантують справедливе ставлення до них та не допускають дискримінації чи переслідувань за політичними, релігійними, національними чи іншими ознаками (у тому числі при прийнятті на роботу, оплаті праці, просуванні по службі), докладаючи зусиль, щоб особисті, фізіологічні, гендерні, расові, вікові чи інші особливості працівників чи клієнтів не мали впливу на взаємовідносини із ними.
- 11.4. Компанія протидіє будь-яким формам переслідування та тиску на Працівників, категорично проти мобінгу, будь-якої дискримінації, ставлення або дій, які суперечать правилам толерантності. Стать, вік, соціальний статус, національність, сексуальна орієнтація, національність, релігійні та політичні переконання, сімейний стан та стан здоров'я не можуть бути причиною дискримінації та обмеження професійної діяльності.
- 11.5. На всіх працівників розповсюджується принцип надання рівних можливостей, які залежать від їхнього професіоналізму та особистого потенціалу. Основними

критеріями для призначення працівників на посаду є їхні конкретні досягнення та здібності.

- 11.6. Компанія дотримується українського законодавства у галузі соціального захисту Працівників, виплачує заробітну плату та належні податки в повному обсязі, а також інші соціальні внески та виплати. Компанія забезпечує комфортні робочі міста та піклується про охорону праці, безпеку життєдіяльності та охорону здоров'я працівника.
- 11.7. У разі виникнення конфлікту Працівники Компанії роблять все можливе, щоб неупереджено віднести до його ініціатора, уважно і по можливості доброзичливо вислуховують думку опонента. При обговоренні спірних питань Працівники Компанії говорять про ситуацію або факти, але жодного разу не згадують про особистість колеги. Жодна причина або ситуація не може бути оправданням некоректної поведінки чи ставлення до інших.

12. ЗАКЛЮЧНІ І ПЕРЕХІДНІ ПОЛОЖЕННЯ

- 12.1. Кодекс розробляється Відповідальною особою Компанії з питань комплаєнс, затверджується та вводиться в дію рішенням Ради. Служба комплаєнс Банку може долучатися до розробки та внесення змін до даного Кодексу.
- 12.2. Зміни і доповнення до Кодексу ініціюються та вносяться Відповідальною особою Компанії. Прийняття нової редакції Кодексу автоматично призводить до припинення дії попереднього документа. У разі невідповідності будь-якої частини Кодексу вимогам чинного законодавства України, в тому числі в зв'язку з прийняттям нових актів законодавства України та зміни чинних, Кодекс буде діяти лише в тій частині, що не суперечить чинному законодавству. До внесення відповідних змін до Кодексу, працівники в своїй роботі повинні керуватися нормами чинного законодавства України.
- 12.3. Вимоги Кодексу враховуються при розробці та внесенні змін до внутрішніх нормативних документів Компанії.
- 12.4. Відповідальна особа з питань комплаєнс Компанії забезпечує періодичне, не рідше одного разу на рік, ознайомлення працівників із Кодексом, у тому числі шляхом інформування працівників щодо вимог Кодексу із використання інформаційних систем. Рада покладає на Відповідальну особу з питань комплаєнс Компанії відповідальність за здійснення подальшого контролю за впровадження та дотриманням вимог Кодексу, надання консультацій працівникам із питань його дотримання. Рада не рідше одного разу на рік переглядає та здійснює контроль за дотриманням Кодексу, зокрема шляхом розгляду звітності з питань комплаєнс, яка містить інформацію щодо випадків порушень працівниками Кодексу, випадків неприйнятної поведінки та порушень, результатів дослідження їх причин та заходів щодо запобігання таким подіям.
- 12.5. Працівник зобов'язаний звернутися до Відповідальної особи Компанії з питань комплаєнс, якщо він має сумніви щодо дотримання Кодексу у конкретному випадку або якщо він має підстави вважати, що Кодекс не дотримується в цілому. У разі наявності таких сумнівів чи фактів неприйнятної поведінки працівників чи порушень в діяльності Компанії, працівник зобов'язаний повідомити про це Відповідальну особу Компанії з питань комплаєнс.
- 12.6. Контроль і нагляд за дотриманням вимог даного Кодексу покладається на керівництво Компанії, Відповідальну особу Компанії з питань комплаєнс, управління по роботі з персоналом, а також керівників відділів та служб Компанії.

Усього в цьому документі пронумеровано, прошито, скріплено
підписом 15 Містківська) аркушів

Голова Наглядової ради
АТ «СК «ГАС» (приватне)

С.Л. Тігілко

