



Кодекс корпоративної етики

Speaker
Date

Anna Marusova
Kyiv 2025

1. Корпоративні цінності 1/1



НЕКСЕНТ БАНК є надійним фінансовим партнером для наших клієнтів і привабливим роботодавцем для наших працівників.

НЕКСЕНТ БАНК ефективний і безпечний Банк.

Корпоративні цінності та принципи Банку ґрунтуються на дотриманні законів, повазі прав працівників і ділових партнерів. Вони є обов'язковими для врегулювання внутрішніх і зовнішніх відносин, у тому числі поведінки в ситуаціях, пов'язаних з виникненням конфлікту інтересів і пропонуються всім, хто співпрацює з Банком.

Всі дії працівників повинні відображати основні цінності Банку і, як культивувати їх, так і сприяти розвитку репутації Банку як чесної, етичної та відповідальної компанії.

Корпоративні цінності є основою дій та рішень Банку. Основні цінності Банку є відображенням того, як Банк здійснює і прагне здійснювати свою діяльність. Вони відображають принципи ведення бізнесу, забезпечують реалізацію стратегії та побудову бездоганної ділової репутації.

Корпоративні цінності 1/2



Довіра та повага клієнтів - довіра, повага та відповідальність формують основу здорового зростання. Банк та його працівники є чесними та несуть особисту й корпоративну відповідальність за все, що роблять. Банк цінує довгострокові відносини та не шукає сьогочасної вигоди, керується принципами обачності та обережності, враховуючи інтереси акціонерів та клієнтів Банку.

Якість - банк контролює кожен етап процесу і його відповідність існуючим стандартам якості. Впроваджена система управління ризиками. Працівники Банку позитивно сприймають зміни на краще і завжди готові до них, постійно вдосконалюючись, щоб досягти найвищої якості у роботі. Працівники Банку розуміють, що кожний клієнт Банку заслуговує самого якісного обслуговування та уваги. Кожен працівник Банку проявляє увагу до клієнтів, які до нього звертаються, знає своїх клієнтів та їх потреби.

Ефективність - працівники Банку розуміють, що для досягнення цілей Банку необхідно безперервно підвищувати свій професійний рівень, прагнути знати більше, щоб стати кращими та працювати ефективніше для клієнтів, прагнути новацій для покращення обслуговування клієнтів та покращення фінансового стану Банку. Керівники банку заохочують ініціативу працівників Банку і забезпечують можливості для їх постійного професійного розвитку.

Доступність для клієнта - працівники Банку відкриті і готові до спілкування. Для працівників не має дрібниць, вони вміють слухати і чути кожного клієнта. Все, що важливо для клієнтів, заслуговує глибокої уваги працівників Банку.

Корпоративні цінності 1/3



Відкритість, взаємоповага, прозорість - банк дотримується принципів чесності та взаємоповаги, політики максимальної відкритості та прозорості діяльності для клієнтів, акціонерів, працівників, ділових партнерів, органів державної влади і будує свої стосунки із усіма зацікавленими сторонами на умовах рівноправності і відкритості. Надання чіткої інформації демонструє акціонерам, клієнтам та діловим партнерам стійкість і законність діяльності Банку, тим самим знижуючи ймовірний ризик.

Цілісність – цілісність є рушійною силою усього, що робить Банк. Цілісність – це не лише теоретична концепція. Вона визначає зобов'язання Банку викликати довіру і впевненість через етичну поведінку та дотримання законів, норм і керівних принципів, та дбати про збереження та підтримку високих стандартів професійної поведінки на робочому місці та у суспільстві.

Орієнтація на персонал - Банк створює усі умови для відкритого спілкування між працівниками Банку, забезпечення здорового робочого клімату, дотримання техніки безпеки, надання можливостей для професійного росту і самореалізації працівників. Банк дотримується норм трудового законодавства по відношенню до свого персоналу, та розуміє, що основа Банку – це персонал, і окремий щоденний успіх працівника складає загальний успіх Банку.

Повага прав та свобод людини - Банк поважає права та свободи людини незалежно від раси, національності, соціального стану, політичних та релігійних переконань і правового статусу. Банк завжди виявляє повагу до людей і турботу про них, при цьому Банк не допускає надання необґрунтованих переваг при прийнятті на роботу та просуванні по службі.

2. Ключові принципи



Під час здійснення своєї діяльності керівники та працівники Банку діють відповідно до наступних ключових принципів:

- Клієнтоорієнтованість
- Відданість спільній справі
- Законність
- Командна робота
- Особиста відповідальність

3. Обов'язкові норми поведінки для керівників



- дотримуватись корпоративних цінностей Банку;
- бути прикладом для інших працівників у питаннях дотримання вимог Кодексу поведінки (етики) та забезпечувати ознайомлення працівників із його вимогами;
- створювати необхідні умови для професійного зростання, соціального добробуту та охорони здоров'я працівників;
- поширювати культуру управління ризиками, що передбачає забезпечення інформування безпосереднього керівника та уповноважених підрозділів Банку про ризики, що можуть призвести до фінансових збитків чи втрати репутації;
- створювати сприятливу внутрішню атмосферу у колективі, що забезпечує комфортні умови для виконання працівниками своїх обов'язків;
- заохочувати ініціативи працівників Банку та мотивувати їх до активних заходів, спрямованих на покращення якості та підвищення ефективності їх роботи, а також підвищувати ефективність бізнес-процесів, продуктів та послуг;
- забезпечувати дотримання працівниками Банку вимог законодавства України, нормативно-правових актів НБУ, інших регуляторів та внутрішніх нормативних документів, зокрема вимог Кодексу поведінки (етики).
- регулярно нагадувати своїм підлеглим про важливість корпоративної культури та необхідність її дотримання;
- проявляти особливу увагу щодо ситуацій або дій, які можуть порушувати вимоги Кодексу або внутрішніх нормативних документів;
- не вчиняти та не дозволяти вчиняти переслідування будь-кого з працівників від імені Банку та повідомляти своїх підлеглих про заборону переслідування в Банку;
- забезпечувати функціонування Банку в межах визначеної схильності до ризиків і лімітів ризику.

4. Обов'язкові норми поведінки для працівників

- забезпечувати дотримання працівниками Банку вимог законодавства України, нормативно-правових актів НБУ, інших регуляторів та внутрішніх нормативних документів, зокрема вимог Кодексу поведінки (етики).
- регулярно нагадувати своїм підлеглим про важливість корпоративної культури та необхідність її дотримання;
- проявляти особливу увагу щодо ситуацій або дій, які можуть порушувати вимоги Кодексу або внутрішніх нормативних документів;
- не вчиняти та не дозволяти вчиняти переслідування будь-кого з працівників від імені Банку та повідомляти своїх підлеглих про заборону переслідування в Банку;
- забезпечувати функціонування Банку в межах визначеної схильності до ризиків і лімітів ризику.
- забезпечувати мінімізацію ризику фінансових чи репутаційних втрат Банку;
- забезпечувати функціонування Банку в межах визначеної схильності до ризиків і лімітів ризику;
- сприяти внутрішнім або зовнішнім службовим 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 службової перевірки;
- виконувати свої обов'язки професійно, добросовісно та з докладанням належних зусиль і старанності;
- сумлінно, компетентно, вчасно, результативно і відповідально виконувати свої посадові обов'язки, рішення та доручення керівництва Банку;
- утримуватися від виконання рішень чи доручень керівництва, якщо вони суперечать вимогам законодавства чи внутрішніх нормативних документів Банку, та повідомляти про такі випадки підрозділ комплаєнс;
- не здійснювати діяльність, що порушує моральні і правові норми та може завдати шкоди репутації інтересам Банку, клієнта, ділових партнерів;
- дотримуватись корпоративних цінностей Банку в після робочий час, в тому числі і користуючись соціальними мережами.



5. Неприйнятна поведінка



Усі керівники і працівники Банку зобов'язані неухильно дотримуватись усіх законів і правил, які спрямовані на попередження та виявлення випадків здійснення незаконної діяльності.

Кожному працівнику забороняється вчиняти незаконну діяльність. Кожен працівник Банку зобов'язаний брати активну участь у запобіганні незаконній діяльності, будь-яким протиправним діям з боку інших працівників Банку, клієнтів, ділових партнерів, інших третіх осіб, стосовно держави і суспільства в цілому, а також стосовно акціонерів, клієнтів, ділових партнерів Банку. За вчинення злочинів та шахрайських дій працівники Банку несуть кримінальну та адміністративну відповідальність згідно з чинним законодавством України

Неприйнятна поведінка включає подання недостовірної фінансової, статистичної та управлінської звітності, злочини у сфері службової діяльності, злочин у сфері господарської діяльності (шахрайство), порушення санкцій, легалізацію (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення, неконкурентну практику, хабарництво, корупцію, порушення прав споживачів, порушення законодавства України, внутрішніх документів Банку. За вчинення неприйнятної поведінки працівник Банку незалежно від займаної посади несе відповідальність відповідно до норм цього Кодексу та чинного законодавства України.

6. Дотримання культури управління ризиками



Культура управління ризиками передбачає:

- дотримуватись визначених Банком принципів, правил, спрямованих на поінформованість усіх працівників Банку щодо процедур прийняття ризиків та управління ними;
- дотримання норм законодавства, відповідних стандартів професійних об'єднань, дія яких поширюється на Банк, культури управління ризиками, Ураховуючи кодекс корпоративної етики;
- дотримання визначених Банком принципів, правил, спрямованих на поінформованість усіх працівників Банку щодо процедур прийняття ризиків та управління ними;
- дотримання корпоративних цінностей;
- розуміння керівниками та працівниками Банку їх ролі під час управління ризиками, обізнаність щодо ризиків та дотримання ризик-апетиту, а також відповідальність за порушення встановленого рівня ризик-апетиту;
- забезпечення керівниками Банку та підрозділів контролю, іншими працівниками Банку функціонування Банку в межах визначеної схильності до ризиків і лімітів ризику;
- відповідальність керівників Банку, керівників підрозділів контролю та інших працівників за неприйнятну поведінку;

7. Комплаєнс



Культура управління ризиками передбачає:

Комплаєнс – дотримання Банком вимог чинного законодавства України, нормативно-правових актів, ринкових стандартів, правил добросовісної конкуренції, правил корпоративної етики, внутрішніх нормативних та розпорядчих документів Банку та запобігання виникненню конфлікту інтересів. Усі працівники Банку повинні дотримуватись зазначених вимог, встановлених до діяльності Банку та до їх щоденної діяльності. У разі виявлення фактів/ознак неприйнятної поведінки або порушень в діяльності Банку, працівник Банку повинен повідомити про такі факти/ознаки до підрозділу комплаєнс відповідно до Політики конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку/ порушення в діяльності АТ «НЕКСЕНТ БАНК» (whistleblowing policy).

- Усі працівники в межах своїх компетенцій мають обов'язки та несуть відповідальність щодо виявлення та управління комплаєнс-ризиками, які виникають або можуть виникнути у процесі діяльності Банку та своєчасне повідомлення підрозділу комплаєнс щодо таких ризиків.
- Комплаєнс ґрунтується на свідомій співпраці між працівниками Банку та підрозділом комплаєнс, що сприяє підвищенню ефективності діяльності працівників Банку в цілому та дозволяє здійснювати контроль за ефективністю заходів, спрямованих на зниження комплаєнс-ризиків.

8. Дотримання прав споживачів



- Необхідно застосовувати всі необхідні заходи для запобігання порушенню прав споживачів.
- Відносини з клієнтами/контрагентами на взаємній довірі, повазі і рівноправності та надає перевагу переговорам і пошуку компромісу у разі виникнення розбіжностей і суперечок.
- У разі надходження скарг від клієнтів, працівники Банку (у межах своїх повноважень) ретельно вивчають скаргу та здійснюють розслідування інциденту, після чого виконують необхідні дії для максимально швидкого вирішення проблеми
- Клієнт, який звернувся до будь-якого працівника Банку, має одержати вичерпну відповідь на своє запитання або, у разі неможливості надання відповіді, працівник Банку має надати чіткі рекомендації, до кого саме із працівників Банку Клієнт може звернутися та отримати необхідну консультацію та конкретну допомогу у вирішенні питання.
- Банк забезпечує дотримання прав споживачів в умовах виконання встановлених норм та правил пруденційного, фінансового чи операційного характеру шляхом надання належного рівня послуг, а також шляхом забезпечення гарантії недоторканості прав споживачів фінансових послуг.
- Банк передбачає серйозне ставлення до усіх виявлених клієнтами незадоволень наданими послугами, в усній або в письмовій формі, незалежно від того, виправдані вони чи ні. Вони представляють собою можливість зміцнити відносини з клієнтами та усунути джерела незадоволення клієнтів. Скарги повинні розглядатися ефективно і в дружній обстановці. Безвідповідальність до розгляду скарг може завдати шкоди репутації Банку або навіть призвести до фінансового та/або правового ризику для Банку.
- Під час спілкування з клієнтами, будь-яку інформацію про послуги Банку потрібно надавати вичерпно та достовірно, з урахуванням усіх аспектів, що стосуються відповідної послуги, незалежно від того, чи є такі аспекти негативними або позитивними. Усі маркетингові матеріали повинні бути чіткими, правдивими, збалансованими і достовірними, та відповідати чинному законодавству.
- Банк не надає платних послуг клієнтам, не обумовлених умовами договору, публічними правилами та тарифами Банку, без згоди Клієнта.

9. Дарування та отримання подарунків



При отриманні пропозиції про подарунок або отримані працівники Банку повинні діяти відповідно до Положення Банку «Про отримання та вручення подарунків».

Обмеження щодо подарунків:

- працівники Банку не приймають подарунки від клієнтів, постачальників, партнерів Банку, які могли б:
- призвести до неформальних зобов'язань щодо клієнта або постачальника;
- спричинити виникненню конфлікту інтересів;
- негативно вплинути на якість виконання працівником його посадових обов'язків, неупередженість і незалежність у прийнятті рішень.

10. Запобігання корупційним діям та хабарництву



Банк підтримує культуру, у якій корупція є неприйнятною

Банк прагне не лише дотримуватися усіх законів і норм, але й діяти етично- і соціально відповідально, згідно з основними цінностями, принципами та стандартами відповідності, як це визначено Банком.

Цінності, принципи і стандарти розроблені з метою ініціювання прозорості і цілісності у всіх ділових відносинах Банку. Основною метою цього Кодексу є уникнення будь-яких неправомірних вигод або сумнівної поведінки з боку Банку, будь-кого з його працівників або третіх осіб.

Працівники Банку не повинні брати участь у будь-якій діяльності, яка включає в себе зловживання службовим становищем або повноваженнями, з метою отримання неправомірної особистої або ділової вигоди чи то у державному, чи то у приватному секторі.

Працівникам Банку заборонено залучати чи використовувати контрагентів чи інших осіб для здійснення дій, які суперечать принципам і вимогам цього Кодексу чи нормам законодавства України про протидію корупції.

Про будь-яку діяльність, навіть незначну, що нагадує корупцію або є фактичним актом корупції, потрібно негайно повідомити свого безпосереднього керівника, начальника відділу, начальника управління, підрозділ комплаєнс або скористатися внутрішнього системою оповіщення.

11. Конфлікт інтересів



Банк приділяє велику увагу як уникненню конфліктів інтересів, так і ознак наявності конфліктів інтересів. Сприйняття ситуації як конфлікту може бути настільки ж руйнівним для репутації Банку як і реальна наявність конфлікту інтересів.

Потенційний конфлікт інтересів - наявність у особи приватного інтересу у сфері, в якій вона виконує свої службові чи представницькі повноваження, що може вплинути на об'єктивність чи неупередженість прийняття нею рішень, або на вчинення чи невчинення дій під час виконання зазначених повноважень;

Реальний конфлікт інтересів - суперечність між приватним інтересом особи та її службовими чи представницькими повноваженнями, що впливає на об'єктивність або неупередженість прийняття рішень, або на вчинення чи невчинення дій під час виконання зазначених повноважень.

По відношенню до займаної посади, місця роботи та/або інтересів Банку, працівники Банку повинні утримуватись від вчинення будь-яких дій чи займання посад, які можуть призвести до виникнення конфлікту інтересів.

В Банку діє Політика уникнення конфлікту інтересів, яка була прийнята з метою уникнення, визначення та управління конфліктами інтересів, які можуть завдати шкоди клієнтам Банку та інтересам Банку.

Політики уникнення конфлікту інтересів визначає обставини, які приводять чи можуть привести до виникнення конфлікту інтересів під час здійснення Банком своєї діяльності та містить відповідні процесуальні норми та заходи, які застосовуються для управління конфліктом інтересів.

12. Дотримання конфіденційності та збереження банківської таємниці



Банк приділяє велику увагу як уникненню конфліктів інтересів, так і ознак наявності конфліктів інтересів.

Сприйняття ситуації як конфлікту може бути настільки ж руйнівним для репутації Банку як і реальна наявність конфлікту інтересів.

Працівники Банку суворо дотримуються правил конфіденційності та збереження банківської таємниці і захисту персональних даних.

Банк не розкриває отриману інформацію третім особам, за винятком підстав, встановлених законодавством України.

Інформація про працівників Банку, внутрішню структуру, операційні процеси, фінансові потоки, про операції, рахунки і вклади клієнтів, партнерів, а також інша інформація, яка може завдати збиток репутації Банку, іншим нематеріальним або матеріальним інтересам Банку, клієнтам, партнерам, якщо розкриття такої інформації не передбачено законодавством України, за винятком загальнодоступної інформації, носить конфіденційний характер.

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

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

13. Культура внутрішнього контролю



В Банку створена комплексна, ефективна та адекватна система внутрішнього контролю, яка встановлюється та виконується за всіма напрямками діяльності Банку на всіх організаційних рівнях, функціонування якої спрямоване на забезпечення ефективності корпоративного управління Банку.

Культура внутрішнього контролю включає своєчасну фіксацію та аналіз виявлених недоліків системи внутрішнього контролю, звітування щодо виявлених недоліків керівниками Банку в межах визначених Банком повноважень, ужиття своєчасних та адекватних заходів щодо усунення виявлення недоліків.

Культура внутрішнього контролю забезпечує дотримання визначених Банком принципів, правил, норм, спрямованих на проінформованість працівників Банку щодо функціонування системи внутрішнього контролю в Банку та участі кожного з працівників у цьому процесі.

Керівника та працівники Банку дотримуються вимог внутрішніх нормативних документів Банку спрямованих на створення та дотримання корпоративних цінностей та культури внутрішнього контролю.

14. Інформування про порушення



Банк заохочує практику оперативного конфіденційного інформування про випадки неетичної неприйнятної поведінки, порушень законодавства та інших дій з боку персоналу, клієнтів і контрагентів Банку, що може зашкодити інтересам Банку або завдати збитку його репутації чи активам. Крім того, працівники мають право вказати колезі за недопустимість порушення і зажадати припинити дії, які можуть привести до їх виникнення, та безпосередньо звернутися/ проінформувати керівника.

Працівники повинні інформувати підрозділ комплаєнс про:

- факти неналежних дій працівників та наявні порушення в діяльності Банку;
- незаконну діяльність, зокрема шахрайство або корупцію в Банку;
- порушення вимог внутрішньобанківських документів, в т.ч. вимог цього Кодексу,
- марнотратство або неналежне управління ресурсами Банку,
- зловживання службовим становищем, - поведінку, що завдає або сприяє значній шкоді суспільству, може зашкодити здійсненню операцій або управлінню Банком, а також спроби вчинення таких дій;
- конфлікти інтересів (в тому числі спільну роботу близьких осіб чи зовнішню діяльність, отримані від клієнтів цінні подарунки чи запрошення); - виявлені репутаційні та комплаєнс-ризики Банку;
- виявлені вразливості та недоліки системи внутрішнього контролю тощо.