

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Політика конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку в АТ «КРИСТАЛБАНК» (далі – Політика) є внутрішнім документом АТ «КРИСТАЛБАНК».

Політика визначає принципи та вимоги, спрямовані на реалізацію ефективних заходів щодо запобігання неприйнятної поведінки, шахрайства, зловживань, корупції та порушень в АТ «КРИСТАЛБАНК» (далі – Банк).

Конфіденційне повідомлення стосується неприйнятної поведінки (в т.ч. протиправних дій), зокрема шахрайства або корупції в Банку, порушення чинного законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України та внутрішніх документів Банку, марнотратства або неналежного управління ресурсами Банку, зловживання службовим становищем, поведінки, що завдає або сприяє значній шкоді, може зашкодити здійсненню операцій або управлінню Банком, а також спроби вчинення таких дій (далі, відповідно – неприйнятна поведінка, шахрайство, зловживання, корупція та порушення).

Політика передбачає процедури, за допомогою яких працівники Банку (опосередковано¹, незалежно від внутрішньої системи субординації) та клієнти Банку або інші зацікавлені особи матимуть змогу конфіденційно² повідомляти Наглядову раду Банку через Підрозділ контролю за дотриманням норм (комплаєнс) про свої суттєві підозри (справедливі побоювання та спостереження) щодо потенційного або фактичного шахрайства, зловживання, корупції, неприйнятної поведінки та порушень працівниками Банку.

Політика є обов'язковою для виконання всіма працівниками Банку.

ТЕРМІНИ ТА СКОРОЧЕННЯ

Банк – АТ «КРИСТАЛБАНК» у складі структурних підрозділів Головного офісу Банку та його відокремлених підрозділів.

Відокремлені підрозділи – відокремлені підрозділи Банку (дирекції та відділення), які не мають статусу юридичної особи, здійснюють банківську діяльність від імені Банку, не мають окремого балансу і діють згідно з Положеннями про дирекції та відділення. Операції відокремлених підрозділів здійснюються через кореспондентський рахунок Банку та відображаються на балансі Банку.

Внутрішні документи Банку/ внутрішньобанківські документи – політики за окремими напрямками діяльності Банку, положення, інструкції, методики, правила, розпорядження, рішення, накази, або розроблені Банком документи в іншій формі, які серед іншого включають опис процедур/процесів,

¹ Спосіб опосередкованого повідомлення забезпечує уникнення конфлікту інтересів, тобто повідомлення здійснюється не через звичайні за субординацією способи обміну інформацією.

² Конфіденційність – недопущення розголошення інформації особам, у яких немає повноважень щодо її отримання.

відповідальність працівників Банку за виконання ними функціональних обов'язків з внутрішнього контролю, розподіл обов'язків, порядок взаємодії підрозділів та працівників Банку та інші питання щодо організації та функціонування системи внутрішнього контролю в Банку з урахуванням вимог Положення № 88.

Етика – сукупність норм поведінки, моральних правил певної суспільної чи професійної групи (банківська етика).

Зловживання – умисне порушення чинного законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України та внутрішніх документів Банку, перевищення працівниками Банку своїх посадових повноважень та/або повноважень при здійсненні банківських операцій.

Керівники Банку – Голова та члени Наглядової ради Банку, Голова, його заступники та члени Правління Банку, Головний бухгалтер та його заступники, та особи, які тимчасово виконують ці обов'язки.

Клієнт – будь-яка фізична чи юридична особа, що користується послугами Банку.

Конфлікт інтересів – наявні та потенційні суперечності між особистими інтересами і посадовими чи професійними обов'язками особи, що можуть вплинути на добросовісне виконання нею своїх повноважень, об'єктивність та неупередженість прийняття рішень.

Корупція – використання керівником Банку, керівником структурного/відокремленого підрозділу та працівником Банку наданих їм службових повноважень чи пов'язаних з ними можливостей з метою одержання неправомірної вигоди або прийняття такої вигоди чи прийняття обіцянки/пропозиції такої вигоди для себе чи інших осіб, або відповідно обіцянка/пропозиція чи надання неправомірної вигоди керівнику Банку, керівнику структурного/відокремленого підрозділу та працівнику Банку, або на його вимогу іншим фізичним чи юридичним особам з метою схилити цю особу до протиправного використання наданих йому службових повноважень чи пов'язаних з ними можливостей.

Корупційне правопорушення – діяння, що містить ознаки корупції, вчинене працівником Банку, за яке законом встановлено кримінальну, дисциплінарну та/або цивільно-правову відповідальність.

Неправомірна вигода – грошові кошти або інше майно, переваги, пільги, послуги, нематеріальні активи, будь-які інші вигоди нематеріального чи негрошового характеру, які обіцяють, пропонують, надають або одержують без законних на те підстав.

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, надання/отримання подарунків, корупцію, порушення законодавства України, внутрішніх документів Банку.

Підрозділи контролю – підрозділи Банку, які здійснюють об'єктивну та незалежну оцінку діяльності Банку, забезпечують достовірність звітності, виконання Банком своїх зобов'язань. Такими підрозділами є Підрозділ ризик-менеджменту, Підрозділ контролю за дотриманням норм (комплаєнс) та Підрозділ внутрішнього аудиту.

Пов'язані з Банком особи – особи, визначені пов'язаними з Банком відповідно до статті 52 Закону України «Про банки і банківську діяльність».

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.

Подарунок³ – грошові кошти або інше майно, переваги, пільги, послуги, нематеріальні активи, які надають/одержують безоплатно або за ціною, нижчою мінімальної ринкової.

Порушення – недотримання вимог чинного законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України чи внутрішніх документів Банку, якими регламентується діяльність Банку загалом та окремими працівниками зокрема.

Приватний інтерес – будь-який майновий чи немайновий інтерес особи, у тому числі зумовлений особистими, сімейними, дружніми чи іншими позаслужбовими стосунками з фізичними чи юридичними особами, у тому числі ті, що виникають у зв'язку з членством або діяльністю в громадських, політичних, релігійних чи інших організаціях.

Протиправні дії – цілеспрямовані дії або бездіяльність, що стосуються порушень законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України, внутрішніх документів та розпорядчих документів Банку, або шахрайських випадків, дії працівників Банку за умови, якщо вони мають ознаки зловживання своїми правами та обов'язками, підозри на шахрайство, або дії контрагентів, наслідком яких може бути втрата активів чи погіршення іміджу Банку.

Пряме підпорядкування – відносини прямої організаційної або правової залежності підлеглої особи від її керівника, в тому числі через вирішення (участь у вирішенні) питань прийняття на роботу, звільнення з роботи, застосування заохочень, дисциплінарних стягнень, надання вказівок, доручень тощо, контролю за їх виконанням.

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.

Структурний підрозділ Банку – структурна одиниця Банку (служба, напрямок, департамент, управління, відділ, сектор тощо), що спеціалізується на виконанні однорідних функцій, визначених Банком згідно Положення про структурний підрозділ Банку.

Субординація – система службових взаємин, обумовлених ієрархією організації (організаційною структурою), службова підлеглисть молодшого старшому, заснована на правилах службової дисципліни.

Шахрайство – протиправні дії, спрямовані на заволодіння банківським майном, фінансовими ресурсами або власністю шляхом обману або зловживання довірою.

Всі визначення термінів, що застосовані в цій Політиці, вжиті лише для зручності подання інформації та використовуються виключно для її застосування та тлумачення.

Всі інші терміни, які вживаються в цій Політиці, застосовуються у значеннях, визначених законодавчими та нормативно-правовими актами України.

ЦІЛІ ТА ЗАВДАННЯ ПОЛІТИКИ

Політика відображає прагнення Банку, його керівників та всіх працівників до високих етичних стандартів ведення відкритого і чесного бізнесу, забезпечення справедливого обслуговування клієнтів, дотримання стандартів корпоративного управління, підтримки на належному рівні ділової репутації Банку та уникнення репутаційного ризику, який може виникати в діяльності Банку.

Основними завданнями цієї Політики є:

- встановлення єдиної політики щодо неприйнятної поведінки, шахрайства, зловживань, корупції та порушень;

³ Не вважається подарунком, подарунок вартість якого не перевищує 25% однієї мінімальної зарплати, встановленої на 1 січня звітного податкового року.

- ефективного запобігання неприйнятної поведінки, шахрайству, зловживань корупції та порушень;
- створення і підтримання в Банку культури нетерпимості до неприйнятної поведінки, шахрайства, зловживань, корупції та порушень;
- створення в Банку атмосфери всеосяжного контролю;
- встановлення ефективних комунікацій із працівниками Банку щодо питань запобігання неприйнятної поведінки, шахрайства, зловживань, корупції та порушень.

Основними об'єктами цієї Політики є:

- норми ділового спілкування і принципи корпоративної етики;
- зворотній зв'язок між Банком та працівниками щодо етичних та ділових норм;
- поведінка працівників Банку щодо неприйнятної поведінки, шахрайства, зловживань, корупції та порушень;
- ставлення Банку до неприйнятної поведінки, шахрайства, зловживань, корупції та порушень;
- реагування Банку на факти неприйнятної поведінки, шахрайства, зловживань, корупції та порушень.

Корпоративні цінності Банку визнають критичну важливість вчасного, відвертого обговорення неприйнятної поведінки або інших порушень. У зв'язку з цим працівники Банку можуть вільно надавати Підрозділу контролю за дотриманням норм (комплаєнс) інформацію (в т.ч. анонімним способом) щодо неприйнятної поведінки в Банку або інших порушень у діяльності Банку та заохочуватись Банком, не побоюючись разом з цим можливого покарання.

Банк інформує всіх працівників про механізм, відповідно до якого вони можуть анонімним способом повідомляти про неприйнятну поведінку в Банку / порушення в діяльності Банку, зокрема шляхом ознайомлення з процедурами цієї Політики під підпис до призначення працівників Банку на посади та щорічно до 1 квітня.

Категорично заборонено будь-яке покарання працівника Банку, який добросовісно повідомив про підозрілу поведінку, навіть у разі, якщо результати розгляду повідомлення завершені відсутністю доказів неприйнятної поведінки, шахрайства, зловживань, корупції та порушення такого працівника. Такий працівник не є об'єктом для помсти, дискримінації, застосування санкцій згідно з процедурами дисциплінарного провадження в Банку та інших негативних наслідків дій.

ОБМЕЖЕННЯ ЩОДО ДАРУВАННЯ ТА ОТРИМАННЯ ПОДАРУНКІВ

Працівники Банку не приймають подарунки від Клієнтів, постачальників, партнерів Банку, які б могли:

- призвести до виникнення неформальних зобов'язань щодо цього клієнта або постачальника;
- спричинити виникнення конфлікту інтересів;
- негативно вплинути на якість виконання працівником його посадових обов'язків, неупередженість і незалежність у прийнятті рішень.

Не допускається вручення та отримання подарунків і запрошень від ділових партнерів та інших третіх осіб, які не відповідають вимогам законодавства, можуть бути інтерпретовані як оплата за конкретні послуги, а також мати вплив на об'єктивність в процесі прийняття рішень.

Заборона на дарування / отримання подарунків та винагород не розповсюджується на прийняття запрошень на неофіційні заходи (обіди, концерти, прийоми), а також подарунків, що

пов'язані з рекламою організації і не являють собою великої цінності (наприклад, сувеніри, що прийняті в діловому суспільстві) та не компрометують працівників Банку.

Дарування подарунків Клієнтам, постачальникам та партнерам Банку здійснюється в рамках бюджетного процесу або за окремим рішенням Голови Правління Банку.

У випадках, коли відмова від подарунку може привести до негативних наслідків для Банку і його залежних структур, працівники Банку зобов'язані повідомити про прийнятті подарунки безпосереднього керівника та Підрозділ контролю за дотриманням норм (комплаєнс) не пізніше наступного робочого дня з дати прийняття подарунку.

При пропозиції прийняти подарунок, вартість якого перевищує 25% однієї мінімальної зарплати, встановленої на 1 січня звітного податкового року, від Клієнтів, ділових партнерів, конкурентів і інших третіх осіб, працівники Банку повідомляють, не пізніше наступного робочого дня, Підрозділ контролю за дотриманням норм (комплаєнс).

Підрозділ контролю за дотриманням норм (комплаєнс) реєструє всі Повідомлення в Реєстрі подарунків та протягом 2 робочих днів розглядає отриману інформацію і направляє Голові Правління висновок на предмет отриманого Повідомлення працівника. Голова Правління має право одноосібно приймати рішення або винести відповідне питання на розгляд Правління Банку.

За результатами прийнятого Головою Правління / Правлінням Банку рішення, працівник Банку здійснює всі необхідні заходи щодо виконання рішення та засобами корпоративної електронної пошти повідомляє про це Підрозділ контролю за дотриманням норм (комплаєнс) протягом 5 робочих днів з дати отримання рішення Голови Правління / Правління Банку.

ДОТРИМАННЯ ВИМОГ ЧИННОГО ЗАКОНОДАВСТВА УКРАЇНИ

Банк дорожить своєю репутацією та здійснює свою діяльність неухильно дотримуючись чинного законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України та внутрішніх документів Банку.

Шахрайство та будь-яка поведінка, яка вводить в оману, заборонені. Це стосується слів, обіцянок, ненадання суттєвої інформації (навіть просто замовчування, порад та тверджень). Також заборонено вводити в оману щодо характеристик продукту чи послуги, таких як їх стандарти та якість, ціна, доходність, вартість, переваги, наявність виключень тощо.

Не допускається отримання грошових коштів або подарунків в грошовій чи еквівалентній їй формі, інших видів благ у відношеннях з конкурентами, діловими партнерами або клієнтами. Працівники Банку не вимагають, не пропонують і не приймають подібні виплати чи подарунки. Банк не приймає та не здійснює незаконні операції в будь-якій формі, не використовує неетичні та несправедливі способи впливу на партнерів, конкурентів або клієнтів, рівно як не погрожує їх використанням.

Банк не допускає здійснення незаконної діяльності, зокрема такої як подання недостовірної фінансової та статистичної звітності, посадових злочинів, економічних злочинів (шахрайство), порушення санкцій, легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом,

фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, неконкурентної практики, корупції або порушення прав споживачів.

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

Працівникам Банку забороняється залучати чи використовувати контрагентів чи інших осіб для здійснення дій, які суперечать вимогам законодавства України про протидію корупції.

Всі працівники Банку дотримуються чинного законодавства, нормативно-правових актів Національного банку України та внутрішніх документів Банку (в тому числі вимог щодо запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення). Банк буде та реалізує бізнес-проекти з тими клієнтами та діловими партнерами, які мають бездоганну репутацію та займаються законною діяльністю, чиї фінансові доходи походять із законних джерел. Встановлюючи відношення з новим діловим партнером, Банк проводить відповідну перевірку, встановлену вимогами законодавства, щоб впевнитися в його відповідності вказаним критеріям.

ОСНОВНІ ЗАХОДИ, ПРИНЦИПИ ТА ВИМОГИ ЩОДО ЗАПОБІГАННЯ ВИНИКНЕННЮ НЕПРИЙНЯТНОЇ ПОВЕДІНКИ, ШАХРАЙСТВА, ЗЛОВЖИВАНЬ, КОРУПЦІЇ ТА ПОРУШЕННЯ

Основні заходи та принципи запобігання виникненню неприйнятної поведінки, шахрайства, зловживань, корупції та порушення у Банку:

- затвердження та підтримка організаційної структури Банку, яка чітко розмежує сфери повноважень, відповідальності та звітності;
- розмежування сфери повноважень між колегіальними органами, які беруть участь в прийнятті управлінських рішень щодо діяльності Банку (Правління, Комітети Банку), що виключає виникнення неприйнятної поведінки, шахрайства, зловживань, корупції та порушення;
- регламентація у внутрішніх документах Банку процедур здійснення банківських операцій та правочинів, що виключають виникнення неприйнятної поведінки, шахрайства, зловживань, корупції та порушення та суворе дотримання працівниками Банку цих процедур, а також вимог, встановлених законодавством України, нормативно-правовими актами Національного банку України та внутрішніми документами Банку;
- заборона розголошення та використання в особистих цілях інформації, що становить комерційну та банківську таємницю, персональних даних клієнтів, контрагентів, партнерів, працівників Банку (далі – конфіденційна інформація), а також передача такої інформації третім особам, за винятком випадків, передбачених законодавством України;
- встановлення інформаційних бар'єрів (розмежування доступу до конфіденційної інформації, а також встановлення контролю щодо її передачі або розповсюдження);
- здійснюючи свої повноваження, Керівники Банку, керівники структурних та відокремлених підрозділів діють тільки в межах наданих їм повноважень та, представляючи Банк перед третіми особами, мають поводитися так, щоб не зашкодити власній діловій репутації, діловій репутації інших посадових осіб та Банку в цілому;
- Керівники Банку, керівники підрозділів контролю, керівники та працівники структурних/ відокремлених підрозділів Банку не дозволяють, щоб особисті погляди несприятливо впливали на об'єктивність і неупередженість рішень;

- Керівники Банку, керівники підрозділів контролю, керівники та працівники структурних/ відокремлених підрозділів Банку сумлінно, компетентно, вчасно, результативно і відповідально здійснюють службові повноваження, виконують посадові та професійні обов'язки, рішення та доручення органів і осіб Банку, яким вони підпорядковані, підзвітні або підконтрольні, не допускають зловживань та неефективного використання банківської власності;
- Керівникам Банку, керівники підрозділів контролю, керівникам структурних / відокремлених підрозділів Банку та працівникам Банку забороняється використовувати свої службові повноваження або своє становище та пов'язані з цим можливості з метою одержання неправомірної вигоди для себе чи інших осіб, у тому числі використовувати будь-яке банківське майно чи кошти в приватних інтересах;
- Керівники Банку здійснюють представницькі витрати в рамках затвердженого бюджету. Здійснення контролю за представницькими витратами регламентується Положенням про бюджетування АТ «КРИСТАЛБАНК».

З метою запобігання виникненню неприйнятної поведінки, шахрайства, зловживань, корупції та порушення органи Банку, керівники і працівники Банку виконують такі обов'язки:

Наглядова рада Банку вживає заходів щодо запобігання виникненню неприйнятної поведінки, шахрайства, зловживань, корупції та порушення у Банку та сприяє їх врегулюванню, в тому числі шляхом:

- затвердження внутрішніх документів Банку стосовно корпоративної поведінки (етики); повідомлення щодо неприйнятної поведінки, шахрайства, зловживань, корупції та порушень; управління ризиками, на які наражається Банк у своїй діяльності; управління конфліктом інтересів; визначення пов'язаних з Банком осіб та порядок здійснення операцій з ними; організації системи внутрішнього контролю; структурних та відокремлених підрозділів Банку та інших, що спрямовані на забезпечення належного корпоративного управління Банком;
- встановлення обов'язку для Керівників Банку, керівників підрозділів контролю, керівників та членів колегіальних органів Банку, керівників та працівників структурних/ відокремлених підрозділів не використовувати за рахунок Банку власну посаду та повноваження в особистих інтересах;
- прийняття рішення (в межах повноважень, визначених Статутом Банку) щодо проведення операцій з пов'язаними з Банком особами відповідно до вимог Положення про визначення пов'язаних із АТ «КРИСТАЛБАНК» осіб та порядок здійснення операцій з ними.

Правління Банку вживає заходів щодо запобігання виникненню неприйнятної поведінки, шахрайства, зловживань, корупції та порушення у Банку та сприяє їх врегулюванню, в тому числі шляхом:

- організації розроблення внутрішніх документів стосовно корпоративного управління та поведінки (етики), щодо запобігання виникненню неприйнятної поведінки, шахрайства, зловживань, корупції та порушення, щодо управління ризиками та управління конфліктом інтересів, про роботу з пов'язаними особами, про організацію системи внутрішнього контролю, щодо процедур, що регламентують діяльність структурних та відокремлених підрозділів Банку та інших внутрішніх документів Банку, розподіляє повноваження між підрозділами і працівниками Банку, що виключають виникнення неприйнятної поведінки, шахрайства, зловживань, корупції та порушення, що забезпечують досягнення балансу інтересів усіх зацікавлених осіб;

- затвердження правил, процедур та інших внутрішніх документів Банку;
- запровадження механізму конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку в Банку та здійснення контролю за його функціонуванням;
- прийняття рішення (в межах повноважень, визначених Статутом Банку) щодо проведення операцій з пов'язаними з Банком особами відповідно до вимог Положення про визначення пов'язаних із АТ «КРИСТАЛБАНК» осіб та порядок здійснення операцій з ними.

Підрозділ контролю за дотриманням норм (комплаєнс), з метою дотримання Керівниками Банку та іншими працівниками Банку корпоративних цінностей, здійснює контроль за дотриманням:

- порядку дослідження випадків неприйнятної поведінки в Банку / порушень у діяльності Банку;
- вимог законодавства, в тому числі з питань запобігання та протидії корупції під час виконання ними посадових обов'язків.

Підрозділ внутрішнього аудиту виявляє та перевіряє випадки перевищення повноважень посадовими особами Банку і виникнення неприйнятної поведінки, шахрайства, зловживань, корупції та порушення.

Керівники Банку та керівники і члени Комітетів Банку:

- дотримуються вимог чинного законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України, внутрішніх документів Банку;
- утримуються від здійснення дій та прийняття рішень, які можуть призвести до виникнення неприйнятної поведінки, шахрайства, зловживань, корупції та порушення, конфліктних ситуацій, в тому числі від отримання матеріальної та/або іншої вигоди від клієнтів, що обслуговуються в Банку, а також від вчинення дій, що суперечать інтересам клієнтів;
- дотримуються норм ділового спілкування і принципів професійної та корпоративної етики;
- ініціюють проведення службового розслідування, вжиття заходів щодо притягнення до відповідальності осіб, винних у вчиненні шахрайства, зловживань, корупції, неприйнятної поведінки та порушення, надавати матеріали, що свідчать про такі факти.

Керівники структурних та відокремлених підрозділів Банку:

- дотримуються вимог чинного законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України, внутрішніх документів Банку, своїх посадових інструкцій;
- утримуються від здійснення дій та прийняття рішень, які можуть призвести до виникнення неприйнятної поведінки, шахрайства, зловживань, корупції та порушення, конфліктних ситуацій, у тому числі від отримання матеріальної та/або іншої вигоди від клієнтів, що обслуговуються в Банку, а також від вчинення дій, що суперечать інтересам клієнтів;
- дотримуються норм ділового спілкування і принципів професійної та корпоративної етики;
- інформують безпосереднього керівника/куратора підрозділу або керівника Підрозділу контролю за дотриманням норм (комплаєнс) особисто або через «Лінію довіри», про виникаючі порушення і помилки, які можуть спричинити несприятливі наслідки для Банку;
- контролюють дотримання підлеглими працівниками вимог щодо виключення виникнення неприйнятної поведінки, шахрайства, зловживань, корупції та порушення, що містяться в цій Політиці, в Політиці управління конфліктом інтересів в АТ «КРИСТАЛБАНК», в правилах здійснення банківських операцій і посадових інструкціях;

- ініціюють проведення службового розслідування, вжиття заходів щодо притягнення до відповідальності осіб, винних у вчиненні шахрайства, зловживань, корупції, неприйнятної поведінки та порушення, надають матеріали, що свідчать про такі факти.

Працівники Банку:

- дотримуються вимог чинного законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України, внутрішніх документів Банку, своїх посадових інструкцій;
- утримуються від здійснення дій, які можуть призвести до виникнення неприйнятної поведінки, шахрайства, зловживань, корупції та порушення, конфліктних ситуацій, в тому числі від отримання матеріальної та/або іншої вигоди від клієнтів, що обслуговуються в Банку, а також від вчинення дій, що суперечать інтересам клієнтів;
- здійснюють операції в межах встановлених повноважень (лімітів) з дотриманням встановленого в Банку порядку (процедури) їх вчинення;
- стягують з клієнтів комісії, винагороди та інші платежі згідно з чинними в Банку тарифами або досягнутій угоді сторін;
- дотримуються норм ділового спілкування і принципів корпоративної етики;
- інформують безпосереднього керівника або керівника Підрозділу контролю за дотриманням норм (комплаєнс) особисто або через «Лінію довіри», про виникаючі порушення і помилки, які можуть спричинити несприятливі наслідки для Банку.

Для забезпечення дотримання корпоративних цінностей та визначення критичної важливості вчасного, відвертого обговорення неприйнятної поведінки або інших порушень у діяльності Банку, Керівники Банку, керівники підрозділів контролю та інші працівники Банку ознайомлюються з процедурами цієї Політики під підпис:

- щорічно до 1 квітня;
- до призначення на посаду в Банку.

ВИДИ ТА ПРИКЛАДИ НЕПРИЙНЯТНОЇ ПОВЕДІНКИ, ШАХРАЙСТВА, ЗЛОВЖИВАНЬ, КОРУПЦІЇ ТА ПОРУШЕННЯ

Перелік (але неповний, не вичерпний) характерних прикладів неприйнятної поведінки, шахрайства, корупції та порушення:

- використання або розкриття конфіденційної інформації, що стала відома у зв'язку з використанням службових повноважень та професійних обов'язків;
- приховування і перекручування інформації (в тому числі подання недостовірної фінансової, статистичної та управлінської звітності);
- використання будь-якого майна або коштів Банку в приватних інтересах;
- навмисне псування, нанесення ушкоджень, а також загроза нанесення пошкоджень власності Банку або власності працівників;
- здійснення операцій та/або прийняття рішень, на які у працівників немає повноважень;
- злочини у сфері службової діяльності;
- зловживання службовим становищем з метою задоволення своїх особистих інтересів;
- використання посади керівника Банку для досягнення особистих (приватних) інтересів або інтересів осіб, які є пов'язаними з Банком через цього керівника;
- заохочення в досягненні планових результатів ціною порушення чинного законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України та внутрішніх документів Банку;

- передавання робочого комп'ютера в користування третім особам (в тому числі передавання будь-кому інформації про свої паролі);
- здійснення дзвінків або повідомлень загрозливого характеру клієнтам/працівникам Банку;
- приймання в безпосереднє підпорядкування і просування по службі своїх пов'язаних осіб (родичів і близьких друзів);
- лобювання своїх інтересів, інтересів своїх родичів або афілійованих осіб з метою укладення угод або договорів з Банком на умовах, відмінних від ринкових;
- пропонування або приймання хабарів чи інших неправомірних винагород;
- отримання подарунків або інших благ від клієнтів (у т.ч. від тих, що беруть участь в тендерах, організованих Банком);
- сприяння родичам у встановленні бізнес-відносин з Банком без попереднього розкриття інформації про наявність родинних зв'язків;
- злочин у сфері господарської діяльності (шахрайство);
- наявність економічної або фінансової заінтересованості в діяльності постачальників, клієнтів, заінтересованих осіб або конкурентів Банку, сприяння фізичним або юридичним особам у здійсненні ними господарської діяльності, одержанні кредитів, укладанні контрактів/договорів тощо;
- неконкурентна практика;
- порушення санкцій, легалізація (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення;
- порушення принципів та вимог цієї Політики, Кодексу корпоративної етики АТ «КРИСТАЛБАНК», чинного законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України та внутрішніх документів Банку.

ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ ПРО НЕПРИЙНЯТНУ ПОВЕДІНКУ, ШАХРАЙСТВО, ЗЛОВЖИВАННЯ, КОРУПЦІЇ ТА ПОРУШЕННЯ

Важливим аспектом прозорості та відповідальності Банку є наявність ефективного механізму, який дозволяє висловлювати стурбованість працівниками Банку, клієнтами Банку або іншими зацікавленими особами про порушення чинного законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України та внутрішніх документів Банку, недотримання норм і стандартів Кодексу корпоративної етики АТ «КРИСТАЛБАНК».

Банк підтримує право будь-якого працівника, клієнта або іншої зацікавленої особи висловити свою заклопотаність результатами спільної справи і повідомити про неналежну поведінку. Для цього в Банку створено «Лінію довіри» (для працівників Банку) та сервіс «Комплаєнс» (для клієнтів Банку або інших зацікавлених осіб) як прямі канали зв'язку, що забезпечують додаткові гарантії відповідності Банку найвищим етичним стандартам.

Кожен з працівників Банку може направити інформацію про порушення з боку інших працівників. У такій ситуації важливо правильно діяти, позиція невтручання завжди є політикою злочинної бездіяльності.

Будь-який працівник Банку може особисто звернутися до працівників Підрозділу контролю за дотриманням норм (комплаєнс) або направити своє повідомлення про підозри в шахрайстві, зловживаннях, корупції, неприйнятній поведінці або інших порушеннях на канал «Лінія довіри» по e-mail: Dovira@crystalbank.com.ua.

Основними принципами функціонування каналу «Лінія довіри» є:

- *принцип нерозголошення* – дані працівника, який надав інформацію, залишаються конфіденційними;
- *принцип обов'язкового відпрацювання всіх сигналів* – усі сигнали в обов'язковому порядку відпрацьовуються і фіксуються;
- *принцип конфіденційності інформації, що надійшла* – зміст надходження сигналу не розголошується.

«Лінія довіри» передбачає відправку як анонімних, так і персоналізованих повідомлень.

За бажанням працівник Банку може залишати повідомлення на умовах анонімності. Анонімні повідомлення, які були зареєстровані Підрозділом контролю за дотриманням норм (комплаєнс), обробляються аналогічно з іншими повідомленнями при наявності достатньої інформації для реагування на сигнал.

Для гарантування анонімності при зверненні на «Лінію довіри», працівники Банку дотримуються наступних нескладних правил:

- НЕ відправляють повідомлення з робочого комп'ютера;
- НЕ підписують повідомлення;
- НЕ вказують деталі, які можуть допомогти ідентифікувати їх особистість.

В персоналізованому повідомленні обов'язково зазначається:

- суть порушення та його можливі наслідки;
- дата скоєння порушення;
- прізвище, ім'я, по батькові та посада працівника Банку, який винен в порушенні;
- прізвище, ім'я, по батькові та посада працівника Банку, який повідомив про порушення.

Анонімні повідомлення повинні містити дані, зазначені в п.9.8. Політики конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку в АТ «КРИСТАЛБАНК», за виключенням даних, які можуть допомогти ідентифікувати особистість працівника Банку, який повідомив про порушення, а саме його прізвище, ім'я, по батькові та посаду.

Кожен з клієнтів Банку або інших зацікавлених осіб має можливість конфіденційно (анонімно) повідомляти про свою стурбованість стосовно протизаконної, неетичної або сумнівної практики, або про факти зловживання, шахрайства, хабарництва або корупції, неприйнятної поведінки, порушення прав споживачів та інших порушень працівниками Банку, а також спроб вчинення таких дій. Для цього на офіційному сайті Банку створено сервіс «Комплаєнс».

Будь-який клієнт Банку або інша зацікавлена особа може надіслати повідомлення про неприйнятну поведінку, порушення в діяльності Банку та інші дії працівників Банку, які можуть зашкодити інтересам Банку та його репутації, одним із зручних для нього варіантів:

- за адресою електронної пошти: Compliance@crystalbank.com.ua;
- скориставшись на сайті Банку **формою Повідомлення про неналежні дії**;
- поштою з приміткою «Для Служби комплаєнс» за адресою: **04053, м. Київ, вул. Кудрявський узвіз, 2.**

Всі повідомлення клієнтів Банку або інших зацікавлених осіб розглядаються Підрозділом комплаєнс, якщо інформація, наведена в них:

- стосується конкретної особи та містить прізвище, імя, по батькові та посаду працівника, дії якого на думку клієнта Банку, є неналежними та дату інциденту;
- містить тему повідомлення та обґрунтування неналежних дій працівника Банку на фактах, що достовірно можуть бути перевіреними.

Канал «Лінія довіри» та сервіс «Комплаєнс» організовані Банком та незалежні від можливого прямого контролю з боку керівництва та Підрозділу безпеки Банку.

Відповідальність за конфіденційність повідомлень (письмових від Клієнтів Банку та усних від працівників Банку) несуть працівники Підрозділу контролю за дотриманням норм (комплаєнс).

Відповідальність за конфіденційність повідомлень через канал «Лінія довіри» та сервісу «Комплаєнс» несуть працівники Підрозділу контролю за дотриманням норм (комплаєнс) та працівник Підрозділу інформаційних технологій, який є відповідальним адміністратором поштового сервісу.

ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ПОВІДОМЛЕНЬ ПРО НЕПРИЙНЯТНУ ПОВЕДІНКУ, ШАХРАЙСТВО, ЗЛОВЖИВАННЯ, КОРУПЦІЇ ТА ПОРУШЕННЯ

Всі повідомлення, які надійшли особисто до Підрозділу контролю за дотриманням норм (комплаєнс) та /або на канал «Лінія довіри», сервіс «Комплаєнс», реєструються Підрозділом контролю за дотриманням норм (комплаєнс) в Базі «Повідомлення про неналежні дії працівників».

Не розглядаються повідомлення, написані з метою вирішення особистих конфліктів із посадовими особами Банку та звернення клієнтів щодо якості обслуговування, які не підпадають під визначення неприйнятної поведінки, та які повинні розглядатися в контексті Закону України «Про звернення громадян».

Підрозділ контролю за дотриманням норм (комплаєнс) детально аналізує повідомлення та звертає особливу увагу на ті повідомлення, які можуть і повинні невідкладно бути розглянуті Банком та інформує Голову Правління Банку.

У разі якщо виявлено порушення працівниками Банку відповідних вимог законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України або внутрішніх документів Банку, Підрозділ контролю за дотриманням норм (комплаєнс) може звертатися до Підрозділу внутрішнього аудиту, Підрозділу безпеки банку, Підрозділу кадрового менеджменту, Юридичного підрозділу та інших структурних підрозділів Банку за консультаціями та до Голови Правління Банку з пропозицією провести службове розслідування такої ситуації та дослідження її можливих наслідків для Банку.

У випадках здійснення працівниками Банку фактів (спроб) здійснення актів неприйнятної поведінки, шахрайства, корупції, або інших злочинів, які можуть призвести до кримінальної відповідальності, керівник Підрозділу контролю за дотриманням норм (комплаєнс) зобов'язаний невідкладно доповісти Голові Правління Банку та ініціювати проведення службового розслідування. Рішення про проведення службового розслідування приймає Голова Правління Банку, або особа яка виконує його обов'язки. Службове розслідування призначається наказом з визначенням голови та членів комісії. Результати службового розслідування надаються Голові Правління Банку та Підрозділу контролю за дотриманням норм (комплаєнс).

В разі підтвердження факту неприйнятної поведінки, шахрайства, зловживання, корупції або порушення (за результатами службового розслідування), затверджений Головою Правління Банку Звіт про проведення службового розслідування надається на засідання Правління Банку та Наглядової ради Банку для розгляду та за потреби із заслуховуванням керівників відповідних структурних/ відокремлених підрозділів Банку, діяльності працівників, яких стосувалося повідомлення.

Повідомлення, які не потребують службового розслідування, узагальнюються та аналізуються Підрозділом контролю за дотриманням норм (комплаєнс).

Наглядова рада Банку здійснює контроль за функціонуванням механізму конфіденційного повідомлення через Підрозділ контролю за дотриманням норм (комплаєнс).

Контроль передбачає:

- звернення уваги на строки й повноту розгляду порушених питань;
- об'єктивність перевірки повідомлень;
- законність і обґрунтованість прийнятих рішень.

ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ТА КОНТРОЛЬ

Всі працівники Банку усвідомлюють свою відповідальність за прийняття правильних рішень і повідомляють про своє занепокоєння, якщо стають свідком дій, які можуть зашкодити Банку, або хоча б запідозрюють можливість виконання таких дій. Працівники Банку повинні вчасно сповіщати про будь-які дії, які на їх думку, можуть призвести до порушення.

Керівники Банку, керівники підрозділів контролю, керівники та працівники структурних та відокремлених підрозділів Банку несуть відповідальність за суворе дотримання вимог чинного законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України, внутрішніх документів Банку, що регулюють діяльність і визначають політику Банку та посадових інструкцій при здійсненні діяльності в Банку.

Контроль за реалізацією Банком принципів запобігання виникненню неприйнятної поведінки, шахрайства, зловживань, корупції та порушення у Банку здійснює Правління Банку.

Контроль за ефективністю функціонування принципів запобігання виникненню неприйнятної поведінки, шахрайства, зловживань, корупції та порушення у Банку здійснює Наглядова рада Банку.