

## **ЗАТВЕРДЖЕНО**

Рішенням Наглядової ради  
АТ «БАНК ФОРВАРД»  
Протокол № 4 від «29» березня 2019 р.

## **ПОГОДЖЕНО**

Рішенням Правління АТ «БАНК  
ФОРВАРД»  
Протокол № 11 від «21» березня 2019 р.

## **Кодекс поведінки (етики)**

### **АТ «БАНК ФОРВАРД»**

(Версія 1.00)

**Загальна інформація про документ:**

<b>Відповідальний за документ:</b>	Начальник Управління комплаєнс-контролю
<b>Розробник:</b>	Начальник Управління комплаєнс-контролю - Ковтун А.В.
<b>Рівень доступу в Базі ФТД:</b>	Відділ методології та бізнес-процесів/Управління внутрішнього аудиту; Підрозділи Головного офісу.
<b>Рівень доступу:</b>	Для внутрішнього використання (з відкритим доступом)

**Історія документа:**

<b>Версія №</b>	<b>Номер та дата документа про затвердження</b>	<b>Дія</b>
1.00	<i>Протокол Наглядової ради №4 від 29.03.2019 р.</i>	<i>Затверджена версія 1.00</i>

## ЗМІСТ

Введення: Звернення Голови Правління Банку.....	4
РОЗДІЛ 1. ПРО БАНК.....	5
РОЗДІЛ 2. ПРО КОДЕКС ПОВЕДІНКИ (ЕТИКИ) .....	7
РОЗДІЛ 3. КАДРОВА ПОЛІТИКА.....	8
РОЗДІЛ 4. ПРАВИЛА КОРПОРАТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ.....	12
РОЗДІЛ 5. ЗАГАЛЬНООБОВ'ЯЗКОВІ НОРМИ ПОВЕДІНКИ.....	19
РОЗДІЛ 6. НОРМИ ЩОДО ЗАБОРОНИ ЗДІЙСНЕННЯ НЕЗАКОННОЇ ДІЯЛЬНОСТІ..	20
РОЗДІЛ 7. ПОЛІТИКА ЩОДО ДОТРИМАННЯ КУЛЬТУРИ УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ.....	22
РОЗДІЛ 8. НОРМИ ЩОДО ЗАПОБІГАННЯ ПОРУШЕННЮ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ.....	22
РОЗДІЛ 9. ПОРЯДОК ДІЙ ПРАЦІВНИКІВ БАНКУ ДЛЯ ЗАПОБІГАННЯ ЗАВДАННЮ ШКОДИ МАЙНУ БАНКУ .....	22
РОЗДІЛ 10. НОРМИ ЩОДО ЗАБОРОНИ ВИКОРИСТАННЯ СЛУЖБОВОГО СТАНОВИЩА ПРАЦІВНИКАМИ БАНКУ З МЕТОЮ ОТРИМАННЯ НЕСПРАВЕДЛИВИХ ПЕРСОНАЛЬНИХ ПЕРЕВАГ АБО НАДАННЯ ТАКИХ ПЕРЕВАГ ТРЕТІМ ОСОБАМ.....	23
РОЗДІЛ 11. НОРМИ ЩОДО ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЙНИМ ДІЯМ ТА ХАБАРНИЦТВУ.....	24
РОЗДІЛ 12. ГАРАНТІЇ РІВНОСТІ ВІДНОСИН МІЖ БАНКОМ ТА ЙОГО КЛІЄНТАМИ, ПРАЦІВНИКАМИ, ДІЛОВИМИ ПАРТНЕРАМИ ТА КОНКУРЕНТАМИ.....	24
РОЗДІЛ 13. ОБМЕЖЕННЯ ЩОДО ДАРУВАННЯ ТА ОТРИМАННЯ ПОДАРУНКІВ....	26
РОЗДІЛ 14. ВИМОГИ ДО ПЕРСОНАЛЬНОЇ ПОВЕДІНКИ ПРАЦІВНИКІВ БАНКУ ..	27
РОЗДІЛ 15. ПРИНЦИПИ ОБРОБЛЕННЯ, ЗБЕРІГАННЯ ТА РОЗПОВСЮДЖЕННЯ КОНФІДЕНЦІЙНОЇ ТА ІНСАЙДЕРСЬКОЇ ІНФОРМАЦІЇ.....	27
РОЗДІЛ 16. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ.....	28
РОЗДІЛ 17. ЗВЕРНЕННЯ.....	28
РОЗДІЛ 18. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ.....	29

**Введення: звернення Голови Правління Банку  
Дорогі колеги, друзі!**

Ми є частиною великого, згуртованого колективу, об'єднаного спільними цілями і завданнями, який має власні традиції і внутрішню корпоративну культуру.  
Forward Bank - це команда однодумців.

У нашій команді працює безліч професіоналів - менеджери, які відповідають за взаємодію з клієнтами та продажі, фахівці з розробки сервісів та продуктів, IT-працівники і фінансисти, маркетологи та юристи, HR-менеджери і багато інших. За родом своєї діяльності всі ми вирішуємо різні завдання, але є те, що об'єднує всіх нас - бажання зробити Банк ще більш успішним та ефективним, пропонуючи клієнтам цінності, які задовольняють їх потреби та випереджують їх очікування.

Банк розвивається тільки разом зі своїми працівниками та, в свою чергу, працівники також розвиваються разом з Банком. І ми розуміємо, що кожна людина, котра є членом нашої команди, є її основним активом і цінністю.

Представляємо вам Кодекс поведінки (етики) (далі – **Кодекс етики**) Forward Bank - важливий документ для всіх нас. У Кодексі етики представлені місія та цінності нашого Банку, всі ті принципи й єдині стандарти, на яких ґрунтується наша робота.

Чітке розуміння основних орієнтирів діяльності Банку необхідно для злагодженої роботи всіх підрозділів. Визначення цінностей, корпоративних етичних норм і правил компанії допоможе кожному працівнику нашого Банку зрозуміти, за яким принципом будується взаємодія в колективі і чого ми чекаємо від кожного працівника Forward Bank.

## РОЗДІЛ 1. ПРО БАНК

**АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «БАНК ФОРВАРД»** (далі – **Forward Bank / Банк**) - український комерційний банк, основний фокус діяльності якого спрямований на обслуговування фізичних осіб. Forward Bank особливу увагу приділяє сегментам споживчого кредитування, готівковим та картковим продуктам, привабливим депозитним пропозиціям та дистанційному обслуговуванню населення України. При цьому акцент роботи Банку зроблений на інноваційності продуктів і послуг європейського рівня, та впровадженні нового підходу в якості обслуговування.

Пріоритети діяльності Forward Bank - це турбота про задоволення потреб, фінансове благополуччя і спокій клієнтів, а також високі міжнародні стандарти якості банківських продуктів та сервісів.

Банк є членом Фонду гарантування вкладів фізичних осіб.

В Кодексі етики визначені зобов'язання для:

- ✓ працівників Банку - працівники, в тому числі керівники Банку, які перебувають у трудових відносинах з Банком (далі **разом іменуються – працівники**);
- ✓ керівників Банку, якими відповідно до ст. 42 Закону України «Про банки і банківську діяльність», виступають: Голова та члени Наглядової ради Банку, Голова, його заступник та члени Правління Банку, головний бухгалтер Банку та його заступник (далі **разом іменуються – керівники**).

**Важливо!** Дія усіх розділів Кодексу етики, вказаних для працівників Банку, поширюється на всі категорії персоналу, в тому числі на керівників Банку. Дія Розділу 3 «Кадрова політика», окрім пунктів «Основні принципи корпоративної культури Forward Bank» та «Зміна персональних даних працівника» не розповсюджується на керівників Банку, таких як – Голова та члени Наглядової ради Банку.

### **Місія, цінності, принципи**

**Місія:** Ми працюємо над складними фінансовими інструментами, щоб запропонувати прості рішення для втілення вашої мрії

#### **Цінності:**

##### **Лідерство**

Своїм прикладом ми надихаємо наших клієнтів ставити перед собою мету, прямувати вперед і перемогати.

##### **Відкритість**

Ми керуємося принципами прозорості та інформаційної відкритості, створюючи основу для довірчого спілкування з клієнтом/довірчої співпраці.

##### **Ефективність**

Оптимальність бізнес-процесів, зорієнтованих на результат, допомагає нам створювати якісні продукти та сервіси.

### **Інноваційність**

Ми готові виходити за рамки і приймати нестандартні рішення, створюючи унікальні, доступні та зручні сервіси і технології, що випереджають очікування клієнтів.

### **Відповідальність**

Ми беремо на себе зобов'язання завжди виконувати обіцянки і того ж чекаємо від клієнтів. Ми довіряємо нашим клієнтам і робимо крок назустріч.

**Орієнтуючись на корпоративні цінності Forward Bank, кожен працівник Банку в своїй діяльності керується наступними принципами:**

### **Клієнтоорієнтованість**

Знання і задоволення поточних і майбутніх потреб клієнтів є пріоритетом в роботі кожного працівника при взаємодії, як із зовнішніми, так і з внутрішніми клієнтами Банку.

### **Особиста відповідальність**

Кожен працівник розуміє, що його особистий внесок впливає на зростання прибутковості Банку, на його стійкість і надійність.

Орієнтація на результат, мотивація на досягнення цілей найбільш ефективним шляхом, ініціативний і творчий підхід при вирішенні завдань, вміння передбачувати ринкові можливості і ризики - основні якості власника бізнесу Банку і кожного працівника.

Кожен працівник і словом і ділом, як всередині Банку, так і поза ним, зберігає і покращує репутацію Банку.

### **Прагнення до саморозвитку і пошуку інноваційних рішень**

Знання - конкурентна перевага Банку.

Основа ефективності роботи кожного працівника – постійне поліпшення своєї діяльності за допомогою освоєння нових професійних знань та навичок і застосування їх на практиці. Постійне самонавчання і навчання колег є частиною роботи кожного працівника і внеском в досягнення загальних цілей Банку. Тому кожен працівник є внутрішнім консультантом і наставником, ініціює зміни, демонструє проактивну позицію в саморозвитку і розвитку бізнесу Банку.

### **Побудова якісної та ефективної комунікації**

Кожен працівник Банку є особистістю, має гідність та самоповагу. Повага між колегами - основа сприятливого морального клімату в Банку.

Люди в Банку різносторонні, і завдання кожного працівника - розвивати корпоративну культуру, що дозволяє зробити це різноманіття потужною конкурентною перевагою. Правила і процедури є основою для здійснення корпоративного управління і подальшого розвитку позитивної, відповідальної та здорової корпоративної культури.

### **Наші традиції**

- періодично виходить Forward News - **корпоративне електронне видання**, яке висвітлює досвід, досягнення, творчі захоплення, історії успіху, таланти та унікальність працівників, проектів і підрозділів Банку.

- на період національних свят для всіх працівників Банку рекомендується святковий дрес-код - українська вишиванка.

- для дітей працівників Банку проводяться розвиваючі заходи: конкурси, тренінги, уроки фінансової грамотності.

- щороку 7 жовтня проводиться святкування річниці Банку.
- традиційно для працівників Банку проводяться святкові заходи: в день банківського працівника, Новий Рік та інші свята.

## **РОЗДІЛ 2. ПРО КОДЕКС ПОВЕДІНКИ (ЕТИКИ)**

### **Кодекс етики**

Кодекс етики - це зведення правил і норм ділової поведінки всіх працівників Forward Bank.

Кодекс етики описує прийняті цінності та єдині стандарти ділової поведінки, а також процедури їх впровадження в практичне життя Банку і механізми контролю виконання прийнятих норм і правил.

### **Функції Кодексу етики**

Кодекс етики Forward Bank, як зведення норм і правил ділової поведінки, виконує чотири основні функції:

- 1) зміцнення репутації Банку на ринку банківських послуг і HR-бренду Банку;
- 2) стабілізація та оптимізація системи управління персоналом;
- 3) формування і розвиток корпоративної культури Банку;
- 4) визначення та позначення етичних принципів і моральних позицій працівника Forward Bank, клієнта, ділового партнера і суспільства в процесі їх взаємодії.

### **Задачі Кодексу етики:**

- Визначення і закріплення на основі єдиних прийнятих в Банку цінностей, принципів і правил ділової поведінки, спрямованих на підвищення ефективності і культури банківської справи, фінансової стабільності Банку, зміцнення взаємної довіри учасників ринку банківських послуг;
- Розвиток єдиної корпоративної культури, заснованої на високих етичних стандартах, підтримання в колективі атмосфери довіри, взаємної поваги та порядності;
- Орієнтація працівників на місію і єдині корпоративні цілі Банку;
- Побудова ефективної системи зовнішніх і внутрішніх комунікацій;
- Виявлення та попередження потенційних ризиків, вирішення конфліктів, що мають етичні норми;
- Підвищення та збереження довіри до Банку з боку ділової спільноти, зміцнення репутації відкритого і чесного учасника ринку.

### **Чим керується Кодекс етики?**

- Кодекс етики призначений для загального використання і обов'язкового дотримання прийнятих правил і норм, та поширюється на всіх працівників Forward Bank, незалежно від займаної посади, сфери професійної відповідальності та географічного розташування підрозділу Банку.
- Кодекс розроблений відповідно до загальноприйнятих етичних норм поведінки у відносинах з колегами, клієнтами, діловими партнерами та іншими особами, з ким працівники Forward Bank взаємодіють не тільки під час виконання своїх трудових обов'язків, а й у повсякденному житті.
- Кодекс етики Forward Bank керується і діє відповідно до законодавства України, етичних стандартів і принципів ділової поведінки та функціонально-технологічної документації Банку.

### РОЗДІЛ 3. КАДРОВА ПОЛІТИКА

Залученість у спільну справу, прийняття і досягнення працівниками і Банком єдиних цілей - це запорука успіху, захищеності і розвитку Forward Bank.

Працівник Forward Bank вносить вклад у досягнення довгострокових цілей стабільного розвитку, керується інтересами Банку і його клієнтів, дотримується прийнятої стратегії, позитивно сприймає інновації, що впроваджуються в Банку.

Кадрова політика Forward Bank направлена на підбір висококваліфікованих фахівців, навчання і розвиток професійних компетенцій, заохочення їх кар'єрного зростання через систему мотивації і програми довгострокового розвитку персоналу та наставництва.

У Forward Bank визнають і цінують досягнення кожного працівника, заохочують ініціативу і творчий підхід, прагнуть створити своїм працівникам максимально зручні умови праці, що сприятимуть реалізації та розвитку їх професійного та особистісного потенціалу.

Одним із пріоритетних напрямків в кадровій політиці Банку є формування і розвиток кадрового резерву.

- зовнішній кадровий резерв становить базу резюме кандидатів на позиції в розрізі посад за штатним розкладом на базі E-Staff Рекрутер, формується на етапі інтерв'ю з кандидатами;
- внутрішній кадровий резерв формується в процесі оцінки та розвитку персоналу Банку, шляхом відбору і розвитку внутрішніх резервістів на ключові позиції Банку, згідно з індивідуальними планами розвитку кар'єри працівника.

#### **Правила внутрішнього трудового розпорядку**

Працівники Forward Bank в своїй трудовій діяльності керуються і зобов'язані дотримуватися Правил внутрішнього трудового розпорядку.

Для всіх працівників Банку, крім тих, хто працює позмінно, встановлено п'ятиденний робочий тиждень з двома вихідними днями (субота та неділя) і наступним режимом роботи:

#### **Понеділок-четвер:**

- початок робочого дня - о 09.00;
- кінець робочого дня - о 18.00;
- перерва для відпочинку та харчування - з 13.00 до 14.30, але не довше 45 хвилин.

#### **П'ятниця:**

- початок робочого дня - о 09.00;
- кінець робочого дня - о 16.45;
- перерва для відпочинку та харчування - з 13.00 до 14.30, але не довше 45 хвилин.

При цьому, загальна тривалість трудового дня кожного працівника, без урахування перерв, становить не менше 8 (восьми) годин 15 (п'ятнадцяти) хвилин в понеділок-четвер та 7 (семи) годин - у п'ятницю.

Кожен працівник при прийомі на роботу в обов'язковому порядку ознайомлюється з діючими правилами внутрішнього трудового розпорядку і зобов'язується їх дотримуватися.

**Паління** дозволено тільки в спеціально відведеному для цього місці. Палити перед центральним входом Банку (офіси та відділення) категорично заборонено.



### **Порядок надання відпусток**

- Загальна тривалість щорічної основної відпустки становить 28 (двадцять вісім) календарних днів. Відпустка надається відповідно до затвердженого графіку відпусток.
- Право на використання відпустки повної тривалості за перший рік роботи надається працівнику по закінченню 6 місяців його безперервної роботи в Forward Bank.
- Поділ щорічної основної відпустки на частини будь-якої тривалості допускається на прохання працівника за умови, що основна неподільна її частина становитиме не менше 14 (чотирнадцяти) календарних днів.
- Для оформлення відпустки необхідно, не пізніше ніж за 10 (десять) днів до дати початку відпустки, надати до Відділу кадрів Управління по роботі з персоналом заяву на ім'я Голови Правління Банку з візою керівника самостійного підрозділу. Працівник не йде у відпустку до ознайомлення з відповідним Наказом Голови Правління Банку.
- За сімейними обставинами та з інших поважних причин працівнику за його письмовою заявою може бути надана відпустка без збереження заробітної плати. Тривалість відпустки погоджується з керівником самостійного підрозділу та Головою Правління Банку, але не більше 15 (п'ятнадцяти) календарних днів за рік.
- Для оформлення післяпологової відпустки по догляду за дитиною до 3-х років до Відділу кадрів Управління по роботі з персоналом надається копія свідоцтва про народження дитини і пишеться заява на ім'я Голови Правління Банку. У разі виходу на роботу з відпустки по догляду за дитиною до Відділу кадрів необхідно подати заяву про вихід.

### **Тимчасова непрацездатність**

- Працівник, який отримав листок непрацездатності, зобов'язаний негайно проінформувати про це свого безпосереднього керівника.
- Керівнику підрозділу необхідно в той же день повідомити про невихід працівника на роботу у зв'язку з хворобою Відділу кадрів Управління по роботі з персоналом для своєчасного включення даних у таблиць обліку робочого часу.
- У день виходу на роботу працівник повинен надати до Відділу кадрів Управління по роботі з персоналом листок непрацездатності із заповненим і підписаним керівником підрозділу першим розділом зворотного боку листка непрацездатності.
- Разом з належним чином оформленим листком непрацездатності працівник повинен надати довідку з Пенсійного фонду про підтвердження страхового стажу для проведення розрахунків листку непрацездатності (форма ОК-7).
- Довідки можуть не надавати:
  - ✓ особи, які за станом на 01.01.2011р. мають стаж 8 (вісім) років або більше;
  - ✓ особи, у яких Банк перше місце роботи.
- Зверніть увагу. Довідка за формою ОК-7 надається до Відділу кадрів 1 (один) раз.

### **Соціальний пакет**

Соціальна політика Forward Bank описана в Колективному договорі Банку.

Соціальний пакет для працівників Forward Bank включає в себе:

*Для всіх працівників:*

- 28 днів відпустки + додаткова оплачувана відпустка до 3-х днів (при народженні дитини, смерті близьких родичів, весіллі працівника або його дітей, 1 вересня для батьків першокласників і день останнього дзвоника для батьків випускників);

- новорічні дитячі подарунки;
- виплати при позаштатних ситуаціях: народження дитини або весілля, хвороба, смерть родичів.

*Для окремих категорій персоналу:*

- корпоративне авто;
- оренда житла для іногородніх;
- добровільне медичне страхування (ДМС);
- оплата мобільного зв'язку;
- оплата проїзду, в тому числі і витрати на бензин.

### **Зміна персональних даних працівника**

Forward Bank діє згідно Закону України «Про захист персональних даних». Для забезпечення реалізації трудових, податкових відносин, відносин у сферах бухгалтерського обліку та аудиту, управління людськими ресурсами, охорони здоров'я, безпеки, статистики, з метою дотримання зобов'язань, що виникають у зв'язку з укладенням трудового договору, в тому числі, але не обмежуючись, складанням статистичної та іншої звітності, ведення іншої облікової та звітної документації, а також виконання Банком зобов'язань за договорами, укладеними Банком для забезпечення працівників належними, зручними умовами праці та / або спрямованих на отримання працівниками будь-якого додаткового блага і здійснення Банком будь-яких дій, пов'язаних з такими договорами, працівники Банку зобов'язані в триденний термін повідомити Відділ кадрів Управління по роботі з персоналом про всі зміни персональних даних.

У разі зміни прізвища у Відділ кадрів Управління по роботі з персоналом необхідно подати:

- копію документу про зміну прізвища (свідоцтво про укладення / розірвання шлюбу, довідку з відділу ДРАЦС);
- копію нового паспорта, копію довідки про присвоєння ідентифікаційного номеру / картки фізичної особи - платника податків (РНОКПП) зі змінами;
- заяву про зміну прізвища.

У разі зміни сімейного стану, народження дитини, отримання документа про освіту та ін. персональних даних, працівнику необхідно надати до Відділу кадрів Управління по роботі з персоналом копії підтверджуючих документів.

### **Розвиток кар'єри працівника**

Успіх Forward Bank невід'ємний від професійного успіху команди його фахівців. Кожен працівник має можливість самостійно планувати власну кар'єру в Банку. При відкритті нових посад або появи вакансій право претендувати на них має будь-який працівник Банку. Для цього він повинен звернутися до свого безпосереднього керівника або в Управління по роботі з персоналом (працівники підрозділів Регіональних дирекцій Управління регіонального розвитку - до Начальника відповідної Регіональної дирекції Управління регіонального розвитку). Основним механізмом визначення відповідності працівника займаній посаді або його висунення на вищу посаду є оцінка професійних навичок і особистісних компетенцій.

При розгляді кожної кандидатури враховується наступний перелік параметрів:

- менеджерські характеристики (вміння організовувати та налагоджувати ефективну діяльність підрозділу, знання і практичне використання основоположних принципів менеджменту, вміння працювати з підлеглими);

- ставлення до Банку (відданість Банку, лояльність до політики і стратегії розвитку Банку, що визначаються Правлінням та Наглядовою Радою);
- професійна компетентність (високий рівень професіоналізму, прагнення до самовдосконалення);
- участь в організаційному і професійному розвитку працівників Банку (розробка функціонально – технологічної документації, що сприяє чіткій організації діяльності підрозділів, проведення занять і створення методичних посібників для працівників Банку);
- комунікаційні здібності та рівень емоційного інтелекту - досвід ефективної взаємодії з колегами, клієнтами та партнерами Банку.

#### **Основні принципи корпоративної культури Forward Bank:**

- Ми - єдина команда професіоналів;
- Розвиток і вдосконалення Банку є безперервним;
- Розвиток Банку невід’ємним від професійного зростання його працівників;
- Ми сповідуємо повагу до особистості і прав кожного члена команди;
- Сила Банку в наших відмінностях і взаємному доповненню сильними сторонами, ми розвиваємо сильні сторони;
- Слабкість Банку в наших слабких сторонах. Ми долаємо слабкості;
- Вміння працювати в команді є базовим для працівників Банку;
- Три головні якості хорошого фахівця - відповідальність, творчість, націленість на результат;
- Ми заохочуємо ініціативу кожного;
- Ми ставимо чіткі предметні цілі і час їх досягнення. Ми досягаємо їх;
- Дбайливе ставлення до ресурсів та робочого часу відповідає нашим цілям. Марнотратне і нерациональне ставлення буде рішуче засуджуватися та викорінюватися;
- Ми налаштовані позитивно в будь-якій ситуації. Безвихідних положень немає;
- Ми не боїмося допускати помилки. Не помиляється той, хто нічого не робить. У кожного з нас є право на виправлення помилки;
- Ми терпимо ставимося до помилок один одного;
- Той, хто припустився помилки, не шукає винних навколо себе. Перш за все, аналізує причини її виникнення і передає свій досвід всім членам команди, з метою не допускати подібних помилок в майбутньому;
- Ми відкриті та чесні у відносинах один з одним. Ми не накопичуємо негативну інформацію всередині себе, а щиро обговорюємо її один з одним;
- Чутки, натяки, інтриги та інші прояви нездорових амбіцій, самовпевненості, індивідуалізму, - неприйнятні у відносинах членів команди;
- В умовах кризи важливо допомагати іншим, оскільки ми пов'язані один з одним;
- Ми безкорисливо допомагаємо один одному, бережемо один одного і піклуємося один про одного;
- Порядок в країні починається з порядку в нашому домі і на робочому місці кожного з нас;
- Ми будуюмо з Клієнтами довгострокові взаємини крок за кроком;
- Довіра для нас важливіша ніж прибуток;
- Ми прагнемо забезпечити тільки найвищий рівень сервісу;
- Ми не обіцяємо того, що не можемо зробити, а намагаємося робити завжди більше, ніж обіцяємо;
- Ми будемо розвивати дух прагнення до нового, і це дасть нам можливість впроваджувати кращі ідеї, випереджаючи конкурентів;
- Потреби Клієнта важливіші особистих потреб;

- Пріоритети Банку важливіші за особисті пріоритети;
- Ми дізнаємося про потребу Клієнта до того, як вона у нього виникла;
- Кожен Клієнт Банку заслуговує на індивідуальний підхід та індивідуальне вирішення нестандартних ситуацій;
- Ми не використовуємо незнання і недостатню інформованість Клієнта в своїх інтересах;
- Всі процеси в Банку, що вимагають автоматизації, раціоналізації і спрощення, для якнайшвидшого досягнення кінцевих результатів, повинні бути автоматизовані, спрощені, раціоналізовані;
- Якщо взявся за роботу, роби швидко і якісно, проінформуй про її виконання безпосереднього керівника і колег, пов'язаних з тобою у виконанні цієї роботи;
- Завдання, що вимагає виконання саме сьогодні, повинно бути вирішене саме сьогодні;
- Рішення та вказівки керівників не вимагають відмовок або торгів. Вказівки керівників можуть бути обговорені з метою їх найбільш раціонального виконання і виконані в обумовлений термін;
- "Час - це гроші". Працівник Forward Bank пунктуальний, поважає чужий час, не витрачає час на очікування;
- Працівник дотримується загальноприйнятого в Банку дрес -коду. Зовнішній вигляд визначає статус і положення на ринку банківських послуг;
- Повага до співрозмовника, партнера, клієнта. Дотримання субординації. Працівник Forward Bank доброзичливий, розважливий, спокійний, поважає думку інших.

## **РОЗДІЛ 4. ПРАВИЛА КОРПОРАТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ**

### **Правила взаємодії з Клієнтами**

**Ми високо цінуємо довіру Клієнтів і виправдовуємо її кожен день своєю роботою. Ми усвідомлюємо той факт, що Банк зростає і розвивається завдяки Клієнтам. Саме тому Клієнти - наша основна цінність і наше джерело натхнення.**

- Робота всіх підрозділів Forward Bank орієнтована на те, щоб надати Клієнтам банківські продукти та послуги найвищої якості. Кожен працівник усвідомлює важливість взаємин з Клієнтом і орієнтований на те, щоб допомогти Клієнту при вирішенні його фінансових питань.
- Обслуговування Клієнта Forward Bank будується на основі Стандартів якості обслуговування, регламентується законодавством України, нормативними актами Національного Банку України та внутрішніми нормативними документами Банку.
- Forward Bank радий всім Клієнтам, надаючи однаково високий рівень обслуговування незалежно від статі, віку, віросповідання та національної приналежності Клієнта. Всі наші прагнення спрямовані на довгострокову співпрацю.
- Forward Bank чесно виконує узяті на себе зобов'язання, дотримуючись умов договорів, надаючи Клієнтам повну і достовірну інформацію щодо продуктів та послуг, відкрито повідомляючи Клієнта про всі зміни в умовах надання послуг і продуктів, які можуть вплинути на фінансове становище Клієнта. Ми цінуємо довіру Клієнтів і бережемо її.

- Forward Bank дотримується права Клієнта на конфіденційність інформації. Працівники Банку не розголошують персональну, фінансову інформацію Клієнтів, а також інформацію, яка відноситься до Банківської таємниці.
- Forward Bank пропонує своїм Клієнтам доступні, вигідні банківські послуги та продукти, розроблені з урахуванням потреб Клієнтів.
- Forward Bank завжди цікавиться думкою Клієнтів щодо якості продуктів, послуг, обслуговування і враховує цей досвід в подальшому розвитку Банку при розробці продуктів і послуг.
- Forward Bank іде в ногу з часом, надаючи своїм Клієнтам інноваційні продукти і послуги. Ми розроблюємо пропозиції, які будуть економити час Клієнтів, приносити їм дохід і забезпечувати спокій.

### **Спілкування із засобами масової інформації та іншими третіми особами**

Основними принципами взаємодії Forward Bank із ЗМІ є:

- Відкритість;
- Компетентність;
- Сфокусованість.

Мета Банку при здійсненні комунікацій із ЗМІ - забезпечити максимальну відкритість і доступність інформації, засновану на принципах широкого, повного і своєчасного висвітлення діяльності Банку в національних, регіональних і зарубіжних ЗМІ. Банк прагне стати надійним і пріоритетним джерелом інформації для представників ЗМІ, демонструючи активну і відкриту позицію в комунікаціях.

**Всі види взаємодії з українськими та зарубіжними ЗМІ від імені Банку, здійснюються через Прес-центр Управління маркетингу Банку.**

Основним офіційним джерелом інформації про Банк є веб-сайт:

<http://www.forward-bank.com>.

Додатково про новини та акційні пропозиції Банку можна дізнатися і на офіційних сторінках Банку в соціальній мережі Facebook, LinkedIn та Instagram.

Спілкування зі ЗМІ всіх працівників Банку не повинно виходити за рамки, обумовлених в «Політиці взаємодії ПАТ «БАНК ФОРВАРД» із засобами масової інформації» в частині, що стосується службової, комерційної та Банківської таємниці, Конфіденційної і інсайдерської інформації. Документ регламентує перелік осіб, які уповноважені коментувати діяльність Банку, давати інтерв'ю, також спілкуватися із представниками ЗМІ.

*Якщо до Вас звертається журналіст з проханням надати будь-яку інформацію про Банк, Ви зобов'язані передати його запит в Прес-центр Управління маркетингу.*

**Працівники Forward Bank дотримуються наступних правил ділового спілкування:**

1. Працівник Forward Bank, заходячи в приміщення (офіс, ліфт, переговорна кімната і т.д.), незалежно від його посади, перший вітається з присутніми там колегами;
2. Працівник Forward Bank в діловому спілкуванні віддає перевагу займеннику «Ви» ніж займеннику «ти». Воно не тільки демонструє культуру спілкування, але і служить інструментом для підтримки службової дистанції і дисципліни;
3. Працівник Forward Bank при будь-яких умовах привітний, ввічливий, усміхнений, підтримує гарний настрій у себе і всіх навколо;



4. Працівник Forward Bank вміє терпляче слухати співрозмовника, не перебиває його і не підвищує голос;
5. Працівник Forward Bank у спілкуванні використовує структуровану грамотну мову, діловий стиль письма. Уникає використання слів-паразитів, вступних слів, повторів, кривляння, спотворення голосу, пародійності;
6. Працівник Forward Bank спокійно реагує на критику, уникає непотрібних конфліктів, стежить за своїм зовнішнім виглядом і манерою поведінки.

### **Правила спілкування по телефону**

У ході телефонного спілкування працівники Forward Bank дотримуються правил ділового спілкування по телефону:

1. В обов'язковому порядку відповідають на вхідні дзвінки;
2. Не залишають пропущені вхідні дзвінки без відповіді;
3. Здійснюють телефонні дзвінки від імені Банку;
4. Працюючи в офісі відкритого типу (open space), відключають звук особистого мобільного телефону, щоб не відволікати і не заважати своїм колегам.
5. Після привітання абонента обов'язково представляється. При прийомі зовнішніх дзвінків використовують:
  - підхід «мінімум»: вітання + назва організації. Наприклад, «Добрий день, БАНК ФОРВАРД!»;
  - підхід «максимум»: «мінімум» + ім'я працівника, який зняв трубку. Наприклад, «Добрий день, БАНК ФОРВАРД, Світлана»
6. У разі якщо запитують працівника, який відсутній, рекомендується поінформувати про його відсутність і запропонувати свою допомогу: «Чи можу я вам чимось допомогти?» або: «Чи може вам допомогти хто-небудь інший?».
7. Якщо зателефонувала людина, яка не погоджується на запропоновану допомогу, то необхідно попросити залишити повідомлення:
  - «Що мені передати (відсутньому колезі)? Хто телефонував?»
  - «Давайте я залишу (відсутньому колезі) повідомлення про те, що ви дзвонили. Представтесь будь-ласка».
8. Використання гучного зв'язку (спікерфона). Тільки в крайньому випадку рекомендується використовувати гучний зв'язок, і тільки за згодою співрозмовника: «Дозвольте перемкнути нашу розмову на гучний зв'язок, + мета перемикання».
9. Закінчивши розмову і перш ніж покласти трубку необхідно попрощатися зі співрозмовником.

### **Правила використання електронних засобів комунікації**

Внутрішня електронна пошта і доступ до мережі Інтернет надаються працівникам Банку для виконання ними посадових обов'язків.

Використання зовнішньої електронної пошти працівниками Банку, регламентовано «Політикою використання мережі Інтернет та електронної пошти ПАТ «БАНК ФОРВАРД»».

Ознайомлення із зазначеною політикою проводиться в обов'язковому порядку при прийомі на роботу працівниками Відділу кадрів Управління по роботі з персоналом.

**Усі працівники, котрі мають доступ до електронної пошти та мережі Інтернет, у роботі з ними, мають дотримуватися, таких основних правил:**

- використовувати електронну пошту та Інтернет тільки в службових цілях;
- використання внутрішньої електронної пошти і мережі Інтернет не повинно суперечити чинному законодавству України та внутрішнім нормативним документам Банку;

- використання тільки своїх персональних облікових записів. Використання чужих облікових записів або передача власних для підключення до електронної пошти або мережі Інтернет суворо заборонено;
- щоб уникнути зараження файлів і поширення всередині корпоративної мережі Банку шкідливого програмного забезпечення, користувачі зобов'язані здійснювати антивірусну перевірку всіх файлів, отриманих через внутрішню електронну пошту або Інтернет відповідно до вимог «Політики антивірусного захисту ПАТ «БАНК ФОРВАРД»»;
- у разі необхідності передачі по мережі Інтернет або засобами внутрішньої електронної пошти за межі Банку інформації, що становить Банківську таємницю або Конфіденційну інформацію, користувач зобов'язаний попередньо узгодити зазначену відправку, заходи захисту та порядок їх використання з Відділом інформаційної безпеки Банку.

#### **Правила використання внутрішньої електронної пошти:**

Для швидкого та ефективного спілкування з колегами та зовнішніми контактними особами, працівники Банку користуються внутрішньою електронною поштою, як одним з основних методів комунікацій.

#### **При відправленні повідомлення за допомогою внутрішньої електронної пошти, необхідно дотримуватися наступних правил:**

1. В обов'язковому порядку вказувати «Тему листа», яка повинна коротко і лаконічно визначати суть повідомлення, що відправляється.
2. Повідомлення завжди необхідно починати з привітання: «Добрий день!» і з простого звернення по імені (батькові при необхідності). Ім'я та по батькові потрібно писати повністю.
3. Повідомлення повинні бути лаконічними і конкретними, а також грамотно складеними (з точки зору граматики, пунктуації та орфографії).
4. В копію ставиться безпосередній керівник, а також інші учасники питання, яке вирішується.
5. Якщо отримане питання не стосується сфери Вашої діяльності, обов'язково необхідно повідомити про це відправника і, по можливості проконсультувати, до кого йому слід звернутися.
6. Відповідь на електронний лист необхідно направити протягом одного робочого дня, якщо в ньому не вказано інший час, або повідомити відправника про інші строки відповіді.
7. При відсутності на робочому місці більше одного дня, необхідно встановлювати автоматичне повідомлення електронною поштою.
8. Завдання, відправлені по електронній пошті Вашим керівником, є обов'язковими для виконання.
9. У діловому листуванні обов'язково дотримуватися загально прийнятих правил ввічливості.
10. Електронне повідомлення має бути підписано відповідно до прийнятого в Банку шаблону. Приклад підпису наводиться нижче (підпис може бути: російською, українською або англійською мовами).

Данные настройки актуальны для сервиса gto@i.com  
Настройки в других сервисах могут незначительно отличаться в зависимости

_____	Tahoma Regular, размер "обычный", Цвет бордовый (R:153; G:0; B:0.)
С уважением, _____	Tahoma Regular, размер "обычный", Цвет черный (R:0; G:0; B:0.)
Наталія Новобранец _____	Tahoma Bold, размер "обычный", Цвет черный (R:0; G:0; B:0.)
Руководитель Аппарата Правления Forward Bank _____	Tahoma Regular, размер "обычный", Цвет серый (R:102; G:102; B:102.)
+380 (67) 217 48 27 +380 (44) 390 95 39 внутренний: 2800 _____	Tahoma Regular, размер "обычный", Цвет черный (R:0; G:0; B:0.)
 _____	Forwardbank_e-signature_logo.png
Україна 01032, м. Київ ул. Сансганського, 105 _____	Tahoma Regular, размер "обычный", Цвет серый (R:102; G:102; B:102.)
forward-bank.com 0 800 300 880 _____	Tahoma Bold, размер "обычный", Цвет голубой (R:11; G:168; B:220.)

### **При використанні внутрішньої електронної пошти забороняється:**

- використання електронної пошти для задоволення особистих потреб та потреб, не пов'язаних з виконанням посадових обов'язків;
- пересилання на адресу третіх осіб, не пов'язаних з Банком комерційними або діловими відносинами, а також пересилання на свої особисті адреси, відомостей, що становлять Банківську таємницю або Конфіденційну інформацію, якщо це не викликано необхідністю термінового виконання завдань в інтересах Банку;
- пересилання у відкритому вигляді (без використання відповідних заходів захисту) на адресу організацій, пов'язаних з Банком комерційними або діловими відносинами, інформації, що становить Банківську таємницю або Конфіденційну інформацію;
- відкриття або запуск вкладених файлів в електронні листи, отриманих по електронній пошті з незнайомого джерела без дозволу Відділу інформаційної безпеки;
- перегляд, отримання, відправлення, передавання, збереження матеріалів або інформації розважального, образливого або потенційно образливого характеру, діяльність, яка класифікується як «спам» або «шахрайство»;
- надання особистого паролю доступу (або коду) до електронної пошти іншим працівникам і третім особам;
- доступ до документів, захищених авторським правом, або частинам таких документів в електронній пошті без попереднього дозволу власника авторського права;
- спроба отримати доступ і прочитати повідомлення іншого працівника без його дозволу або без дозволу його керівника;
- відправлення поштових повідомлень від імені інших працівників;
- відправляти на зовнішні електронні адреси інформацію не пов'язану з виконанням функціональних обов'язків, а також Конфіденційну інформацію та інформацію, що становить Банківську таємницю, щодо минулої, нинішньої або можливої майбутньої діяльності Банку.

### **При використанні мережі Інтернет працівникам Банку забороняється:**

- використання ресурсів мережі Інтернет для задоволення особистих потреб та потреб, не пов'язаних з виконанням посадових обов'язків;



- передача реквізитів (логін, пароль) облікового запису для виходу в мережу Інтернет стороннім особам та іншим працівникам Банку;
- завантаження розважального програмного забезпечення або інших файлів, які не пов'язані з виконанням функціональних обов'язків і без відповідної ліцензії;
- навмисний перехід до сторінок (розділів, посилань) розважального напрямку, розділи: фото, відео, гумор і т.п., а також прослуховування інтернет-радіо та музики та їх перегляд.
- використання мережі Інтернет для спілкування у реальному часі, включаючи передачу голосу/відео без спеціального дозволу Відділу інформаційної безпеки Банку;
- здійснення обміну файлами через файлообмінні сайти, сервери, мережі, а також окремі комп'ютери мережі Інтернет, в тому числі використання послуг хостингу в особистих цілях;
- використання анонімних проксі-серверів і інших засобів, що дозволяють маскувати діяльність користувачів мережі Інтернет;
- використання мережі Інтернет для торгівлі, продажу і інших видів діяльності від свого імені або сприяти такій діяльності іншим особам;
- здійснення будь-яких дій в мережі Інтернет, які можуть завдати матеріальної чи моральної шкоди Банку;
- розголошення, розміщення, заведення, передачу, підключення або надання доступу до інформації Банку, включаючи Конфіденційну інформацію та інформацію, що становить Банківську таємницю щодо минулої, нинішньої або можливої майбутньої діяльності Банку.

### **Інформаційна безпека Forward Bank**

Всі працівники Forward Bank зобов'язані здійснювати свою діяльність / виконувати свої функціональні обов'язки із суворим дотриманням і забезпеченням реалізації «Політики управління інформаційною безпекою ПАТ «БАНК ФОРВАРД»».

Працівникам Forward Bank **забороняється:**

- використовувати корпоративну інформацію і активи Банку в протиправних цілях;
- надавати іншим працівникам, в порушення своїх посадових повноважень, доступ до закритої для публічного доступу інформації особам, які не мають дозволу на доступ до цієї інформації;
- самостійно, без відповідного дозволу керівництва Банку, встановлювати на персональний комп'ютер додаткове програмне забезпечення, яке не передбачене функціональними обов'язками працівника;
- виконувати дії, які несуть загрозу несанкціонованої модифікації інформації;
- виконувати дії, які завдають шкоди репутації Банку;
- виконувати дії, які можуть завдати реальний або потенційний збиток Банку, знизити можливість збереження даних і ділової інформації;
- самостійно відключати, переміщати, встановлювати комп'ютерне обладнання і периферію. Дані дії здійснюються тільки працівниками Управління інформаційних та банківських технологій;

Політика інформаційної безпеки застосовується до всіх працівників Банку. Політика інформаційної безпеки стосується ділових партнерів, постачальників і провайдерів послуг, при використанні інформаційних активів (ресурсів Системи управління інформаційної безпеки) Банку.

### Корпоративний стиль одягу

- У зовнішньому вигляді працівник Forward Bank дотримується ділового стилю одягу, заснованого на правилах загальноприйнятої ділової поведінки.
- **Традиційність, офіційність.** Одяг та взуття класичного ділового стилю.
- **Охайність, акуратність.** Одяг - чисте, взуття - начищене.
- Вимоги до зовнішнього вигляду / вигляду працівників, які безпосередньо працюють з Клієнтами (працівників фронт-офісу), докладно описані в Стандартах якісного обслуговування Клієнтів відповідними підрозділами.

### Рекомендації щодо дотримання корпоративного дрес-коду для чоловіків:

- **Волосся:** чисте, акуратна стрижка.
- **Одяг:** для працівників Банку, які працюють з клієнтами, та керівників Банку і керівників структурних підрозділів рекомендовано діловий костюм-двійка або костюм-трійка стриманих тонів.
- **Сорочка** неяскарих кольорів, переважно біла або кольору слонової кістки, блакитна, бежева.
- **Взуття:** чисте, стриманого класичного стилю, шкіряне без візерунків і великих пряжок.
- **Прикраси:** допустимі годинник, обручка.
- **Парфуми:** з помірною інтенсивністю запаху.

### Рекомендації щодо дотримання корпоративного дрес-коду для жінок:

- **Волосся:** чисте, охайна зачіска.
- **Макіяж:** діловий, спокійний.
- **Манікюр:** стриманих тонів, нігті короткі або середньої довжини.
- **Одяг:** діловий костюм (жакет, блуза, спідниця або класичні брюки), плаття класичного крою. Комплект: блузка джемпер або жакет стриманих кольорів «плюс» спідниця або штани.
- **Спідниця** (брюки) повинна (і) відповідати жакету або блузці. Довжина спідниці не повинна бути вище 5 см від середини коліна.
- **Взуття:** туфлі з закритим носком, каблук середньої висоти - від 3 до 6 см.
- **Прикраси:** один-два аксесуари.
- **Парфуми:** з помірною інтенсивністю запаху. □ □

### Не допускаються:

- ✓ одяг, який залишає відкритими плечі, живіт або спину (повністю або частково);
- ✓ пляжне взуття;
- ✓ літні сарафани пляжного типу, шорти;
- ✓ декольтовані сукні;
- ✓ спідниці з розрізом вище середини стегна;
- ✓ прозорий одяг;
- ✓ головні убори;
- ✓ надмірне використання біжутерії;
- ✓ наявність помітних елементів або аксесуарів (шнурівок, об'ємних квітів, намистин і гудзиків);

По п'ятницях для /працівників Головного офісу, у яких не запланована ділова зустріч, дозволений стиль одягу Smart Casual. Для працівників фронт-офісу, які безпосередньо працюють з Клієнтами, прийнятний тільки діловий стиль одягу.

### **Організація робочого місця працівника**

На робочих місцях працівник Forward Bank дотримується Політики «чистого столу». Ця політика дозволяє підтримувати чистоту і порядок на робочих місцях, користуватися необхідною доступною інформацією працівника у разі його відсутності за попереднім погодженням з його безпосереднім керівником. Стан робочого місця працівника має здійснюватися за принципом функціональності.

#### **Ми дотримуємося наступних правил:**

- працівник Банку несе персональну відповідальність за порядок на своєму робочому місці;
- працівник Банку зобов'язаний дотримуватися Політики «чистого столу»:
  - ✓ після закінчення роботи або в разі тимчасової відсутності на робочому місці не залишати на столах робочі матеріали;
  - ✓ обов'язково блокувати монітор Персонального комп'ютера у разі тимчасової відсутності на робочому місці;
  - ✓ документи, що містять конфіденційну інформацію, повинні зберігатися в недоступному для третіх осіб місці (в тумбочці під ключ або сейфі);
  - ✓ робоче місце, в т.ч. обладнання, повинно бути акуратним, чистим, не допускається захаращення робочого місця поліграфією, витратними матеріалами;
- для працівників, які безпосередньо працюють з Клієнтами, на робочому місці обов'язкова наявність такої інформації:
  - ✓ графік роботи працівника Банку із зазначенням всіх технічних перерв;
  - ✓ папка Клієнта, рекламні матеріали;
  - ✓ адреси відділень Банку.

#### **Неприпустимо тримати на робочому місці:**

- використання будь-якого Програмного обладнання не узгодженого з Банком;
- наявність Службових записок, Функціонально-технологічної документації та іншої документації призначеної для внутрішнього користування із зазначенням внутрішніх номерів телефонів, П.І.Б. одержувачів і підписантів даної документації;
- одяг, посуд, косметику.

## **РОЗДІЛ 5. ЗАГАЛЬНООБОВ'ЯЗКОВІ НОРМИ ПОВЕДІНКИ**

#### **Загальнообов'язкові норми поведінки для керівників:**

- бути прикладом для інших та діяти у відповідності до найвищих стандартів корпоративної етики та професійної поведінки;
- регулярно нагадувати своїм підлеглим про важливість корпоративної культури та необхідність її дотримання;
- проявляти особливу увагу щодо ситуацій або дій, які можуть порушувати вимоги Кодексу етики або внутрішніх нормативних документів;
- виконання своїх обов'язків професійно, добросовісно та з докладанням належних зусиль і старанності;
- не вчиняти та не дозволяти вчиняти переслідування будь-кого з працівників від імені Банку та повідомляти своїх підлеглих про заборону переслідування в Банку.

#### **Загальнообов'язкові норми поведінки для працівників:**

- неухильно дотримуватись загальноновизнаних етичних норм поведінки, етикету ділового спілкування у щоденній співпраці з клієнтами, діловими партнерами, колегами та керівниками Банку;

- сумлінно, компетентно, вчасно, результативно і відповідально виконувати свої посадові обов'язки, рішення та доручення керівників;
- утримуватися від виконання рішень чи доручень керівників, якщо вони суперечать вимогам чинного законодавства чи внутрішніх нормативних документів Банку, та повідомляти про такі випадки Управління комплаєнс-контролю;
- не здійснювати діяльність, що порушує моральні і правові норми та може завдати шкоди репутації та інтересам Банку, клієнта, ділових партнерів;
- негайно повідомляти про будь-які можливі ризики для Банку безпосереднього керівника, Управління комплаєнс-контролю або Управління ризик-менеджменту;
- 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.

## **РОЗДІЛ 6. НОРМИ ЩОДО ЗАБОРОНИ ЗДІЙСНЕННЯ НЕЗАКОННОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

Кожен працівник 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 Банку. За вчинення злочинів та шахрайських дій працівники Банку несуть кримінальну та адміністративну відповідальність згідно з чинним законодавством України.

### **Подання недостовірної фінансової та статистичної звітності**

- Банк забезпечує своєчасність, повноту, точність та достовірність даних, які відображаються в бухгалтерському обліку та звітності. Банк відображає всі фінансові операції, суворо дотримуючись вимог бухгалтерського обліку та звітності, в тому числі виключаючи оформлення підроблених документів первинного бухгалтерського обліку та проведення недостовірних бухгалтерських проведення.
- Працівник Банку, який володіє інформацією про порушення принципів ведення бухгалтерського обліку та звітності, в тому числі розтрати грошових коштів, необлікованого майна Банку, зобов'язаний невідкладно повідомити про це безпосереднього керівника, Управління комплаєнс-контролю та профільні структурні підрозділи Банку.

### **Посадовий злочин, економічний злочин (шахрайство / корупція)**

- Банк забезпечує вжиття заходів, які є необхідними та обґрунтованими для запобігання і протидії шахрайству та корупції у діяльності його підрозділів.
- Основні принципи, спрямовані на запобіганні шахрайству та корупції, викладені в «Політиці протидії шахрайству та корупції в АТ «БАНК ФОРВАРД»».

### **Працівникам Банку забороняється:**

- прямо чи опосередковано, особисто або через третіх осіб брати участь у шахрайських діях;
- використовувати своє службове становище з метою одержання неправомірної вигоди або прийняття обіцянки/пропозиції такої вигоди для себе чи інших осіб; безпосередньо або через інших осіб вимагати, просити, одержувати подарунки

для себе чи близьких осіб від юридичних чи фізичних осіб у зв'язку із виконанням покладених на працівника Банку повноважень;

- сприяти фізичним або юридичним особам у здійсненні ними господарської діяльності, отриманні кредитів, пільг, укладанні договорів (у тому числі на закупівлю товарів, робіт і послуг);
- залучати або використовувати юридичних чи фізичних осіб для вчинення будь-яких дій, які
- суперечать нормам законодавства;
- сприяти призначенню на посаду особи, яка не має переваг перед іншими кандидатами на цю посаду;
- неправомірно втручатися в роботу інших працівників Банку;
- неправомірно надавати перевагу фізичним або юридичним особам у зв'язку з підготовкою проектів та прийняттям рішень, затвердженням (погодженням) висновків;
- використовувати будь-яке майно Банку або кошти в приватних інтересах;
- прямо чи опосередковано спонукати у будь-який спосіб підлеглих працівників до прийняття рішень, вчинення дій або бездіяльності на користь своїх приватних інтересів або приватних інтересів третіх осіб.

#### **Порушення санкцій, протидія легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення**

- Банк бере активну участь у протидії легалізації (відмиванні) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення.
- Кожен працівник Банку, який бере участь в процесі обслуговування клієнтів, зобов'язаний дотримуватись встановлених правил та програм щодо протидії легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення, та виконувати вимоги щодо фінансових санкцій відповідно до міжнародних договорів України або рішень міждержавних об'єднань, міжнародних, міжурядових організацій, участь у яких бере Україна, а також іноземних держав.

Банк має розроблені та впроваджені відповідні правила та програми, основним принципом яких є:

- управління ризиками легалізації кримінальних доходів/фінансування тероризму з метою зменшення їх до прийняттого рівня;
- реалізація внутрішньобанківських норм задля забезпечення участі всіх працівників Банку (у межах їх компетенції) для проведення ідентифікації, верифікації клієнтів (представників клієнтів), вивчення клієнтів та виявлення фінансових операцій, що підлягають фінансовому моніторингу або стосовно яких є достатні підстави підозрювати, що вони пов'язані, стосуються або призначені для фінансування тероризму чи фінансування розповсюдження зброї масового знищення;
- недопущення в роботі Банку порушень законодавства у сфері запобігання легалізації кримінальних доходів/фінансуванню тероризму.

#### **Неконкурентна практика**

- Взаємовідносини з конкурентами Банку будуються на принципах чесності та взаємної поваги у відповідності до вимог антимонопольного законодавства. Банк

не укладає недобросовісних угод, які не відповідають ціновій політиці, та дотримується вимог добросовісної конкурентної практики.

- Будь-які рекламні та акційні заходи Банк проводить таким чином, щоб надати нашим потенційним клієнтам об'єктивну інформацію про Банк. Банк не фінансує і не спонсорує рейтингів (порівняння в мас-медіа) продуктів і послуг інших Банків.

## **РОЗДІЛ 7. ПОЛІТИКА ЩОДО ДОТРИМАННЯ КУЛЬТУРИ УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ**

- В Банку створена комплексна, адекватна та ефективна система управління ризиками, на які наражається Банк у своїй діяльності.
- Банк визначає та контролює дотримання корпоративних цінностей, які базуються на здійсненні бізнесу на законних та етичних принципах, та постійно підтримує високу культуру управління ризиками.
- Працівники Банку дотримуються вимог впровадженої системи управління ризиками, включаючи стратегію та політику управління ризиками, культуру управління ризиками, процедури, методи та інші заходи ефективного управління ризиками.
- Працівники Банку в своїй роботі вживають заходів щодо забезпечення функціонування Банку в межах визначеної схильності до ризиків і лімітів ризику.
- Банк забезпечує проведення навчання та обізнаність працівників Банку щодо дотримання норм законодавства, відповідних стандартів професійних об'єднань, дія яких поширюється на Банк, культури управління ризиками, враховуючи Кодекс етики.
- Працівники Банку проходять регулярне навчання (не рідше одного разу на рік для діючих працівників та під час прийняття на роботу нових працівників) з питань культури управління ризиками та дотримання Кодексу етики.

## **РОЗДІЛ 8. НОРМИ ЩОДО ЗАПОБІГАННЯ ПОРУШЕННЮ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ**

- 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 банківських та фінансових послуг.
- Банк не надає платних послуг клієнтам, не обумовлених умовами договору, публічними правилами та тарифами Банку, без згоди клієнта.

## **РОЗДІЛ 9. ПОРЯДОК ДІЙ ПРАЦІВНИКІВ БАНКУ ДЛЯ ЗАПОБІГАННЯ ЗАВДАННЮ ШКОДИ МАЙНУ БАНКУ**

До активів Банку належать: майно, грошові кошти, інформація, об'єкти інтелектуальної власності, в тому числі ліцензії, патенти, програмне забезпечення, обладнання, що використовується в індивідуальному порядку (наприклад, мобільні телефони і комп'ютери). Нематеріальні активи, створені або розроблені працівниками в межах виконання функціональних обов'язків, також є власністю Банку.

Будь-яке майно, а також службова інформація, якою володіє або яку використовує Банк для забезпечення свого функціонування, надаються працівникам виключно для службових цілей та забезпечення виконання посадових обов'язків.



**Всі працівники Банку:**

- несуть відповідальність за використання активів Банку в його інтересах;
- утримуються від користування власністю та інформацією Банку для власної користі;
- використовують комп'ютерні системи та обладнання Банку з дотриманням діючих заходів безпеки;
- не порушують систему безпеки Банку під час передачі даних мережею (наприклад, за допомогою внутрішньої електронної пошти);
- не передають своє ім'я користувача або паролі іншим особам;
- не використовують комп'ютери для незаконної діяльності та азартних ігор, а також не отримують доступ, не зберігають, не пересилають, не розміщують і не публікують інформацію, що містить порнографію, матеріали, що пропагують насилля, ненависть, тероризм, дискримінацію, залякування, а також непристойні та принизливі матеріали;
- не використовують робочі телефони, факси, копіювальні машини, персональний комп'ютер та аналогічне обладнання для власних потреб;
- повідомляють безпосереднє керівництво та Службу безпеки про факти розкрадання, розтрата, неналежного використання майна Банку.

Кожний працівник зобов'язаний піклуватися про збереження майна Банку. Неправомірне користування активами Банку є підставою для притягнення до дисциплінарної, адміністративної або кримінальної відповідальності.

**РОЗДІЛ 10. НОРМИ ЩОДО ЗАБОРОНИ ВИКОРИСТАННЯ  
СЛУЖБОВОГО СТАНОВИЩА ПРАЦІВНИКАМИ БАНКУ З МЕТОЮ  
ОТРИМАННЯ НЕСПРАВЕДЛИВИХ ПЕРСОНАЛЬНИХ ПЕРЕВАГ АБО  
НАДАННЯ ТАКИХ ПЕРЕВАГ ТРЕТІМ ОСОБАМ**

- Кожен працівник зобов'язаний під час виконання своїх посадових обов'язків керуватися виключно інтересами Банку, а не своїми власними.
- Працівники не здійснюють діяльності від імені Банку і за жодних обставин не використовують роботу в Банку з метою отримання несправедливих персональних переваг або надання таких переваг третім особам або, особам, які б могли негативно вплинути на репутацію Банку або в інший спосіб зашкодити його інтересам.
- Робота керівників (голови, його заступника та членів Правління Банку, головного бухгалтера та його заступника) / працівників Банку в інших банківських чи фінансових установах за сумісництвом суворо заборонена, окрім таких установ, які входять до стратегічного інвестора.
- Працівники Банку мають право брати активну участь у політичному житті, але тільки за умови, що вони діють як приватні особи, а не як представники Банку, не в робочий час і не на робочому місці та за умови, що така діяльність не призведе до виникнення конфлікту інтересів.
- З метою уникнення конфлікту інтересів працівники Банку повідомляють про позабанківську/політичну/громадську діяльність та бізнес-відносини згідно з «Політикою врегулювання конфліктів інтересів в АТ «БАНК ФОРВАРД»» (далі - **Політика врегулювання конфліктів інтересів**).

Банк встановлює систему управління конфліктами інтересів у відповідності до Політики врегулювання конфліктів інтересів на підставі наступних принципів:

- ✓ обов'язкове розкриття відомостей про реальний або потенційний конфлікт інтересів або ймовірність виникнення такого конфлікту;
- ✓ індивідуальний розгляд, оцінка вагомості ризиків для Банку та врегулювання кожного випадку конфлікту інтересів;
- ✓ дотримання балансу інтересів Банку і працівників при врегулюванні конфлікту інтересів;
- ✓ захист працівника від переслідування у зв'язку з конфліктом інтересів, який був своєчасно розкритий іншим працівником.

## **РОЗДІЛ 11. НОРМИ ЩОДО ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЙНИМ ДІЯМ ТА ХАБАРНИЦТВУ**

- Банк категорично проти будь-яких спроб підкупу та хабарництва з метою отримання додаткових конкурентних переваг/благ. Працівникам Банку забороняється залучати чи використовувати клієнтів, посередників / агентів, ділових партнерів та інших третіх осіб для здійснення дій, які суперечать принципам і вимогам Кодексу етики чи нормам законодавства України про протидію корупції.
- Не допускається вручення та отримання подарунків і запрошень від клієнтів, посередників / агентів, 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.

## **РОЗДІЛ 12. ГАРАНТІЇ РІВНОСТІ ВІДНОСИН МІЖ БАНКОМ ТА ЙОГО КЛІЄНТАМИ, ПРАЦІВНИКАМИ, ДІЛОВИМИ ПАРТНЕРАМИ ТА КОНКУРЕНТАМИ**

### **Гарантії рівності відносин між Банком та клієнтами**

- Реалізуючи бізнес-стратегії і плани, Банк вживає усі необхідні заходи, які відповідають потребам клієнтів та враховують інтереси клієнтів. У своїй діяльності Банк прагне відповідати очікуванням клієнтів і забезпечити їх повне задоволення послугами та продуктами.
- Довіра клієнтів є основою плідної та довготривалої співпраці, тому працівники Банку докладають усіх зусиль та вживають заходи спрямовані на зміцнення довіри клієнтів до Банку. Усі заяви та звернення, які надходять від клієнтів, у Банку розглядаються ретельно і надаються відповіді у встановлені терміни.
- Працівники Банку надають клієнтам достовірну та вичерпну інформацію, ознайомлюють клієнтів з перевагами та ризиками, пов'язаними з придбанням окремих продуктів і послуг.
- Працівники Банку дотримуються найвищих стандартів якості обслуговування клієнтів, створюють привітну атмосферу, в якій кожному клієнтові буде комфортно. Працівники Банку не обговорюють з колегами на роботі чи по телефону особисті проблеми у присутності клієнта.

### **Гарантії рівності відносин між Банком та працівниками**

- Успіх та стабільність Банку залежать від успіху та зусиль кожного працівника. Індивідуальні та командні досягнення, рішення та дії кожного працівника впливають на загальний результат роботи Банку в цілому.
- Банк будує свої відносини з працівниками на принципах довгострокової співпраці, взаємної поваги і безумовного виконання взаємних зобов'язань.



- Банк докладает зусиль для розвитку своїх працівників та створення позитивної внутрішньої атмосфери, яка забезпечує сприятливі умови для найкращого виконання робочих завдань. Кожен працівник усвідомлює власний внесок у формування корпоративної культури та активно впливає на її розвиток.
- Забезпечення безпеки працівників є невід'ємною частиною діяльності Банку.
- Банк веде прозору кадрову політику, відповідно до якої підбір працівників, кар'єрний ріст та винагорода ґрунтуються на об'єктивній оцінці кваліфікації, професійних навичок і результатів роботи.
- Банк приділяє особливу увагу та інвестує кошти в навчання та підвищення кваліфікації працівників, а також надає можливість участі у різних навчальних заходах, які сприяють підвищенню ефективності роботи та можливості кар'єрного росту.
- Банк протидіє будь-яким формам переслідування та тиску на працівників, категорично проти будь-якої дискримінації, ставлення або дій, які суперечать принципам толерантності.
- Стать, вік, соціальний статус, національність, сексуальна орієнтація, етнічне походження, релігійні та політичні переконання, сімейний стан та стан здоров'я не можуть бути причиною для дискримінації та обмеження професійної діяльності. Банк надає рівні можливості для розвитку і зростання свого персоналу незалежно від вищенаведених факторів і прагне забезпечити комфортну робочу атмосферу всім працівникам.
- Банк дотримується норм українського законодавства у галузі соціального захисту працівників, виплачує офіційну заробітну плату та належні податки у повному обсязі, а також інші соціальні внески та виплати. Банк забезпечує комфортні робочі місця та піклується про охорону праці, безпеку життєдіяльності та охорону здоров'я працівників.
- Банк формує атмосферу професіоналізму і доброзичливості, дотримуючись етикету ділового спілкування у щоденній співпраці з клієнтами, діловими партнерами, колегами, підлеглими та керівництвом.
- У разі виникнення конфлікту працівники Банку роблять все можливе, щоб неупереджено віднестися до його ініціатора, уважно і по можливості максимально доброзичливо вислуховують думку опонента. При обговоренні спірних питань працівники Банку говорять про ситуацію або факти, але ні в якому разі не про особистість колеги. Жодна причина або ситуація не може бути виправданням некоректної поведінки чи ставлення до інших.

#### **Гарантії рівності відносин між Банком та діловими партнерами**

- Банк дотримується принципу надання прозорої інформації діловим партнерам, громадськості, контролюючим органам та акціонерам.
- Банк надає громадськості максимально об'єктивну та достовірну інформацію про фінансовий стан, досягнення та перспективи розвитку Банку на підставі офіційної та затвердженої фінансової звітності.

#### **Гарантії рівності відносин між Банком та конкурентами**

- Взаємовідносини з конкурентами Банку будуються на принципах чесності та взаємної поваги. З метою збереження добрих відносин з іншими банками, Банк докладает всіх зусиль, щоб, не порушуючи власні інтереси та зберігаючи комерційну таємницю, брати участь у реалізації спільних заходів. У випадках виникнення будь-яких суперечок Банк надає перевагу знаходженню компромісу шляхом переговорів.

- Запорукою успіху є найвища якість наших послуг, тому у своїй рекламній та PR-діяльності ми не оцінюємо публічно пропозицій інших банків і не проводимо дій, які б могли допомогти у створенні негативного іміджу нашим конкурентам.

### **РОЗДІЛ 13. ОБМЕЖЕННЯ ЩОДО ДАРУВАННЯ ТА ОТРИМАННЯ ПОДАРУНКІВ**

В Банку вважається допустимим обмін скромними подарунками та ділової гостинності в помірних масштабах і метою підтримки престижу Банку і підтримки партнерських взаємодій. Працівники можуть приймати подарунки від клієнтів, ділових партнерів за умови, що подарунок:

- не створює враження (або мається на увазі зобов'язання) того, що дарувальник отримує право на будь-які привілеї з боку Банку;
- в разі широкого розголосу, не поставить в незручне становище або Банк, або дарувальника;
- дозволені подарунки, заохочення у вигляді знижок, права безкоштовного відвідування / участі в різних заходах і т.п., відповідні загально визнаним уявленням про гостинність, якщо вартість таких подарунків не перевищує 50 відсотків мінімальної заробітної плати, встановленої на день прийняття подарунка, одноразово, а сукупна вартість таких подарунків, отриманих з одного джерела протягом року, - однієї мінімальної заробітної плати, встановленої на 1 січня поточного року. При перевищенні даного ліміту одержувач зобов'язаний доповісти своєму безпосередньому керівнику і керівнику структурного підрозділу Банку та отримати його санкцію, а також повідомити Управління комплаєнс-контролю про отримання такого подарунка. У разі неможливості точно визначити вартість вищевказаних подарунків (заохочень і т.д.) дуже бажаним є для працівника відмовитися від їх отримання.

#### **У Банку категорично не прийнятно отримання наступних подарунків:**

- подарунки у вигляді готівки або їх еквівалента (подарункові карти або подарункові сертифікати на певну суму, предмети виготовлені з дорогоцінних металів та / або дорогоцінного каміння і т.д.);
  - подарунки, заборонені законодавством України;
  - подарунки, призначені в якості хабара, підкупу або комісійних з метою отримання або збереження ділової вигоди, отримання неналежних переваг і т. д.;
  - подарунки, надані у формі послуг або інших не грошових вимірах (наприклад, обіцянка роботи, запрошення на захід, який носить розважальний характер);
  - подарунки, які при схожих обставинах не могли б бути зроблені з боку Банку.
- 
- Працівникам Банку категорично забороняється вимагати подарунки, подяки, і інші засоби з метою особистої вигоди, незалежно від їх цінності. Працівники повинні проявляти обачність і здоровий глузд, приймаючи подарунки від клієнтів, ділових партнерів поза Банком. При виникненні сумнівів щодо прийнятності подарунка Працівники зобов'язані обговорити це питання зі своїм безпосереднім керівником.
  - Банк з розумінням ставиться до того, що відмова від дорогоцінного подарунку може привести до негативних наслідків для бізнесу. Про рішення прийняти такий подарунок необхідно повідомити Начальника Управління комплаєнс-контролю не пізніше наступного робочого дня.
  - Працівники можуть робити подарунки клієнтам відповідно до засобів, які виділяються Банком на представницькі витрати.

- Подарунки клієнтам можна робити тільки в разі відсутності заборони щодо подарунків в компанії клієнта, ділового партнера відповідно до нормативів представницьких витрат Банку та за умови письмового повідомлення безпосереднього керівника.

При отриманні пропозиції про подарунок або отриманні подарунку / Працівники Банку діють у відповідності до «Політики протидії шахрайству та корупції в АТ «БАНК ФОРВАРД»».

#### **РОЗДІЛ 14. ВИМОГИ ДО ПЕРСОНАЛЬНОЇ ПОВЕДІНКИ ПРАЦІВНИКІВ БАНКУ**

- Працівники Банку діють згідно з високими етичними стандартами ведення відкритого і чесного бізнесу, підтримують високу корпоративну культуру, дотримуються кращих практик корпоративного управління і підтримують бездоганну ділову репутацію.
- Розмір та умови виплати заробітної плати працівника є конфіденційною інформацією, якою володіє Банк і працівник. Обговорення розміру зарплати зі своїми колегами є неприпустимим та буде вважатися порушенням Кодексу етики.
- Працівники Банку не використовують робочий час і засоби комунікації Банку для пошуку потенційних працедавців і переговорів із ними. При переході на інше місце роботи працівники дотримуються вимог чинного законодавства про збереження і нерозголошення конфіденційної інформації та банківської таємниці.
- Працівникам заборонено використовувати службове становище з метою отримання несправедливих персональних переваг або надання таких переваг клієнтам, посередникам / агентам, діловим партнерам та іншим третім особам.

#### **РОЗДІЛ 15. ПРИНЦИПИ ОБРОБЛЕННЯ, ЗБЕРІГАННЯ ТА РОЗПОВСЮДЖЕННЯ КОНФІДЕНЦІЙНОЇ ТА ІНСАЙДЕРСЬКОЇ ІНФОРМАЦІЇ**

- 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, ділових партнерів, а також інша інформація, яка може завдати збиток репутації Банку, іншим нематеріальним або матеріальним інтересам Банку, клієнтам, діловим партнерам, якщо розкриття такої інформації не передбачено законодавством України, за винятком загальнодоступної інформації, носить конфіденційний характер. працівник Банку в письмовій формі приймає зобов'язання про нерозголошення інформації.
- Під час виконання своїх службових обов'язків працівникам може ставати відомою непублічна інформація про компанію клієнта або його ділового партнера 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.

- Електронне листування з робочого комп'ютера та робочої адреси не може розглядатись як персональне листування, і на нього не поширюються законодавчі норми про захист таємниці листування. Банк залишає за собою право відслідковувати, реєструвати і контролювати дотримання працівниками цих вимог.
- Здійснювати публічні виступи і надавати коментарі ЗМІ можуть тільки уповноважені Банком особи. Будь-які запити, що надходять працівникам від засобів масової інформації, повинні бути переадресовані до Управління маркетингу Банку. Будь-які публікації і виступи працівників Банку здійснюються тільки після погодження із керівником Управління маркетингу та при його координації і погодженні остаточного змісту публічних повідомлень.
- Працівники Банку не публікують будь-які коментарі у соціальних інтернет-мережах щодо діяльності Банку, від імені Банку та як посадові особи Банку, за винятком спеціально уповноважених /працівників або після погодження із керівником Управління маркетингу.
- Всі без винятку працівники дотримуються затвердженої в Банку Політики «чистого столу».
- Конфіденційність і нерозголошення інформації
  - ✓ Порядок визначення інформації з обмеженим доступом; порядок та межі розкриття Банком інформації, що містить інформацію з обмеженим доступом; заходи щодо забезпечення збереження інформації з обмеженим доступом Банку; ведення конфіденційного діловодства, а саме порядок реєстрації, використання, зберігання та доступу до документів, які містять банківську таємницю, комерційну таємницю, персональні дані, регламентові «Положенням про інформацію з обмеженим доступом ПАТ «БАНК ФОРВАРД»».
  - ✓ Керівники структурних підрозділів відповідають за порядок ведення обліку, зберігання, знищення, передачі, отримання та використання документів, справ, видань, які містять інформацію з обмеженим доступом.

## **РОЗДІЛ 16. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ**

- Кожен /працівник Банку несе персональну відповідальність за неухильне дотримання вимог законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України, внутрішніх нормативних документів банку, в тому числі Кодексу етики. Порушення правил Кодексу етики, внутрішніх нормативних документів Банку може призвести до дисциплінарних стягнень, у тому числі до припинення трудових або будь-яких інших відносин із Банком. Крім того, працівники несуть персональну відповідальність за будь-які неправомірні дії, які вони здійснюють під час роботи в Банку. працівники також можуть нести відповідальність за дії або бездіяльність інших, якщо вони знали або повинні були знати про їхню неправомірну поведінку чи дії.
- Дотримання стандартів, викладених у Кодексі етики та внутрішніх нормативних документах Банку, є обов'язковою умовою для роботи в Банку. Тому працівник Банку ретельно вивчає і неухильно дотримується положень Кодексу етики, внутрішніх нормативних документів Банку та вимог законодавства.

## **РОЗДІЛ 17. ЗВЕРНЕННЯ**

- У разі виникнення ситуацій, які викликають сумніви етичного характеру та/або порушення Кодексу етики, ситуацій, пов'язаних із злочинними чи шахрайськими діями, працівник діє відповідно до Процедури інформування про неналежні дії, викладеній в Політиці врегулювання конфліктів інтересів, та невідкладно повідомляє про відомі йому факти одним з таких засобів:
  - надсилання електронного повідомлення засобами внутрішньої електронної пошти Управлінню комплаєнс-контролю на спеціально створену адресу для отримання інформації про неналежні дії (в тому числі анонімної) [ua\\_compliance@forward-bank.com](mailto:ua_compliance@forward-bank.com);
  - шляхом здійснення дзвінка на «Гарячу лінію інформування про неналежні дії» (+38 (044) 390-84-69);
  - залишення повідомлення на HR-порталі Банку в розділі «Гаряча лінія інформування про неналежні дії»;
  - на паперовому носії в Управління комплаєнс-контролю (в довільній формі).
- Наглядова рада Банку забезпечує щорічне ознайомлення працівників з Кодексом етики під підпис шляхом дистанційного ознайомлення з Кодексом етики на внутрішньому HR-порталі Банку, дата фактичного ознайомлення працівника фіксується та зберігається на HR-порталі, звіт про проходження навчання/ознайомлення з документом надається в Управління комплаєнс-контролю.

Підписом вважаються дані в електронному вигляді, що містяться на HR-порталі, які ідентифікують (ПІБ, посада, структурний підрозділ) працівника Банку, визначають дату проходження навчання/ознайомлення. Зазначені дані формуються шляхом вибору відповідної опції на HR-порталі.

## РОЗДІЛ 18. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

- Кодекс етики набирає чинності на підставі протоколу засідання Наглядової ради Банку.
- У разі зміни вимог нормативно-правових актів з питань врегулювання етичних принципів, Кодекс етики залишається діючим в частині вимог, які не суперечать новим вимогам.
- У разі зміни найменувань структурних підрозділів Банку (при збереженні за ними відповідних функціональних обов'язків) дії, регламентовані Кодексом етики, не змінюються.
- Питання, не врегульовані Кодексом етики, регулюються іншими нормативно-правовими актами України, внутрішніми функціонально-технологічними документами Банку, окремими рішеннями Правління/Наглядової ради, Наказами/Розпорядженнями Голови Правління Банку або уповноважених ним осіб.

**Лист погодження  
до «Кодексу поведінки (етики) АТ «БАНК ФОРВАРД»  
(Версія 1.00)»**

Заступник Голови Правління	К.Б. Кошеленко
Начальник Управління комплаєнс – контролю	А.В. Ковтун
Директор Кредитного департаменту	Т.В. Кулик
Начальник Фінансового управління	О.А. Пасенко
Начальник Управління ризик–менеджменту	К.М. Яковенко
Начальник Відділу методології та бізнес-процесів Управління інформаційних та банківських технологій	Л.Л. Бельдяга
Начальник Служби безпеки	П.В. Косенко
Начальник Управління по роботі з персоналом	М.І. Супрун
Начальник Відділу інформаційної безпеки	І.А. Швидун
Начальник Юридичного управління	С.О. Шостенко

Виконавець:  
Каменська І.М.  
Вн.тел.: 1882