

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішення Наглядової ради
Кредитної спілки «Наші люди»
протокол від «30» червня 2026 р. № 30/06

Кодекс поведінки (етики)
Кредитної спілки «Наші люди»
(нова редакція)

м. Чернівці

СТАТТЯ 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Кодекс поведінки (етики) Кредитної спілки «Наші люди» (далі – Кодекс) містить загальнообов'язкові правила поведінки, цінності та принципи, що поширюються на всіх працівників Кредитної спілки «Наші люди» (далі – Кредитної спілки).

1.2. Цей Кодекс є повсякденним посібником у стосунках з членами, діловими партнерами, клієнтами, державними органами, колегами та встановлює норми поведінки, обов'язкові для всіх працівників та посадових осіб (далі разом – працівники) Кредитної спілки.

1.3. Поведінка працівників Кредитної спілки ґрунтується на загальноприйнятих етичних нормах і чинному законодавстві України.

1.4. Дотримання Кодексу - гарантія бездоганної ділової репутації Кредитної спілки, довіри з боку членів, зміцнення позитивного іміджу і підвищення рівня задоволеності клієнтів обслуговуванням.

1.5. Кодекс поширюється і на поведінку працівників поза Кредитною спілкою.

1.6. Метою Кодексу є:

- дати кожному працівникові уявлення про місію, цінності і принципи діяльності Кредитної спілки;
- встановити стандарти етичної поведінки, що визначають взаємини усередині колективу, відносини з членами, клієнтами, діловими партнерами, державними органами, громадськістю і конкурентами;
- служити інструментом для запобігання можливим порушенням і конфліктним ситуаціям.

1.7. Всі документи Кредитної спілки, в тому числі й ті, які регламентують встановлення ділових відносин з клієнтами, діловими партнерами, контролюючими органами, конкурентами і працівниками Кредитної спілки розробляються і затверджуються з урахуванням вимог цього Кодексу.

1.8. Прийняттям Кодексу Кредитної спілки підтверджує свій намір слідувати високим етичним стандартам ділової практики.

СТАТТЯ 2. МЕТА КРЕДИТНОЇ СПІЛКИ

Кредитна спілка є фінансовою установою, створеною на засадах кооперації з метою задоволення потреб її членів у взаємному кредитуванні та наданні фінансових та інших послуг, передбачених Законом України «Про кредитні спілки», а також здійснення іншої діяльності, визначеної Законом України «Про кредитні спілки», за рахунок об'єднання грошових внесків членів кредитної спілки та інших визначених Законом України «Про кредитні спілки» джерел.

СТАТТЯ 3. ОСНОВНІ КОРПОРАТИВНІ ЦІННОСТІ КРЕДИТНОЇ СПІЛКИ

3.1. Корпоративні цінності Кредитної спілки ґрунтуються на загальнолюдських цінностях і професійних вимогах, що пред'являються до кожного працівника Кредитної спілки.

3.2. Головна цінність Кредитної спілки – сформована високопрофесійна команда фахівців, яка зацікавлена в кінцевому результаті – досягненні поставленої мети.

3.3. Цінностями Кредитної спілки є:

- професіоналізм: гідний рівень надання послуг, здатність швидко освоювати і застосовувати в роботі нові знання і технології, відповідальність і добросовісне виконання своїх обов'язків;
- активність: ініціативність, оперативне реагування на зміну кон'юнктури фінансового ринку та зовнішні чинники;
- ефективність: збільшення темпів зростання якісних і кількісних показників діяльності кожного працівника і всієї Кредитної спілки в цілому, оптимальне використання ресурсів, точність і своєчасність ухвалення рішень, чітке дотримання

- трудової дисципліни, впровадження та застосування сучасних технологій і методів роботи;
- стабільність та безкомпромісне управління ризиками: аргументоване планування з урахуванням ризиків, стратегія управління ризиками і якісні показники успіху Кредитної спілки;
- простота і зручність обслуговування: внутрішні процеси одночасно ефективні і надійні, оскільки забезпечують максимально короткий шлях від доручення до виконання і індивідуальний підхід до кожного клієнта;
- соціальна відповідальність: дотримання норм чинного законодавства України, внутрішніх нормативних документів Кредитної спілки, створення оптимальних умов праці і відпочинку, корпоративна культура, соціальна захищеність працівників.

СТАТТЯ 4. ЗАГАЛЬНООБОВ'ЯЗКОВІ НОРМИ ПРИЙНЯТНОЇ ПОВЕДІНКИ ДЛЯ КЕРІВНИКІВ ТА ІНШИХ ПРАЦІВНИКІВ КРЕДИТНОЇ СПІЛКИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ НЕПРИЙНЯТНОЇ ПОВЕДІНКИ ПРАЦІВНИКІВ КРЕДИТНОЇ СПІЛКИ

Кредитна спілка буде стосунки зі своїми працівниками на принципах довгострокової співпраці, взаємної пошани і неухильного виконання взаємних зобов'язань.

Кредитна спілка не допускає по відношенню до працівників проявів дискримінації за політичними, релігійними, національними і іншими, такими, що не мають відношення до професійних якостей, мотивами при прийомі на роботу, оплаті праці, просуванні по службі.

Кредитна спілка прагне підтримувати рівень оплати праці, відповідний рівню оплати праці в даній сфері і адекватний кінцевому результату праці.

Кредитна спілка вітає активну участь працівників в житті Кредитної спілки, що сприяє розвитку корпоративної культури і внутрішньої співпраці.

4.1. Загальнообов'язкові норми прийнятної поведінки для керівників та посадових осіб (далі – керівники) Кредитної спілки:

- 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 необхідності її дотримання;
- проявляти особливу увагу щодо ситуацій або дій, які можуть порушувати вимоги Кодексу або внутрішніх нормативних документів;
- не вчиняти та не дозволяти вчиняти дискримінацію будь-кого з працівників від імені Кредитної спілки та повідомляти своїх підлеглих про заборону переслідування в Кредитній спілці.

4.2. Загальнообов'язкові норми прийнятної поведінки для працівників Кредитної спілки:

- неухильно дотримуватись загальновизнаних етичних норм поведінки, етикету ділового спілкування у щоденній співпраці з членами, клієнтами, партнерами, колегами та керівниками;
- сумлінно, компетентно, вчасно, результативно і відповідально виконувати свої посадові обов'язки, рішення та доручення керівників Кредитної спілки;
- утримуватися від виконання рішень чи доручень керівників якщо вони суперечать вимогам законодавства чи внутрішнім нормативним документам Кредитної спілки, та повідомляти про такі випадки головному комплаєнс-менеджеру;
- не здійснювати діяльність, що порушує моральні і правові норми та може завдати шкоди репутації та інтересам Кредитної спілки, клієнта, ділових партнерів;
- негайно повідомляти про будь-які можливі ризики для Кредитної спілки безпосереднього керівника, головному комплаєнс-менеджеру, працівників, головному ризик-менеджеру;

- 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.

4.3. Неприйнятна поведінка включає подання недостовірної фінансової, статистичної та управлінської звітності, злочини у сфері службової діяльності, злочини у сфері господарської діяльності (шахрайство), порушення санкцій, легалізацію (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення, неконкурентну практику, хабарництво, корупцію, порушення прав споживачів, порушення законодавства України, внутрішніх документів Кредитної спілки «Наші люди».

СТАТТЯ 5. 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 Кредитної спілки, клієнтів, ділових партнерів, інших третіх осіб, стосовно держави і суспільства в цілому, а також стосовно членів, клієнтів, ділових партнерів Кредитної спілки. За вчинення злочинів та шахрайських дій працівники Кредитної спілки несуть кримінальну та адміністративну відповідальність згідно з чинним законодавством України.

5.1. Подання недостовірної фінансової та статистичної звітності

Кредитна спілка забезпечує своєчасність, повноту, точність та достовірність даних, які відображаються в бухгалтерському обліку та звітності.

Кредитна спілка 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 записів.

Працівник Кредитної спілки, який володіє інформацією про порушення принципів ведення бухгалтерського обліку та звітності, в тому числі розтрата грошових коштів, необлікованого майна Кредитної спілки, зобов'язаний невідкладно повідомити про це безпосереднього Керівника, головного комплаєнс-менеджера та відповідні структурні підрозділи Кредитної спілки.

5.2. Посадовий злочин, економічний злочин (шахрайство)

Кредитна спілка забезпечує вжиття заходів, які є необхідними та обґрунтованими для запобігання і протидії шахрайству у діяльності підрозділів та працівників.

Працівникам Кредитної спілки 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 Кредитної спілки 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), у спосіб, що завдає шкоди інтересам Кредитної спілки;
- 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 підрозділів чи працівників Кредитної спілки;
- неправомірно надавати перевагу фізичним або юридичним особам у зв'язку з підготовкою проектів та прийняттям рішень, затвердженням (погодженням) висновків;
- використовувати будь-яке майно Кредитної спілки 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 інтересів третіх осіб.

5.3. Запобігання корупційним діям та хабарництву

Кредитна спілка категорично проти будь-яких спроб підкупу та хабарництва з метою отримання додаткових конкурентних переваг/благ. Працівникам Кредитної спілки забороняється залучати чи використовувати членів, контрагентів чи інших осіб для здійснення дій, які суперечать принципам і вимогам цього Кодексу чи нормам законодавства України про протидію корупції.

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.

Кредитна спілка зобов'язується здійснювати свою діяльність без використання хабарів або корупції. Отримання чи надання хабарів, неправомірна вигода, а також інші корупційні діяння заборонені. Працівникам Кредитної спілки забороняється пропонувати, обіцяти, давати, приймати чи провокувати хабар чи неправомірну вигоду (в грошовій чи іншій формі). Забороняється вживати заходи щодо фальсифікації або спотворення інформації з метою приховування дій, що містять ознаки хабарництва чи неправомірної вигоди.

Кредитна спілка не допускає грошові виплати, здобуття грошових коштів або дарунків в грошовій або еквівалентній нею формі у стосунках з державними органами, конкурентами або діловими партнерами.

Працівникам Кредитної спілки заборонено вимагати, здійснювати, пропонувати або приймати подібні виплати або дарунки в грошовій або еквівалентній їй формі.

Дарунки, послуги і представницькі витрати можуть бути надані за рахунок Кредитної спілки або прийняті від конкурента, фізичної особи або компанії, що має ділові відносини з Кредитною спілкою або прагнучою до створення таких, лише за умови, що вони задовольняють всім наступним критеріям:

- 1) вони відповідають прийнятій діловій практиці і не порушують Законів України або стандартів етики;
- 2) вони не можуть тлумачитись як підкуп на користь дарувальника;
- 3) розкриття фактів таких дарунків або послуг не зможе скомпрометувати Кредитну спілку або її працівника;
- 4) не призведуть до виникнення неформальних зобов'язань щодо цього клієнта або партнера;
- 5) не спричиняють виникнення конфлікту інтересів;
- 6) не впливають негативно на якість виконання Працівником його посадових обов'язків, неупередженість і незалежність у прийнятті рішень.

При отриманні пропозиції про подарунок або отриманні подарунку працівники Кредитної спілки діють у відповідності до [Політики запобігання, моніторингу та управління конфліктом інтересів Кредитної спілки].

5.4. Порушення санкцій, протидія легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення

Кредитна спілка бере активну участь у протидії легалізації (відмиванні) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, також упроваджує спеціальні економічні та інші обмежувальні заходи (санкції).

Кредитна спілка має розроблені та впроваджені правила та програми, основним принципом яких забезпечення участі всіх працівників Кредитної спілки (у межах їхньої компетенції) у виявленні фінансових операцій, які можуть бути пов'язані з легалізацією (відмиванням) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванням тероризму та фінансуванням розповсюдження зброї масового знищення.

5.5. Неконкурентна практика

Взаємовідносини з конкурентами Кредитної спілки будуються на принципах чесності та взаємної поваги у відповідності до вимог законодавства. Кредитна спілка не укладає недобросовісних угод, які не відповідають ціновій політиці, та дотримується вимог добросовісної конкурентної практики.

Будь-які рекламні та акційні заходи Кредитної спілки проводить таким чином, щоб надати потенційним клієнтам об'єктивну інформацію про Кредитну спілку.

Кредитна спілка не фінансує і не спонсорує рейтингів (порівняння в мас-медіа) своїх продуктів і послуг і продуктів і послуг інших кредитних спілок / фінансових установ.

5.6 Уникнення сплати податків або виконання вимог законодавства

Всім працівникам Кредитної спілки забороняється надання послуг чи консультацій клієнтам, членам та контрагентам, спрямованих на уникнення вказаними особами сплати податків або виконання встановлених законодавством України або договірними умовами інших зобов'язань.

СТАТТЯ 6. ПОЛІТИКА ЩОДО ДОТРИМАННЯ КУЛЬТУРИ УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ

В Кредитній спілці створюється комплексна, адекватна та ефективна система управління ризиками, на які наражається Кредитна спілка у своїй діяльності. Наглядова рада Кредитної спілки постійно підтримує високу культуру управління ризиками.

Кредитна спілка визначає та контролює дотримання корпоративних цінностей, які базуються на здійсненні діяльності на законних та етичних принципах, та постійно підтримує високу культуру управління ризиками.

Працівники Кредитної спілки дотримуються вимог впровадженої системи управління ризиками, включаючи стратегію та політику управління ризиками, культуру управління ризиками, процедури, методи та інші заходи ефективного управління ризиками.

Керівники Кредитної спілки, керівники підрозділів контролю та інші працівники Кредитної спілки забезпечують функціонування Кредитної спілки в межах визначеної схильності до ризиків і лімітів ризику.

Кредитна спілка в особі відповідальних працівників забезпечує проведення навчання та обізнаність працівників Кредитної спілки щодо дотримання норм законодавства, відповідних стандартів професійних об'єднань, дія яких поширюється на Кредитну спілку, культури управління ризиками, враховуючи кодекс корпоративної етики. Всі працівники Кредитної спілки проходять навчання з питань культури управління ризиками та дотримання кодексу корпоративної етики.

СТАТТЯ 7. ПОРУШЕННЯ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Кредитна спілка забезпечує дотримання прав споживачів в умовах виконання встановлених норм та правил пруденційного, фінансового чи операційного характеру шляхом надання належного рівня послуг, а також шляхом забезпечення гарантії недоторканості прав споживачів фінансових послуг.

Кредитна спілка вживає заходи щодо запобігання порушенню прав споживачів фінансових, а саме (але не виключно):

- забезпечує інформаційну прозорість та доступ до інформації про всі умови та послуги;
- надає роз'яснення та консультації щодо умов та послуг;
- контролює за дотриманням вимог та законодавства;
- повна та відкрита взаємодія.

послуг, відповідних вимог законодавства України щодо захисту їх прав;

Кредитна спілка не надає платних послуг клієнтам, не обумовлених умовами договору, публічними правилами та тарифами Кредитної спілки, без згоди клієнта.

СТАТТЯ 8. ПОРЯДОК ДІЙ ПРАЦІВНИКІВ КРЕДИТНОЇ СПІЛКИ ДЛЯ ЗАПОБІГАННЯ ЗАВДАННЯ ШКОДИ МАЙНУ КРЕДИТНОЇ СПІЛКИ

8.1. До активів Кредитної спілки 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 Кредитної спілки.

8.2. Будь-яке майно, а також службова інформація, якою володіє або яку використовує Кредитна спілка для забезпечення свого функціонування, надаються працівникам виключно для службових цілей та забезпечення виконання посадових обов'язків. Будь-яке майно та обладнання використовуються з дотриманням правил і норм з охорони праці.

8.3. Всі Працівники Кредитної спілки:

- несуть відповідальність за використання активів Кредитної спілки в її інтересах;
- утримуються від користування власністю та інформацією Кредитної спілки для власної користі;
- використовують комп'ютерні системи та обладнання Кредитної спілки з дотриманням діючих заходів безпеки, в т.ч. інформаційної;
- не порушують систему безпеки Кредитної спілки під час передачі даних мережею (наприклад, за допомогою 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, 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 безпосередніх керівників та/або управління безпеки про факти розкрадання, розтрата, неналежного використання майна Кредитної спілки;

Кожний працівник зобов'язаний піклуватися про збереження майна Кредитної спілки.

Неправомірне користування активами Кредитної спілки є підставою для притягнення до дисциплінарної, адміністративної або кримінальної відповідальності згідно з чинним законодавством України.

СТАТТЯ 9. НОРМИ ЩОДО ЗАБОРОНИ ВИКОРИСТАННЯ СЛУЖБОВОГО СТАНОВИЩА КЕРІВНИКАМИ КРЕДИТНОЇ СПІЛКИ ТА ІНШИМИ ПРАЦІВНИКАМИ КРЕДИТНОЇ СПІЛКИ З МЕТОЮ ОТРИМАННЯ НЕСПРАВЕДЛИВИХ ПЕРСОНАЛЬНИХ ПЕРЕВАГ АБО НАДАННЯ ТАКИХ ПЕРЕВАГ ТРЕТІМ ОСОБАМ

9.1 Кожен працівник зобов'язаний під час виконання своїх посадових обов'язків керуватися виключно інтересами Кредитної спілки, а не своїми власними.

Працівники Кредитної спілки не здійснюють діяльності від імені Кредитної спілки і за жодних обставин не використовують роботу в Кредитній спілці з метою отримання несправедливих персональних переваг або надання таких переваг третім особам або, особам, які б могли негативно вплинути на репутацію Кредитної спілки або в інший спосіб зашкодити його інтересам.

Заборонена робота працівників Кредитної спілки в банківських чи фінансових установах за сумісництвом у випадках, передбачених законодавством.

Працівники Кредитної спілки мають право брати активну участь у політичному житті, але тільки за умови, що вони діють як приватні особи, а не як представники Кредитної спілки, 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 Кредитної спілки повідомляють про іншу політичну/громадську діяльність та бізнес-відносини згідно з [Політикою запобігання, моніторингу та управління конфліктом інтересів].

9.2 Кредитна спілка встановлює систему управління конфліктами інтересів у відповідності до [Політики запобігання, моніторингу та управління конфліктом інтересів].

СТАТТЯ 10. ЗОВНІШНІ ВІДНОСИНИ ПРАЦІВНИКІВ КРЕДИТНОЇ СПІЛКИ

10.1. Відносини з суспільством.

Працівники Кредитної спілки повинні докладати зусиль для розвитку і підтримки соціальних ініціатив, направлених на поліпшення якості життя людей в регіонах та громадах, де Кредитна спілка здійснює діяльність.

10.2. Відносини з органами державної влади.

Працівники Кредитної спілки повинні прагнути до побудови і підтримки здорових, конструктивних і відкритих, таких, що виключають конфлікт інтересів, взаємин з державними органами, чиновниками і іншими представниками державної влади на законній основі.

Працівники Кредитної спілки не повинні робити спроб вплинути нечесним чином на ухвалення рішень органами державної влади або чиновниками.

Кредитна спілка та її працівники своєчасно і повністю платять податки.

Кредитна спілка не бере участі в політичних рухах (течіях) або організаціях.

10.3. Відносини із засобами масової інформації та в соціальних мережах:

Працівник Кредитної спілки надає інформацію щодо діяльності Кредитної спілки представникам засобів масової інформації та висвітлює її в соціальних мережах тільки за згодою відповідних керівників Кредитної спілки.

10.4. Відносини з діловими партнерами, інвесторами, конкурентами.

Кредитна спілка будує відносини з діловими партнерами та інвесторами на основі принципів сумлінності, чесності, професіоналізму, взаємної довіри й поваги, пріоритетності інтересів клієнта, дотримання зобов'язань, партнерства і взаємної поваги.

Кредитна спілка завжди виконує свої зобов'язання і чекає виконання зобов'язань від своїх партнерів.

Кредитна спілка зацікавлена в стійкому розвитку свого бізнесу і бізнесу своїх партнерів.

Кредитна спілка передбачає, що її ділові партнери також підтримують високі стандарти етики.

Кредитна спілка не приймає і не здійснює незаконні виплати в якій би то не було формі. Кредитна спілка не здійснює неетичні або несправедливі дії щодо своїх партнерів або конкурентів, так само як і не вдається до погроз їх використання.

Кредитна спілка веде бізнес з тими діловими партнерами, які мають гарну репутацію і займаються законною підприємницькою діяльністю, чий фінансові кошти походять із законних джерел.

Кредитна спілка надає повну підтримку зовнішнім аудиторам Кредитної спілки.

Керівники і працівники Кредитної спілки завжди надають достовірну фінансову інформацію зовнішнім аудиторам Кредитної спілки, які проводять аудит або оцінку фінансових показників. Ніхто з керівників або працівників Кредитної спілки не робить прямих або непрямих дій, які можуть вплинути, ввести в оману або обдурити зовнішніх аудиторів Кредитної спілки.

10.5. Відносини з членами та клієнтами.

Працівники Кредитної спілки докладають максимум зусиль для мінімізації будь-яких ризиків клієнта, уважно розглядають та вчасно реагують на зауваження, скарги і претензії на адресу Кредитної спілки.

Працівник Кредитної спілки не розголошує інформацію про операції, рахунки і вклади клієнтів, а також інші відомості, розкриття яких може завдати шкоди діловій репутації чи іншим нематеріальним або матеріальним інтересам клієнта, якщо розкриття такої інформації не передбачено законодавством України.

Кожен працівник Кредитної спілки у своїй роботі з клієнтами повинен керуватися наступними принципами:

1) Професіоналізм:

- кожен працівник Кредитної спілки повинен володіти знаннями в області своєї професійної діяльності та відповідати за них та
- шукати нові перспективні можливості та засоби для найбільш ефективної роботи Кредитної спілки.

2) Ввічливість та культура мови:

- з повагою ставитися до клієнта та
- при спілкуванні з клієнтом чітко викладати інформацію, уникати при цьому стандартних та складних професійних термінів, які часто зустрічаються у мові працівників, враховувати вік, соціальний статус та особливості співрозмовника.

4) Компетентність:

- працівник Кредитної спілки повинен вміти складати конкретні та дохідливі формулювання, відповідаючи на питання клієнтів, бути відповідальним, послідовним та пунктуальним у своїх обіцянках та взятих на себе зобов'язаннях.

5) Ефективність:

інформація, яку клієнт отримує від працівника Кредитної спілки, має бути зрозумілою, корисною, осмисленою та затребуваною.

СТАТТЯ 11. ГАРАНТІЇ РІВНОСТІ ВІДНОСИН МІЖ КРЕДИТНОЮ СПІЛКОЮ ТА ЇЇ КЛІЄНТАМИ, ЧЛЕНАМИ, ПРАЦІВНИКАМИ, ПОСТАЧАЛЬНИКАМИ ТА КОНКУРЕНТАМИ

11.1. Гарантії рівності відносин між Кредитною спілкою та клієнтами.

Реалізуючи план діяльності, Кредитна спілка вживає усі необхідні заходи, які відповідають потребам клієнтів та враховують інтереси клієнтів. У своїй діяльності Кредитна спілка прагне відповідати очікуванням клієнтів і забезпечити їх повне задоволення послугами та продуктами.

Довіра клієнтів є основою плідної та довготривалої співпраці, тому працівники кредитної спілки докладають усіх зусиль та вживають заходи, спрямовані на зміцнення довіри клієнтів до Кредитної спілки. Усі заяви та звернення, які надходять від клієнтів, ретельно розглядаються Кредитною спілкою, і надаються відповіді у встановлені терміни.

Працівники Кредитної спілки надають клієнтам достовірну та вичерпну інформацію, ознайомлюють клієнтів з перевагами та ризиками, пов'язаними з придбанням окремих продуктів і послуг.

Працівники Кредитної спілки дотримуються найвищих стандартів якості обслуговування клієнтів, створюють привітну атмосферу, в якій кожному клієнтові буде комфортно.

11.2. Гарантії рівності відносин між Кредитною спілком та працівниками.

Успіх та стабільність Кредитної спілки залежать від успіху та зусиль кожного працівника. Індивідуальні та командні досягнення, рішення та дії кожного працівника впливають на загальний результат роботи Кредитної спілки в цілому.

Кредитна спілка будує свої відносини з працівниками на принципах довгострокової співпраці, взаємної поваги і безумовного виконання взаємних зобов'язань.

Кредитна спілка докладає 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 Кредитної спілки.

Кредитна спілка 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.

Кредитна спілка приділяє особливу увагу та інвестує кошти в навчання та підвищення кваліфікації працівників (за можливості), а також надає можливість участі у різних навчальних заходах, які сприяють підвищенню ефективності роботи та можливості кар'єрного росту (за можливості).

Кредитна спілка протидіє будь-яким формам переслідування та тиску на працівників, категорично проти будь-якої дискримінації, ставлення або дій, які суперечать принципам толерантності.

Працівники Кредитної спілки діють неупереджено, не зважаючи на приватні інтереси, особисте ставлення до будь-яких осіб, їх стать, вік, соціальний статус, національність, сексуальну орієнтацію, етнічне походження, релігійні та політичні переконання, сімейний стан та стан здоров'я. Кредитна спілка надає рівні можливості для розвитку і зростання свого персоналу незалежно від вищенаведених факторів і прагне забезпечити комфортну робочу атмосферу всім працівникам.

Кредитна спілка 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. Кредитна спілка забезпечує комфортні робочі місця та піклується про охорону праці, безпеку життєдіяльності та охорону здоров'я працівників.

Кредитна спілка формує атмосферу професіоналізму і доброзичливості, дотримуючись етикету ділового спілкування у щоденній співпраці з клієнтами, партнерами, колегами, підлеглими та керівниками.

У разі виникнення конфлікту працівники Кредитної спілки роблять все можливе, щоб неупереджено віднести до його ініціатора, уважно і, по можливості, максимально доброзичливо вислуховують думку опонента. При обговоренні спірних питань працівники Кредитної спілки 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.

11.3. Гарантії рівності відносин між Кредитною спілкою та постачальниками.

Кредитна спілка дотримується принципу надання прозорої інформації партнерам, громадськості, контролюючим органам та учасникам.

Кредитна спілка надає громадськості максимально об'єктивну та достовірну інформацію про фінансовий стан, досягнення та перспективи розвитку Кредитної спілки на підставі офіційної та затвердженої фінансової звітності.

11.4. Гарантії рівності відносин між Кредитної спілки та конкурентами.

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

СТАТТЯ 12. ПРИНЦИПИ ОБРОБКИ, ЗБЕРІГАННЯ ТА РОЗПОВСЮДЖЕННЯ КОНФІДЕНЦІЙНОЇ, ІНСАЙДЕРСЬКОЇ ІНФОРМАЦІЇ ТА ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

Працівники Кредитної спілки суворо дотримуються правил конфіденційності та збереження таємниці фінансової послуги і захисту персональних даних. Кредитна спілка не розкриває отриману інформацію третім особам, за винятком підстав, встановлених законодавством України.

Інформація про працівників Кредитної спілки, внутрішню структуру, операційні процеси, фінансові потоки, про операції, рахунки і вклади клієнтів, партнерів, а також інша інформація, яка може завдати збиток репутації Кредитної спілки, іншим нематеріальним або матеріальним інтересам Кредитної спілки, клієнтам, партнерам, якщо розкриття такої інформації не передбачено законодавством України, за винятком загальнодоступної інформації, носить конфіденційний характер. Працівник Кредитної спілки в письмовій формі приймає зобов'язання про нерозголошення такої інформації.

Під час виконання своїх посадових обов'язків працівникам може ставати відомою непублічна інформація про компанію клієнта або його партнерів, або плани Кредитної спілки щодо зміни діяльності (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 третім особам, та не надавати рекомендацій стосовно придбання (припинення користування) 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. Кредитна спілка залишає за собою право відслідковувати, реєструвати і контролювати дотримання працівниками цих вимог.

Здійснювати публічні виступи і надавати коментарі ЗМІ можуть тільки уповноважені особи Кредитної спілки. Будь-які запити, що надходять працівникам від засобів масової інформації, повинні бути переадресовані до відповідних керівників Кредитної спілки. Будь-які публікації і виступи працівники Кредитної спілки здійснюють тільки після погодження із відповідними керівниками Кредитної спілки та при його координації і погодженні остаточного змісту публічних повідомлень.

Працівники Кредитної спілки не публікують будь-які коментарі у соціальних інтернет-мережах щодо діяльності Кредитної спілки, від імені Кредитної спілки та як посадові особи Кредитної спілки, за винятком спеціально уповноважених працівників або після погодження із відповідними керівниками Кредитної спілки.

СТАТТЯ 13. СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

Кредитна спілка прагне сприяти зростанню економіки країни та вносити значний вклад у розвиток соціальної сфери України. Такі напрями як добродійність, спонсорство, екологічна відповідальність та розсудливість, працевлаштування - важлива частина корпоративної культури Кредитної спілки.

СТАТТЯ 14. ВНУТРІШНІ ВЗАЄМИНИ

Працівники Кредитної спілки дотримуються загально людських, професійних, етичних та звичаєвих правил та принципів у взаємовідносинах між собою та іншими особами, поважаючи життя і здоров'я, честь, гідність і недоторканність.

СТАТТЯ 15. ВИКОНАННЯ ВИМОГ КОДЕКСУ

Положення Кодексу розглядаються як єдині для всіх працівників Кредитної спілки та застосовуються в повсякденній діяльності Кредитної спілки.

При прийомі на роботу в Кредитну спілку забезпечується ознайомлення працівників з цим Кодексом. У разі оновлення, змін у цьому документі головний комплаєнс-менеджер забезпечує ознайомлення з актуалізованим Кодексом всіх Працівників Кредитної спілки. Головний комплаєнс-менеджер забезпечує щорічне проведення навчання та обізнаність працівників Кредитної спілки щодо норм Кодексу корпоративної етики.

Працівники Кредитної спілки беруть на себе зобов'язання керуватись Кодексом в своїй роботі незалежно від посади і статусу.

Якщо працівник не впевнений у етичності своїх дій або рішень, в етичності дій або рішень своїх колег і керівників, у відповідності своїх дій або рішень цінностям і принципам Кредитної спілки, йому необхідно звернутися за допомогою до свого безпосереднього керівника або до головного комплаєнс-менеджера. У випадку, якщо ваш колега поводить себе неетично, слід попередити його про це, вказавши, який принцип Кодексу він порушує.

Всі спірні етичні питання необхідно вирішувати з безпосереднім керівником. Якщо питання не може бути вирішене на місці безпосереднім керівником, то звернення по етичних питаннях може бути передане до головного комплаєнс-менеджера .

Головний комплаєнс-менеджер гарантують, що надана працівником Кредитної спілки інформація у жодному випадку не буде використана проти нього, а звернення залишиться конфіденційним. Працівник буде своєчасно проінформований про рішення з приводу свого звернення головним комплаєнс-менеджером.

Всі посадові особи і працівники Кредитної спілки повинні всебічно сприяти розслідуванню етичних ситуацій, надавати матеріали і документи, необхідні для перевірки обставин етичного порушення.

Будь-яке переслідування працівника, який з власної ініціативи заявив про порушення принципів Кодексу, буде розцінено як окреме порушення принципів Кодексу.

Кожен працівник зобов'язаний звернутися до головного комплаєнс-менеджера, якщо він має сумніви щодо дотримання Кодексу поведінки (етики) у конкретному випадку або якщо він має підстави вважати, що кодекс поведінки (етики) не дотримується в цілому.

Інформацію про факти недотримання Кодексу поведінки (етики), нанесення збитку інтересам або репутації Кредитної спілки працівниками необхідно відправляти за адресою:

58001 Чернівецька обл., м. Чернівці, вул. Героїв Майдану, 31

З питань порушень Кодексу: nashi_ludy@ukr.net

Керівники та інші працівники Кредитної спілки несуть персональну відповідальність за неухильне дотримання вимог цього Кодексу. Порушення правил Кодексу, внутрішніх

нормативних документів Кредитної спілки вважається порушенням трудової дисципліни, за яке до працівника може бути застосовані заходи дисциплінарного стягнення

У разі виявлення факту порушення законодавства з боку працівника Кредитної спілки залишає за собою право передати інформацію про виявлене порушення до правоохоронних органів з метою притягнення винних до адміністративної або кримінальної відповідальності.

Кредитна спілка також може вимагати відшкодування матеріальних втрат та збитків через суд або звернутись до правоохоронних органів до початку судового процесу.

Крім того працівники несуть персональну відповідальність за будь-які неправомірні або незаконні дії, які вони здійснюють під час роботи в Кредитній спілці. Працівники також можуть нести відповідальність за дії (або бездіяльність) інших, якщо працівник знав або повинен був знати про їхню неправомірну поведінку чи дії.

СТАТТЯ 16. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

19.1. Цей Кодекс вступає в силу з моменту його затвердження Наглядовою радою Кредитної спілки.

19.2. Зміни та доповнення до цього Кодексу затверджуються Наглядовою радою Кредитної спілки та оформлюються або додатком до нього, або шляхом його викладення в новій редакції. Прийняття нової редакції Кодексу автоматично призводить до припинення дії попереднього документу.

19.3. У разі невідповідності будь-якої частини цього Кодексу чинному законодавству України або нормативно-правовим актам Національного банку України, в тому числі у зв'язку з прийняттям нових актів законодавства України або нормативно-правових актів Національного банку України, цей Кодекс буде діяти лише у тій частині, яка не суперечитиме чинному законодавству України та нормативно-правовим актам Національного банку України.