

**ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО
«СТРАХОВА КОМПАНІЯ «АРСЕНАЛ»**

ЗАТВЕРДЖЕНО:

Рішенням Наглядової Ради
ПрАТ СК «АРСЕНАЛ»
(протокол № 2024/11-27/2 від 27.11.2024)

**КОДЕКС
КОРПОРАТИВНОЇ ЕТИКИ ТА ПОВЕДІНКИ ПРАЦІВНИКІВ
ПРИВАТНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА
«СТРАХОВА КОМПАНІЯ «АРСЕНАЛ»
(версія 1)**

Набрав чинність: 27.11.2024 р.
згідно Наказу №25-од від 27.11.2024

Втратив чинність:
згідно Наказу № від

**м. Одеса
2024**

Зміст

1. ЗАГАЛЬНА ЧАСТИНА	3
2. ЗАГАЛЬНООБОВ'ЯЗКОВІ НОРМИ ПОВЕДІНКИ В ТОВАРИСТВІ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ЦИХ НОРМ	6
3. НОРМИ ЩОДО ЗАБОРОНИ НА ЗДІЙСНЕННЯ НЕЗАКОННОЇ ДІЯЛЬНОСТІ.....	7
4. ПРОТИДІЯ КОРУПЦІЇ ТА ВІДМИВАННЮ КОШТІВ.....	8
5. ЗБЕРЕЖЕННЯ ТА ЗАХИСТ ІНФОРМАЦІЇ.....	9
6. КОРПОРАТИВНА СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ.....	9
7. ВИМОГИ ЩОДО ДОТРИМАННЯ КУЛЬТУРИ УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ.....	10
8. ЗАХОДИ ЩОДО ЗАПОБІГАННЯ ПОРУШЕННЮ ПРАВ КЛІЄНТІВ	11
9. НОРМИ ЩОДО ЗАБОРОНИ ВИКОРИСТАННЯ СЛУЖБОВОГО СТАНОВИЩА З МЕТОЮ ОТРИМАННЯ НЕСПРАВЕДЛИВИХ ПЕРСОНАЛЬНИХ ПЕРЕВАГ АБО НАДАННЯ ТАКИХ ПЕРЕВАГ ТРЕТІМ ОСОБАМ.....	11
10. ГАРАНТІЇ РІВНОСТІ ВІДНОСИН МІЖ ТОВАРИСТВОМ ТА ЙОГО КЛІЄНТАМИ, ПРАЦІВНИКАМИ, ПОСТАЧАЛЬНИКАМИ ТА КОНКУРЕНТАМИ	12
11. ІНФОРМУВАННЯ ПРО ПОРУШЕННЯ ВИМОГ КОДЕКСУ ТА ЗАХОДИ, ЯКІ ВЖИВАЄ ТОВАРИСТВО У РАЗІ ПОРУШЕННЯ КОДЕКСУ	13
12. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ДОТРИМАННЯ ПОЛОЖЕНЬ КОДЕКСУ	14
13. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ.....	14

1. ЗАГАЛЬНА ЧАСТИНА

1.1. ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «СТРАХОВА КОМПАНІЯ «АРСЕНАЛ» (далі – Товариство, ПрАТ СК «АРСЕНАЛ») є учасником банківської групи «ВОСТОК» відповідальною особою якої є ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «БАНК ВОСТОК».

1.2. Кодекс корпоративної етики та поведінки працівників ПрАТ СК «АРСЕНАЛ» (далі – Кодекс) є внутрішнім документом ПрАТ СК «АРСЕНАЛ» (далі – Товариство), який визначає стандарти етичної поведінки працівників Товариства а також порядок здійснення внутрішніх та зовнішніх комунікацій при роботі з клієнтами і діловими партнерами.

Дія Кодексу поширюється на всі підрозділи / суб'єкти корпоративного управління: Наглядову Раду Товариства, Правління Товариства, Комітети Товариства, всі підрозділи та працівників Товариства.

Складовими цього Кодексу є визначення корпоративних цінностей Товариства, загальнообов'язкових норм поведінки, корпоративної соціальної відповідальності у ставленні до корупції та до зловживання службовим становищем, а також до інших аспектів неприйнятної, протизаконної та сумнівної поведінки у внутрішній і зовнішній діяльності Товариства.

Знання та дотримання Кодексу допоможе кожному працівнику приймати правильні рішення, уникаючи ситуацій, які можуть завдати шкоди репутації Товариства.

1.3. Кодекс створений відповідно до:

- Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії»;
- Закону України «Про страхування»;
- Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення»;
- Закону України «Про запобігання корупції»;
- Положення про вимоги до системи управління страховика, затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 27.12.2023 № 194;
- Положення про здійснення установами фінансового моніторингу, затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 28.07.2020 № 107;
- інших законів та нормативно-правових актів (у тому числі, що закріплюють принцип чесної конкуренції, спрямовані проти хабарництва і корупції, пов'язані з комерційною та таємницею страхування, конфіденційною інформацією, антимонопольним та трудовим законодавством та інші);
- законодавства та нормативно-правових актів, що регулюють діяльність Товариства в період воєнного стану;
- внутрішніми документами, з урахуванням здійснення діяльності Товариства в період воєнного стану.

1.4. Завданням Кодексу є:

- визначення єдиних корпоративних цінностей, принципів і правил загальнообов'язкової корпоративної (ділової) поведінки та етики, спрямованих на підвищення ефективності та

культури страхування, фінансової стабільності Товариства, зміцнення взаємної довіри учасників ринку страхування;

- розвиток єдиної корпоративної культури, заснованої на високих етичних стандартах, підтримання в колективі атмосфери довіри, взаємної поваги і порядності, а також культури управління ризиками, культури внутрішнього контролю, які є невід'ємною частиною здійснення діяльності на ринку страхування, керівниками та іншими працівниками;

- виявлення і запобігання потенційним ризикам, вирішення проблем, що мають ознаки конфлікту інтересів;

- підвищення і збереження довіри до Товариства з боку ділового співтовариства, зміцнення репутації відкритого і чесного учасника ринку страхування;

- нівелювання можливості виникнення проявів корупції та вчинення дій, які можуть бути віднесені до корупційних;

- встановлення балансу між цілями Товариства, інтересами працівників і захистом навколишнього середовища;

- встановлення норм заборони здійснення незаконної діяльності, неприйнятної поведінки керівниками та іншими працівниками.

1.5. Метою створення Кодексу є зміцнення корпоративних цінностей та освідомлення кожним працівником своєї відповідальності за корпоративну поведінку обов'язки, що виконуються кожним працівником у повсякденній практиці. У Кодексі відображені обов'язки та відповідальність як рядових працівників, так і керівників, які повинні виконуватися щодня.

1.6. Наглядова рада затверджує цей Кодекс та здійснює контроль його дотримання.

Наглядова Рада покладає відповідальність на Головного ризик-менеджера та Головного комплаєнс-менеджера за здійснення контролю за розробленням, впровадженням та дотримання цього Кодексу та надання консультацій працівникам із питань дотримання цього Кодексу. Головний комплаєнс-менеджер не рідше одного разу на рік звітує Наглядовій Раді товариства про дотримання/недотримання Кодексу, про виявлені порушення та здійснені щодо їх недопущення в майбутньому заходи.

Наглядова Рада Товариства забезпечує щорічне ознайомлення працівників (в тому числі Керівників та ключових осіб) Товариства з цим Кодексом під підпис або за допомогою електронних засобів. Кожен працівник, який приймається в штат працівників Товариства, обов'язково повинен бути ознайомлений з текстом цього Кодексу на паперовому носії або в електронному вигляді, під розпис.

Товариство проводить регулярне (не рідше одного разу на рік для діючих працівників та під час прийняття на роботу нових працівників) навчання працівників Товариства з питань культури управління ризиками та дотримання цього Кодексу. Всі працівники проходять Вступний тренінг, мета якого - ознайомлення з положеннями цього Кодексу.

3.6. Для роз'яснення пунктів цього Кодексу кожен працівник може звернутися до свого безпосереднього керівника або до Головного комплаєнс-менеджера.

3.7. Зміни до цього Кодексу вносяться за рішенням Наглядової ради Товариства у зв'язку зі змінами норм чинного законодавства України, правил ділової етики.

У випадку внесення змін у законодавчі та нормативно-правові акти України, цей Кодекс, до внесення відповідних змін, діє в частині, що не суперечить законам та нормативно-правовим актам, що набули чинності. До внесення відповідних змін в цей Кодекс,

працівники Товариства в своїй роботі керуються нормами чинного законодавства України, у тому числі нормативно-правовими актами НБУ.

1.7. Основними корпоративними цінностями Товариства є:

- **Відданість спільній справі** - Кожен працівник Товариства у своїй професійній діяльності керується інтересами Товариства і його клієнтів, дотримується прийнятої стратегії, позитивно сприймає інновації, що впроваджуються в Товаристві, дотримується норм і правил корпоративної поведінки;
- **орієнтація на клієнта** - вияв уваги до індивідуальних потреб кожного клієнта;
- **відкритість** - створення відкритих та прозорих умов роботи на ринку страхування;
- **відповідальність** - відданість спільній справі та особиста відповідальність кожного керівника та іншого працівника;
- **корпоративність** - злагоджена робота в команді;
- **орієнтація на інновації** – запровадження новітніх технологій, вдосконалення страхових продуктів;
- **законність** - безумовне дотримання вимог законодавства, правил доброчесної конкуренції, правил корпоративної етики, ринкових стандартів та внутрішніх документів.

Визначені цим Кодексом корпоративні цінності базуються на законних та етичних принципах, постійно підтримують високу культуру управління ризиками та культуру внутрішнього контролю.

1.8. Успіх і розвиток Товариства є заслугою керівників та інших працівників, які сприяють зміцненню репутації Товариства, результат роботи кожного керівника та іншого працівника впливає на результат роботи всієї команди і є запорукою успіху Товариства на ринку страхування.

Товариство цінує у своїх керівниках та інших працівниках, у їх роботі:

- особисте усвідомлення важливості їх праці для виконання стратегії, планів та бюджетів Товариства;
- прихильність принципам корпоративної культури, культури управління ризиками та культури внутрішнього контролю;
- сумлінне ставлення до своїх посадових обов'язків, ініціативність і активність при виконанні посадових обов'язків;
- професіоналізм в діяльності і прагнення до підвищення професійного рівня;
- уміння працювати в команді, дисциплінованість і відповідальність за виконання покладених завдань;
- чесність, порядність і доброзичливість;
- комунікабельність, прагнення до достовірного обміну інформацією;
- обережність та зваженість при виконанні посадових обов'язків;
- прагнення до постійного удосконалення страхової діяльності і страхових продуктів, підвищення якості виконуваної роботи.

1.9. Кодекс є обов'язковим для безумовного дотримання його вимог керівниками та іншими працівниками.

2. ЗАГАЛЬНООБОВ'ЯЗКОВІ НОРМИ ПОВЕДІНКИ В ТОВАРИСТВІ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ЦИХ НОРМ

2.1. Головними загальнообов'язковими нормами поведінки та корпоративної етики Товариства є:

- у відносинах зі своїми керівниками та іншими працівниками - дотримання прав людини і гідності особистості, створення рівних можливостей для керівників та інших працівників. Товариство цінує своїх керівників та інших працівників, створює для них умови праці відповідно до нормативно-правових актів з охорони праці, забезпечує додержання вимог законодавства щодо прав керівників та інших працівників у галузі охорони праці, заохочує їх за успіхи в роботі і чекає від них високих стандартів корпоративної етики і професійних досягнень. Товариство не заперечує проти заняття керівниками та іншими працівниками іншою законною діяльністю (підприємницькою, політичною, науковою), якщо вона виконується у вільний від основної роботи у Товаристві час, не впливає на здатність сумлінно та якісно виконувати свої обов'язки, які встановлені внутрішніми документами, у Товаристві, не створює конфлікту інтересів, крім випадків коли заняття іншою діяльністю прямо заборонено чинним законодавством України;

- у діалозі і взаємовідносинах з місцевими громадами, органами державної влади та місцевого самоврядування - відкритість, партнерство та співробітництво. Товариство надає повну і достовірну інформацію про свою діяльність, прагне до побудови і підтримки конструктивних і відкритих взаємовідносин;

- у відносинах з клієнтами та діловими партнерами - чесність, об'єктивність і сумлінність. Товариство прагне до довгострокової і взаємовигідної співпраці, керується принципами пріоритету інтересів Товариства, об'єктивності та економічної доцільності, завжди прагне виконати свої зобов'язання і чекає на виконання зобов'язань від своїх клієнтів та партнерів;

- у відносинах з конкурентами - принципи вільної та чесної конкуренції при неухильному дотриманні норм і правил ділової етики, вимог антимонопольного законодавства;

- у політичній діяльності - політична нейтральність та не надання фінансової або якоїсь іншої підтримки політичним партіям або групам. Керівники та інші працівники беруть участь у політичній діяльності виключно в якості приватних осіб, які не виступають представниками Товариства.

2.2. Головні загальнообов'язкові норми поведінки та корпоративної етики всіх керівників та інших працівників.

2.2.1. Взаємовідносини керівників та інших працівників Товариства.

Керівники та інші працівники, незалежно від займаної посади або сфери діяльності, будують свої взаємини з Товариством з дотриманням наступних загальнообов'язкових норм поведінки та корпоративної етики:

- лояльності до Товариства;

- сумлінного дотримання та виконання законодавства України, нормативно-правових актів, а також внутрішніх документів Товариства;

- безумовного виконання керівниками та іншими працівниками своїх обов'язків професійно, добросовісно та з докладанням належних зусиль і старанності.

Керівники та інші працівники Товариства - основа його репутації. Тому вони повинні усвідомлювати, що будь-які неетичні або антисуспільні дії, вчинені на робочому місці або у вільний час, неприйнятна поведінка можуть завдати шкоди репутації Товариства.

2.2.2. Взаємовідносини з клієнтами.

У взаємовідносинах з клієнтами керівники та інші працівники Товариства зобов'язані дотримуватись встановлених вимог та норм (стандартів), якості продажу страхових продуктів, обслуговування клієнтів та повинні керуватися наступними нормами поведінки та корпоративної етики:

- поваги і доброзичливості;
- пріоритету інтересів Товариства;
- об'єктивності;
- економічної доцільності. Керівники та інші працівники не повинні розголошувати інформацію про клієнтів, яка може завдати їм або Товариству матеріальної або іншої шкоди, крім випадків, коли розкриття такої інформації передбачено законодавством.

2.3. Стиль одягу та зовнішній вигляд керівників та інших працівників. Всі керівники та інші працівники Товаристві повинні дотримуватися в своїй роботі принципів і правил відносно ділового стилю і зовнішнього вигляду незалежно від посади та виду діяльності.

2.4. Стан робочого місця керівників та інших працівників та ставлення до власності Товариства. Робоче місце керівника та іншого працівника Товариства повинно відповідати вимогам нормативно-правових актів у сфері охорони праці. Керівники та інші працівники повинні дбайливо ставитись до власності Товариства, не використовувати її в особистих цілях.

2.5. Працівники Товариства зобов'язані максимально дбайливо ставитися до майна та інших ресурсів, що надаються Товариством і використовувати їх виключно в робочих цілях.

2.6. За порушення загальнообов'язкових норм поведінки встановлених Товариством керівники та працівники несуть дисциплінарну та адміністративну відповідальність.

3. НОРМИ ЩОДО ЗАБОРОНИ НА ЗДІЙСНЕННЯ НЕЗАКОННОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Товариство висловлює свою рішучу позицію, яка полягає в неприйнятті, присіканню та забороні будь-якої незаконної діяльності, протиправних дій з боку керівників та інших працівників, клієнтів, контрагентів, ділових партнерів, державних органів та громадських об'єднань, суспільства в цілому. Всі керівники та працівники Товариства зобов'язані неухильно дотримуватись вимог законодавства, нормативно-правових актів, внутрішніх документів Товариства та загальних правил, що спрямовані на попередження та/або виявлення випадків здійснення незаконної діяльності (неприйнятної поведінки). Всі керівники та працівники Товариства зобов'язані брати активну участь у запобіганні здійснення незаконної діяльності та будь-яким протиправним діям. За здійснення посадових та економічних злочинів (шахрайство) керівники та інші працівники несуть адміністративну та кримінальну відповідальність.

3.1. Подання недостовірної фінансової та статистичної звітності

Товариство забезпечує своєчасне, повне та достовірне відображення даних у бухгалтерському обліку, всі фінансові операції відображаються з дотриманням вимог міжнародних стандартів бухгалтерського обліку та фінансової звітності, законодавства та внутрішніх документів Товариства.

Товариство своєчасно надає та публікує звітність, розкриває інформацію.

3.2. Посадовий злочин, економічний злочин (шахрайство)

Безпека страхової діяльності є обов'язковою умовою нормального функціонування Товариства, важливим напрямком гарантування його економічної стабільності, забезпечення збереження майна, грошових коштів та інших цінностей Товариства, клієнтів, контрагентів та інших третіх осіб.

Керівники та інші працівники Товариства зобов'язані сприяти зовнішнім та внутрішнім перевіркам, не спотворювати інформацію та не відмовлятися від надання інформації, необхідної для належного проведення службової перевірки, розслідувань, які проводяться з метою виявлення та запобігання посадового та/або економічного злочину.

3.3. Порухення санкцій, запобігання та протидія легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення

У своїй діяльності Товариство неухильно керується нормами чинного законодавства України, та міжнародної практики з питань ПВК/ФТ та виконує вимоги щодо застосування санкцій, що застосовуються Україною, іноземними державами (крім держав, які здійснюють збройну агресію проти України), міждержавними об'єднаннями або міжнародними організаціями.

3.4. Неконкурентна практика

Товариство усвідомлює про наявність значної конкуренції на ринку страхування, різноманітних страхових продуктів, але веде чесну конкуренцію, поважає конкурентів, дотримується вимог антимонопольного законодавства. Товариства не укладає недобросовісні договори, які не відповідають ціновій політиці Товариства, не сприймає такі методи впливу на конкурентів, як шантаж, змова на ринку з іншими конкурентами, нав'язування клієнтам платних послуг без їх згоди, а також запобігає посадовим та економічним злочинам що можуть привести до недобросовісної конкуренції.

4. ПРОТИДІЯ КОРУПЦІЇ ТА ВІДМИВАННЮ КОШТІВ

4.1. Товариство діє з суворим дотриманням антикорупційного законодавства.

4.2. Для реалізації цієї політики Товариство:

- дотримується антикорупційного законодавства та законодавства у сфері відмивання коштів;
- співпрацює з організаціями та партнерами, які дотримуються вимог антикорупційного законодавства;
- розробляє та запроваджує антикорупційну програму, політики та процедури згідно з нормами чинного антикорупційного законодавства, спрямованого на посилення контролю за фінансовою та бухгалтерською звітністю.

4.3. Товариство не здійснює діяльності, що пов'язана з легалізацією (відмиванням) доходів, одержаних злочинним шляхом.

4.4. Товариство не укладає будь-яких угод, щодо яких є сумніви стосовно походження та призначення грошових коштів, які підлягають отриманню або сплаті.

4.5. Товариство в своїй діяльності дотримується режиму економічних санкцій щодо будь-яких держав, які накладені урядом України, а також санкцій США, ООН, ЄС, що

забороняють вести діяльність з юридичними або фізичними особами, які мають відношення до цих держав або до терористичної діяльності та іншої незаконної діяльності.

4.6. Співробітники мають повідомляти своєму безпосередньому керівнику та/або Голові Правління у разі виникнення будь-яких підозр щодо контрагентів та умов правочинів, що пропонуються Товариству.

5. ЗБЕРЕЖЕННЯ ТА ЗАХИСТ ІНФОРМАЦІЇ

5.1. Товариство дотримується законів щодо захисту персональних даних, конфіденційної інформації, таємниці фінансової послуги та таємниці страхування.

5.2. Товариство відповідально ставиться до захисту інформації :

- дотримується правил конфіденційності щодо інформації, отриманої від третіх осіб (клієнти, партнери, контрагенти та інші);
- не допускає розповсюдження недостовірної інформації, викривлення фактів, що може завдати шкоди їй, її партнерам, її клієнтам;
- захищає власну інформацію: інформація використовується співробітниками Товариства виключно для виконання функціональних обов'язків і може бути розкрита або передана третім особам тільки в обсязі та в порядку, що передбачені чинним законодавством України та внутрішніми документами Товариства;
- зберігає персональні дані співробітників у режимі конфіденційності, збирання та оброблення персональних даних здійснюється з дотриманням вимог законодавства.

Співробітники:

- не діляться відомою їм внутрішньою інформацією, яка не була у встановленому законодавством порядку розкрита або оприлюднена, з будь-ким, включаючи родичів та друзів, крім випадків, коли це становить частину функціональних обов'язків;
- отримують, передають, зберігають, знищують інформацію відповідно до законодавства та внутрішніх документів Товариства.

5.3. У період дії трудового договору/контракту та протягом двох років після його припинення співробітники зобов'язані дотримуватися конфіденційності щодо інформації комерційної таємниці та конфіденційної інформації Товариства і вживати заходів для запобігання її несанкціонованому розкриттю.

6. КОРПОРАТИВНА СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

6.1. Товариство усвідомлює свою соціальну відповідальність, важливість соціальних проєктів, що організовуються Товариством, необхідність підтримки спільноти, яким потрібна допомога, необхідність вирішення соціальних проблем працівників Товариства та громадян України. Ця робота є дуже важливою, і усвідомлення цього лежить в основі всіх корпоративних соціальних програм Товариства.

У період воєнного часу, одним із важливих пріоритетів Товариства є фінансова невпинна, системна, оперативна підтримка держави, зокрема – допомога військовим.

6.2. Товариство може проводити (проводить) соціальні програми в Україні, які мають на меті надання підтримки спільнотам, освіті, культурним заходам та захисту навколишнього середовища. Фінансування цих програм, як довгострокових, так і одноразових,

здійснюється (може здійснюватися) як з боку Товариства так і з боку його керівників та інших працівників. Крім цього, керівники та інші працівники Товариства, як волонтери, вкладають (можуть вкладати) свій час, ідеї, енергію, навички і досвід у соціальні проекти Товариства.

6.3. Соціальна відповідальність Товариства – це соціальна відповідальність перед суспільством, клієнтами, партнерами, державою. Керівники та інші працівники Товариства повинні неухильно вдосконалювати свої знання і досвід, відкривати нові напрямки співпраці у соціальній сфері держави.

6.4. Товариство не здійснює благодійну та спонсорську допомогу, доброчинність з прямою або непрямою ціллю вплинути на прийняття представниками держави, громадських організацій або іншими особами рішень, які мають вплив на діяльність Товариства, з метою отримання переваг в конкретних проектах Товариства.

Рішення про надання благодійної та спонсорської допомоги, доброчинності здійснюється з урахуванням вимог антикорупційного законодавства та внутрішніх документів, зокрема встановлених цим Кодексом.

7. ВИМОГИ ЩОДО ДОТРИМАННЯ КУЛЬТУРИ УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ

7.1. Товариство розробляє, впроваджує, супроводжує та вдосконалює систему управління ризиками Товариства на умовах її відповідності вимогам і рекомендаціям Національного банку України. Створена Товариством комплексна, адекватна та ефективна система управління ризиками Товариства охоплює всі напрями діяльності Товариства, на всіх організаційних рівнях, підтримує високу культуру управління ризиками.

7.2. Наглядова рада та Правління з метою дотримання як керівниками Товариства, так і іншими працівниками Товариства культури управління ризиками створюють необхідну атмосферу шляхом:

- 1) визначення корпоративних цінностей, встановлення настанов, вимог та обов'язків щодо їх дотримання керівниками та іншими працівниками, а також здійснення нагляду за дотриманням таких цінностей, що передбачено цим Кодексом, посадовими обов'язками та іншими внутрішніми документами Товариства;
- 2) забезпечення розуміння як керівниками Товариства, так і іншими працівниками їх ролі під час управління ризиками з метою досягнення цілей діяльності Товариства, а також відповідальності за порушення встановленого рівня ризик-апетиту;
- 3) просування обізнаності щодо ризиків, уключаючи забезпечення обізнаності та залучення членів Наглядової ради та членів Правління, а також інших працівників Товариства до управління ризиками;
- 4) отримання від керівників та інших працівників Товариства у документа про ознайомлення з цим Кодексом або іншого документу на підтвердження щодо інформованості про дисциплінарні санкції або інші дії, які можуть застосовуватись до них у разі неприйнятної поведінки/порушення в діяльності Товариства;
- 5) відкритості та готовності до злагодженої роботи і тісної взаємодії між всіма суб'єктами системи управління ризиками та пошуку оптимальних шляхів управління ризиками.

8. ЗАХОДИ ЩОДО ЗАПОБІГАННЯ ПОРУШЕННЮ ПРАВ КЛІЄНТІВ

8.1. Товариство проголошує що невід'ємною частиною корпоративних цінностей є забезпечення високого рівня прав клієнтів із застосуванням наступних заходів:

- дотримання керівниками та іншими працівниками вимог законодавства, нормативно-правових актів, та внутрішніх документів, зокрема вимог встановлених цим Кодексом, щодо захисту прав споживачів, про рекламу, про страхування, про роботу зі зверненнями громадян;
- заборони використання несправедливого характеру умов договорів страхування, в тому числі умов, що мають на меті виключати або перешкоджати праву споживача звертатися до суду або застосовувати будь-який інший засіб юридичного захисту;
- здійснення переддоговірного розкриття інформації та інформування споживачів відповідно до законодавства про умови та порядок придбання клієнтом страхових продуктів;
- встановлення стандартів (норм) обслуговування клієнтів, підвищення кваліфікації, знань та навичок керівників та інших працівників у роботі з клієнтами;
- будування відносин з клієнтами/контрагентами на принципах взаємної довіри, поваги і рівноправності, надання переваг переговорам і пошуку компромісу у разі виникнення розбіжностей, непорозумінь і суперечок;
- розгляд та ретельний аналіз звернень громадян, надання роз'яснень та прагнення до швидкого вирішення питання;
- здійснення внутрішнього контролю за додержанням вимог законодавства та внутрішніх документів.

9. НОРМИ ЩОДО ЗАБОРОНИ ВИКОРИСТАННЯ СЛУЖБОВОГО СТАНОВИЩА З МЕТОЮ ОТРИМАННЯ НЕСПРАВЕДЛИВИХ ПЕРСОНАЛЬНИХ ПЕРЕВАГ АБО НАДАННЯ ТАКИХ ПЕРЕВАГ ТРЕТІМ ОСОБАМ

9.1. Керівники та інші працівники Товариства зобов'язані діяти з урахуванням інтересів Товариства (тобто всіх його акціонерів та клієнтів), а не з особистих (приватних) інтересів, виконувати функціональні обов'язки добросовісно та безпристрасно, бути чесними і не використовувати службове становище з метою отримання неправомірної вигоди, несправедливих персональних переваг або надання таких переваг третім особам.

9.2. Керівникам та іншим працівникам з метою уникнення конфлікту інтересів, нанесення втрат Товариству, завдання шкоди інтересам клієнтів або акціонерів, на підставі цього Кодексу, Політики запобігання, виявлення та управління конфліктами інтересів у ПрАТ СК «АРСЕНАЛ» та інших внутрішніх документів, встановлюються обов'язки щодо уникнення ситуацій, які можуть призвести до конфлікту особистих інтересів та інтересів Товариства заборони/ особливі умови здійснення дій, які стосуються конкурування з Товариством, отримання/надання подарунків, займання керівних посад в юридичних особах, розголошення інформації з обмеженим доступом тощо.

10. ГАРАНТІЇ РІВНОСТІ ВІДНОСИН МІЖ ТОВАРИСТВОМ ТА ЙОГО КЛІЄНТАМИ, ПРАЦІВНИКАМИ, ПОСТАЧАЛЬНИКАМИ ТА КОНКУРЕНТАМИ

10.1. Гарантії рівності відносин між Товариством та клієнтом полягають в дотриманні Товариством законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України, які регулюють ці відносини та угод (договорів) між клієнтом та Товариством. Товариство зобов'язане докладати максимальних зусиль для уникнення конфлікту інтересів керівників та інших працівників і клієнтів повідомляти про наявність реального та потенційного конфлікту інтересів відповідно до вимог цього Кодексу та Політики запобігання, виявлення та управління конфліктами інтересів ПрАТ СК «АРСЕНАЛ».

Товариство гарантує нерозголошення таємниці страхування, конфіденційної інформації. Інформація щодо діяльності та фінансового стану клієнта, яка стала відомою Товариству у процесі обслуговування клієнта та взаємовідносин з ним або стала відомою третім особам при наданні послуг Товариству або виконанні функцій, визначених законодавством і розголошення якої може завдати матеріальної чи моральної шкоди клієнту, є таємницею фінансової послуги.

10.2. Гарантії рівності відносин між Товариством та працівниками це:

- дотримання Товариством загальнообов'язкових норм поведінки та корпоративної етики Товариства, визнання значної ролі керівників та інших працівників Товариства в забезпеченні успіху діяльності Товариства, які наголошені в цьому Кодексі;
- ведення кадрової політики, яка полягає у рівності умов при обранні кандидатів у члени Наглядової ради та Правління, інших керівників та працівників на інші посади в Товаристві, Товариством можливості кар'єрного росту, отриманні винагород з урахуванням професійних досягнень та особистого вкладу у діяльність Товариства, а у разі виникнення обставин щодо застосування покарань - з дотриманням об'єктивної оцінки дій, які здійснив керівник або інший працівник.

Товариство гарантує керівникам та іншим працівникам Товариства здійснення своєчасної оплати праці, сплату податків, компенсацію витрат на відрядження, надання відпусток та інші гарантії у відповідності до законодавства та внутрішніх документів.

10.3. Гарантії рівності відносин між Товариством та постачальниками ґрунтуються на принципах:

- надання Товариством своєчасної, достовірної та якісної інформації про фінансовий стан Товариства, його діяльність, висновків зовнішнього аудиту, тощо з дотриманням політики Товариства про інформацію;
- рівності та прозорості інформування про умови закупівлі товарів/послуг від постачальників;
- укладання угод з дотриманням законодавства та внутрішніх документів, а також їх безумовне виконання щодо зобов'язань, прав, відповідальності;
- дотримання норм, які також стосуються гарантії рівності відносин між Товариством та клієнтом, які передбачені цим розділом цього Кодексу.

10.4. Гарантії рівності відносин між Товариством та конкурентами будуються на чесних відносинах, Товариство з повагою відноситься до своїх конкурентів на ринку страхування.

На запити конкурентів про надання інформації, Товариство керується виключно законодавством та внутрішніми документами з питань політики Товариства щодо надання

інформації, зокрема надання своєчасної, достовірної та якісної інформації про фінансовий стан Товариства, його діяльність, висновки зовнішнього аудиту, а також з дотриманням вимог збереження комерційної, інсайдерської та конфіденційної інформації та таємниці страхування.

11. ІНФОРМУВАННЯ ПРО ПОРУШЕННЯ ВИМОГ КОДЕКСУ ТА ЗАХОДИ, ЯКІ ВЖИВАЄ ТОВАРИСТВО У РАЗІ ПОРУШЕННЯ КОДЕКСУ

11.1. Порухенням вимог Кодексу є діяльність або бездіяльність, що суперечить основним принципам, правилам, нормам та стандартам цього Кодексу.

11.2. У разі виникнення сумнівів щодо дотримання положень цього Кодексу у конкретному випадку або якщо є підстави вважати, що Кодекс не дотримується в цілому, керівник та інший працівник повинен проінформувати про це свого безпосереднього керівника та звернутися до комплаєнс-менеджера. Якщо керівник та інший працівник не бажає інформувати свого безпосереднього керівника, або якщо безпосередній керівник не може надати відповіді на запит, працівник може використати право інформування, звернувшись до Наглядової ради, Правління будь-якими засобами: по телефону, по електронній корпоративній пошті, по звичайній пошті, та в будь-якій іншій формі за його вибором, в тому числі усно або анонімно. При зверненні керівника та іншого працівника зберігається конфіденційність. Після того, як керівник та інший працівник своєчасно проінформував про порушення, до нього не можуть бути застосовані дисциплінарні стягнення, чи інші заходи впливу.

Анонімне повідомлення про неприйнятну поведінку, що надається працівниками Товариства до комплаєнс-менеджера, підлягає розгляду, якщо наведена у ньому інформація містить достатні докази та фактичні дані, які можуть бути перевірені.

Зовнішні повідомлення юридичних та фізичних осіб, керівників та інших працівників Товариства можуть здійснюватися за допомогою електронної поштової скриньки, яка розташована на вебсайті Товариством, або надсилання на поштову адресу Товариства листа особисто Голові Наглядової ради, Голові Правління, комплаєнс-менеджеру та іншими зручними способами.

11.3. Критично важливим для керівників та інших працівників Товариства є вчасне, відверте обговорення неприйнятної поведінки або інших порушень у Товаристві та їх ескалації шляхом:

- 1) інформування всіх працівників Товариства про механізм, відповідно до якого вони можуть конфіденційно повідомляти про неприйнятну поведінку в Товаристві / порушення в діяльності Товариства;
- 2) заохочення та надання можливості повідомляти Наглядову раду конфіденційно та без ризику покарання про обґрунтовані занепокоєння щодо неприйнятної поведінки в Товаристві / порушення в діяльності Товариства;
- 3) здійснення контролю за дотриманням механізму, відповідно до якого керівники та працівники Товариства можуть конфіденційно повідомляти про неприйнятну поведінку в Товаристві / порушення в діяльності Товариства;
- 4) здійснення нагляду за дотриманням порядку дослідження неприйнятної поведінки в Товаристві / порушень у діяльності Товариства.

12. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ДОТРИМАННЯ ПОЛОЖЕНЬ КОДЕКСУ

- 12.1. Цей Кодекс є невід'ємною частиною Правил внутрішнього трудового розпорядку Товариства.
- 12.2. Кожен працівник Товариства приймає на себе зобов'язання за дотримання правил і норм Кодексу.
- 12.3. Безпосередній керівник працівника Товариства зобов'язаний запобігати проявам неетичної поведінки підлеглих працівників шляхом організації системної роботи з розвитку ділової (професійної) етики працівників, у тому числі шляхом проведення навчання, інформаційно-роз'яснювальної роботи та контролю за дотриманням норм даного Кодексу.
- 12.4. Порухення положень цього Кодексу може розглядатись як порушення правил внутрішнього трудового розпорядку Товариства та/або посадових обов'язків працівника і є підставою для застосування дисциплінарних стягнень.
- 12.5. Порухення положень цього Кодексу контрагентом Товариства може стати підставою для розгляду питання щодо доцільності подальшої співпраці з ним.
- 12.6. Обов'язок дотримуватися положень цього Кодексу покладається на всіх працівників ПрАТ СК «АРСЕНАЛ».

13. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

- 13.1. Кодекс набуває чинності з моменту його затвердження Наглядовою радою.
- 13.2. У разі, коли мають місце протиріччя між цим Кодексом, Статутом, іншими внутрішніми документами Товариства та законодавством України, у тому числі нормативно-правовими актами Національного банку, Товариство у своїй діяльності до приведення у відповідність внутрішніх документів керується чинним законодавством України, у тому числі нормативно-правовими актами Національного банку.
- 13.3. Керівники та інші працівники Товариства несуть дисциплінарну, адміністративну та кримінальну відповідальність в залежності від виду скоєних порушень за неприйнятну поведінку/порушення в діяльності Товариства та за недотримання цього Кодексу

Голова Правління



Маргарита АФАНАСЬЄВА

Усього в цьому документі
пронумеровано, прошито,
скріплено підписом
_____ аркушів.

Волода Наглядової ради
КОМПАНІЯТ СК «Арсенал»
М.В.Легеза /

