

*Додаток № 19
до протоколу засідання Наглядової ради
від 14.05.2025 року № 01/05/2025*

ЗАТВЕРДЖЕНО

рішенням Наглядової ради АТ «МетаБанк»
від 02.12.2019 року
зі змінами затвердженими рішенням Наглядової ради АТ
«МетаБанк»
від 14.05.2025 року (протокол № 01/05/2025)

ПОГОДЖЕНО

рішенням Правління АТ «МетаБанк»
від 13.05.2025 року

Реєстраційний № 686

**Положення про механізм конфіденційного повідомлення про неприйнятну
поведінку /порушення в діяльності
АТ "МетаБанк"**

Запоріжжя, 2019

1. Загальні положення

1.1. Положення про механізм конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку/порушення в діяльності АТ "МетаБанк" (надалі за текстом - Положення) є документом який розроблений відповідно до Положення про організацію системи управління ризиками в банках України та банківських групах, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 11.06.2018 року № 64 (зі змінами від 01.01.2025р.), Методичних рекомендацій щодо організації корпоративного управління в банках України, схвалених рішенням Правління Національного банку України від 03.12.2018 року № 814-рш (зі змінами від 28.11.2019р.), принципів та рекомендацій Базельського комітету з банківського нагляду щодо корпоративного управління.

1.2. Основною метою запровадження механізму конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку/порушення в діяльності АТ "МетаБанк" (далі – Механізм) є встановлення процедури дослідження неприйнятної поведінки або інших порушень в діяльності Банку та їх ескалації.

1.3. Цілями затвердження в АТ «МетаБанк» Положення як інструменту з приймання, обробки та реагування на актуальні повідомлення про порушення є:

- забезпечення захисту інтересів контрагентів і інвесторів Банку;
- підвищення ефективності інструментів внутрішнього контролю з метою запобігання забороненим практикам та комплаєнс-ризикам;
- запобігання та протидія конфліктам інтересів, шахрайства, неправомірної поведінки, проявів корупції, включаючи зловживання службовим становищем, недотримання посадових обов'язків, а також іншим Забороненим практикам і порушенням;
- створення механізму взаємодії та обговорення між Банком та зацікавленими сторонами виявлених в певних напрямках діяльності Банку, його співробітників та/або контрагентів порушень, а також тих порушень, яких вдалось запобігти.

1.4. Неприйнятною поведінкою в Банку/порушеннями в діяльності Банку в розумінні цього Механізму є:

порушення законодавства України, Кодексу поведінки (етики) працівників Акціонерного товариства "МетаБанк", Політики запобігання конфлікту інтересів в АТ "МетаБанк" та інших внутрішньобанківських документів;

невиконання або неналежне виконання працівниками Банку посадових обов'язків та перевищення ними своїх повноважень;

вчинення корупційних або пов'язаних з корупцією правопорушень;

вчинення дій та прийняття рішень в умовах конфлікту інтересу;

вчинення посадових злочинів у сфері службової діяльності, злочинів у сфері господарської діяльності (шахрайство);

умисне подання недостовірної фінансової, статистичної та управлінської звітності;

розголошення інформації з обмеженим доступом та банківської таємниці, витрата або викрадення матеріальних цінностей Банку чи клієнтів;

дії, що свідчать про легалізацію (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення, порушення санкцій:

неконкурентна практика, дії що свідчать про порушення прав споживачів.

1.5. Банк заохочує практику оперативного конфіденційного інформування про неприйнятну поведінку в Банку/порушення в діяльності Банку, що може зашкодити інтересам Банку, його вкладників або репутації Банку.

1.6. Банк розглядає всі повідомлення, що надходять до нього в рамках даного Механізму як суворо конфіденційні.

1.7. У цьому Положенні наведені нижче терміни вживаються в такому значенні:

повідомлювач - будь-яка особа (працівник, клієнт, контрагент Банку), яка повідомляє про неприйнятну поведінку в Банку/порушення в діяльності Банку;

повідомлення - усне або письмове звернення працівника, клієнта або контрагента Банку, в рамках якого він висловлює підозри (справедливі побоювання або спостереження) про неприйнятну поведінку в Банку/порушення в діяльності Банку;

анонімне повідомлення - повідомлення про неприйнятну поведінку в Банку/порушення в діяльності Банку, здійснене будь-якою особою без зазначення авторства;

розслідування - комплекс заходів, які здійснюються в процесі внутрішньої (службової) перевірки з метою уточнення причин та умов, що сприяли вчиненню неприйнятної поведінки/порушенню та встановлення особи (осіб), яка вчинила правопорушення/неприйнятну поведінку.

1.8. Банк залишає за собою право за результатами попередньої перевірки повідомлення про неприйнятну поведінку/порушення не брати до уваги викладену в ньому інформацію виключно у разі, якщо наведена у повідомленні про неприйнятну поведінку/порушення інформація не відноситься до цілей цього Положення, що зазначені у пункті 4 даного Положення.

1.9. Справжнє Положення є внутрішнім документом Банку і є обов'язковим для виконання всіма.

2. Процедура повідомлення про неприйнятну поведінки в Банку/порушення в діяльності Банку

2.1. Будь-яка особа (працівник/клієнт/контрагент Банку) маючи підозри (справедливі побоювання та спостереження) щодо неприйнятної поведінки в Банку/порушення в діяльності Банку має право конфіденційно повідомити про це Банк (у тому числі анонімно).

2.2. Банком гарантується право кожного працівника, незалежно від внутрішньої системи субординації, безпосередньо або опосередковано (через Службу комплаєнс) конфіденційно повідомити Наглядову раду про неприйнятну поведінку в Банку/порушення в діяльності Банку.

2.3. Для подання повідомлень в Банку створені та функціонують наступні канали комунікації:

електронна пошта секретаря Наглядової ради Банку;

електронна пошта Служби комплаєнс;

скринька для анонімних повідомлень, що розташована у приміщенні головного офісу Банку за адресою: м. Запоріжжя, проспект Металургів 30;

поштова адреса головного офісу Банку: 69006, м. Запоріжжя, пр. Металургів, 30 .

Повідомлення, що надійшли засобами корпоративної електронної пошти до працівника будь якого підрозділу банку підлягають до негайної передачі до Служби комплаєнс.

2.4. Реквізити поштової адреси, номер гарячої телефонної лінії, адреса електронної пошти Служби комплаєнс, адреса електронної пошти секретаря Наглядової ради Банку розміщуються на офіційному сайті Банку.

2.5. Повідомлювач самостійно визначає канали комунікації для передачі повідомлення про неприйнятну поведінку в Банку/порушення в діяльності Банку.

2.6. Управління комплаєнс приймає до попередньої перевірки усі повідомлення про неприйнятну поведінку в Банку/порушення в діяльності Банку, що надійшли до Банку по каналах зв'язку, включаючи повідомлення, отримані від анонімних або конфіденційних джерел. На вимогу повідомлювача Банк забезпечує не розкриття про нього відомостей (якщо така є) .

2.7. Банк приймає та розглядає анонімні звернення/повідомлення, які містять інформацію/факти щодо виявлених порушень тощо, які Банк має змогу перевірити. Однак у випадку отримання анонімного звернення Банк не зможе надати ініціатору зворотній зв'язок за результатами перевірки отриманих фактів та вжитих заходів. Тому ініціаторам рекомендується будь-яким чином ідентифікувати себе та надавати принаймні адресу електронної пошти або номер мобільного телефону, щоб уможливити та полегшити будь-які подальші ефективні дії Банку.

Окрім клієнтів Банку та будь-яких зацікавлених сторін, всі працівники Банку на рівних можливостях теж можуть використовувати для подання звернень аналогічні канали.

В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного підпису для фізичних осіб при надсиланні електронного звернення не вимагається.

Звернення від юридичних осіб мають бути оформлені належним чином, а саме у зверненні зазначаються повне/або скорочене найменування, код за Єдиного державного реєстру підприємств та організацій України, адреса для листування та викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки уповноваженою особою розбірливо і чітко, підписано заявником, а також за необхідності має бути проставлена печатка (за наявності) юридичної особи із зазначенням дати.

Відповідь на звернення надається тим каналом, яким воно надійшло до Банку, якщо інше не вказано у повідомленні

Відповіді на запити, що стосуються інформації, яка містить банківську таємницю опрацьовуються з урахуванням вимог ЗУ «Про банк і банківську діяльність». Порядок розкриття банківської таємниці визначається статтею 62 ЗУ «Про банки і банківську діяльність» та главою 3 Правил зберігання, захисту, використання та розкриття банківської таємниці, затверджених постановою Правління Національного банку України від 14.07.2006 р. № 267

2.8. Служба комплаєнс здійснює облік повідомлень в Журналі обліку повідомлень про неприйнятну поведінку в Банку/порушення в діяльності Банку.

2.9. Журнал обліку повідомлень про неприйнятну поведінку в Банку/порушення в діяльності Банку є електронною базою даних і містить відомості: дата надходження та номер повідомлення; прізвище ім'я та по батькові особи, яка надіслала повідомлення, або відмітку про анонімність повідомлення; форма (письмова, усна) та канал (електронна пошта, гаряча лінія, тощо) надходження повідомлення; стислий зміст повідомлення.

2.10. Інформація, що міститься у Журналі, є конфіденційною і не підлягає розголошенню.

3. Механізм забезпечення захисту працівників Банку, які повідомили про неприйнятну поведінку в Банку/порушення в діяльності Банку

3.1. Банк забезпечує конфіденційність факту надання повідомлення та гарантує дотримання всіх необхідних умов для такої конфіденційності. Банк забезпечує повідомлювачу можливість залишитися анонімним.

3.2. Відомості, що містяться в повідомленні про особистість повідомлювача, а також всі відомості отримані в ході проведення перевірки, визнаються Банком конфіденційною інформацією. Інформація про повідомлювача може бути розголошена виключно за його згодою.

3.3. За порушення зобов'язання з оброблення, зберігання та розповсюдження такої інформації Банк може застосовувати до працівників заходи дисциплінарного впливу.

3.4. Банк гарантує захист працівників, які повідомили про неприйнятну поведінку в Банку/порушення в діяльності Банку. Захист таких працівників полягає у забороні звільнення чи примусу до звільнення, притягнення до дисциплінарної відповідальності повідомлювачів чи застосування до них інших заходів впливу (переведення до іншого місця роботи, атестація, зміна умов праці, відмова у призначенні на вищу посаду, скорочення заробітної плати тощо) у зв'язку з таким повідомленням.

3.5. До працівників Банку, що впливають чи намагаються вплинути на повідомлювача, у тому числі шляхом помсти, дискримінації, та інших негативних наслідків і дій, Банк може застосувати заходи дисциплінарного впливу.

4. Механізм забезпечення захисту працівника Банку, щодо якого надано повідомлення про неприйнятну поведінку в Банку/порушення в діяльності Банку

4.1. Банк забезпечує розгляд/перевірку повідомлення на умовах забезпечення об'єктивності, неупередженості та справедливості. При цьому забезпечується максимально можлива незалежність перевірки від всіх задіяних у ній осіб та відсутність будь-якого тиску та впливу на її результати. Висновки за результатами перевірок повинні ґрунтуватися на підтверджених фактах, результатах аналізу та вмотивованих судженнях.

4.2. З моменту отримання Банком повідомлення до встановлення відсутності/наявності в діях працівника факту неприйнятної поведінки в Банку/порушень в діяльності Банку діє презумпція невинуватості особи, щодо якої надійшло повідомлення.

4.3. Якщо за результатами розгляду/перевірки повідомлення факти неприйнятної поведінки/порушень в діяльності Банку не будуть встановлені, Банк забезпечує такому працівникові захист від негативних наслідків.

4.4. Захист працівника полягає у забороні звільнення чи примусу до звільнення, притягнення до дисциплінарної відповідальності чи застосування інших заходів впливу (переведення до іншого місця роботи, атестація, зміна умов праці, відмова у призначенні на вищу посаду, скорочення заробітної плати тощо) у зв'язку з надходженням повідомлення щодо такого працівника.

5. Процедура розгляду повідомлення про неприйнятну поведінку в Банку/порушення в діяльності Банку

5.1. Підрозділом, відповідальним за проведення і координацію дій по попередній перевірці та службової перевірки Повідомлень про неприйнятну поведінку в Банку/порушення в діяльності Банку, є Служба комплаєнс.

5.2. Служба комплаєнс в строк до десяти робочих днів з дня отримання повідомлення здійснює його попередню перевірку на наявність/відсутність факту неприйнятної поведінки в Банку/порушення в діяльності Банку.

5.3. З метою об'єктивного та всебічного розгляду повідомлення Служба комплаєнс має право надсилати запити до структурних підрозділів Банку, які володіють інформацією чи мають документи, про надання інформації та/або письмових пояснень по суті порушеного у повідомленні питання.

5.4. Для оцінки інформації, що міститься у повідомленні, Служба комплаєнс має право залучати працівників інших структурних підрозділів Банку, забезпечуючи при цьому конфіденційність повідомлення.

5.5. Якщо за результатами розгляду повідомлення Служба комплаєнс встановить, що інформація в повідомленні не містить фактів щодо неприйнятної поведінки/порушень в діяльності Банку, керівник Служби комплаєнс приймає рішення про припинення розгляду повідомлення та протягом 3-х робочих днів повідомляє про це повідомлювача (за наявності контакту для зворотного зв'язку).

5.6. Якщо за результатами розгляду повідомлення буде встановлена ймовірність фактів неприйнятної поведінки/порушень в діяльності Банку, керівник Служби комплаєнс невідкладно ініціює перед Головою Правління Банку проведення внутрішньої (службової) перевірки шляхом подання службової записки.

5.7. Службова записка має містити: підстави для призначення внутрішньої (службової) перевірки, перелік питань, що потребують дослідження, строк перевірки та пропозиції щодо персонального складу комісії.

6. Процедура перевірки повідомлення про неприйнятну поведінку в Банку/порушення в діяльності Банку

6.1. Внутрішня (службова) перевірка інформації про неприйнятну поведінку/порушення в діяльності Банку призначається наказом голови Правління Банку. Наказом призначаються голова та члени комісії з проведення перевірки, визначається мета та термін її проведення.

6.2. До складу комісії можуть включатися працівники Служби внутрішнього контролю, Юридичного управління, Служби безпеки.

6.3. До участі в проведенні внутрішньої (службової) перевірки не можуть бути залучені працівники Банку, які мають/або можуть мати особисту зацікавленість у результатах перевірки.

6.4. Контроль за організацією та проведенням внутрішньої (службової) перевірки, процедурою дослідження фактів неприйнятної поведінки в Банку/порушень в діяльності Банку здійснює керівник Служби комплаєнс.

6.5. Внутрішня (службова) перевірка має бути завершена у строки визначені наказом Голови Правління. Строк проведення внутрішньої (службової) перевірки не повинен перевищувати 30 календарних днів. Строк проведення перевірки за ініціативою голови комісії може бути продовжено за рішенням голови Правління Банку до 15 календарних днів і оформлюється наказом.

6.6. Голова та члени комісії з проведення внутрішньої (службової) перевірки відповідають за повноту, всебічність, об'єктивність та неупередженість зроблених ними висновків, а також за нерозголошення інформації, яка стала їм відома, у зв'язку з проведенням перевірки.

6.7. Членам комісії з проведення внутрішньої (службової) перевірки надається право:

запрошувати працівника Банку, стосовно якого проводиться внутрішня (службова) перевірка, а також інших посадових осіб Банку, які обізнані або причетні до фактів чи дій (бездіяльності), що стали приводами для призначення внутрішньої (службової) перевірки, для одержання від них усних або письмових пояснень, інших документальних матеріалів;

отримувати консультації та висновки відповідних працівників Банку, що можуть сприяти проведенню внутрішньої (службової) перевірки на підставі усного або письмового запиту голови комісії);

ознайомлюватися й вивчати в установленому порядку відповідні документи, що стосуються фактів чи дій (бездіяльності), що стали приводами для призначення внутрішньої (службової) перевірки, а за потреби - знімати з них копії й долучати до матеріалів внутрішньої (службової) перевірки.

6.8. За результатами внутрішньої (службової) перевірки складається Акт про результати внутрішньої (службової) перевірки, у якому зазначається висновок щодо наявності/ відсутності в діях працівника Банку ознак неприйнятної поведінки/порушень в діяльності Банку, з обов'язковим посиланням на документи та норми законодавчих/внутрішніх актів, що були підставою для висновку.

6.9. Акт внутрішньої (службової) перевірки разом з пропозиціями за результатами перевірки передаються голові Правління Банку на затвердження, та на ознайомлення працівнику щодо дій якого здійснювалась перевірка.

6.10. За результатами внутрішньої (службової) перевірки Голова Правління визначає вид дисциплінарного стягнення щодо працівника дії якої кваліфіковано як неприйнятна поведінка в Банку/порушення в діяльності Банку, за необхідності додатково вживаються інші заходи реагування.

6.11. За результатами внутрішньої (службової) перевірки повідомлювач протягом 3 робочих днів інформується Службою комплаєнс про наявність/відсутність факту неприйнятної поведінки в Банку/порушення в діяльності Банку.

Рішення, які приймаються в результаті розгляду звернень мають відповідати вимогам законодавства України, у тому числі нормативно-правових актів Національного банку, а також розпорядчих документів Банку. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у заяві (клопотанні), доводяться до відома клієнтів у формі з посиланням на законодавство України і викладенням мотивів відмови.

Кожен Заявник має право на звернення до Національного Банку України щодо вирішення порушених у зверненні питань, включаючи випадки якщо Банк не надав відповідь на звернення в установлений законодавством України термін для розгляду звернень або отримана відповідь не задовільнила Заявника. Офіційне Інтернет-представництво Національного банку України щодо розгляду звернень: <https://bank.gov.ua>, порядок організації роботи зі зверненнями громадян регламентовано Інструкцією про організацію роботи зі зверненнями громадян у Національному банку, затвердженою постановою Правління Національного банку від 14.05.2020 року № 332- рш

6.12. Про результати розгляду/перевірки повідомлень про неприйнятну поведінку в Банку/порушення в діяльності Банку та вжиті заходи за їх результатами керівник Служби комплаєнс звітує Наглядовій раді Банку в звіті про управління комплаєнс-ризиком.

6.13. У випадку, якщо інформація у повідомленні є корисною для удосконалення внутрішніх процедур/процесів Банку, Служба комплаєнс надсилає її відповідним структурним підрозділам для впровадження.

7. Заключні положення

7.1. Положення про механізм конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку/порушення в діяльності АТ "МетаБанк" набирає чинності з моменту його затвердження Наглядовою радою Банку і діє до його скасування або затвердження в новій редакції. До Положення можуть вноситися зміни та доповнення, які після затвердження їх Наглядовою радою, стають його невід'ємною частиною.

7.2. Служба комплаєнс забезпечує щорічне ознайомлення працівників Банку з Положенням під підпис.

7.3. Положення перебуває у постійному відкритому доступі для всіх працівників та клієнтів Банку на сайті Банку.

Головний комплаєнс-менеджер (ССО)

Євген КАРПЕНКО