

Затверджено:  
Рішенням єдиного учасника  
ТОВ «МІЛОАН»  
№24 від «30» квітня 2025 р.

**КОДЕКС  
КОРПОРАТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ (ЕТИКИ)  
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ  
«МІЛОАН»**

Київ, 2025

## **1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1.1. Кодекс корпоративної поведінки (етики) Товариства з обмеженою відповідальністю «МІЛОАН» (надалі за текстом – «**Товариство**») розроблений на підставі нормативно-правових актів Національного банку України (надалі за текстом – «**Національний банк**»), чинного законодавства України, загальноприйнятих стандартів етики та поведінки, звичаїв ділового обороту та кращої міжнародної практики (надалі за текстом – «**Кодекс**»).

1.2. Кодекс розроблений з метою уніфікації основних морально-етичних і ділових норм та принципів, корпоративних цінностей та правил поведінки (етики), якими керуються всі співробітники Товариства. Кодекс ґрунтується на принципах чесності та добросовісності й визначає основні вимоги до корпоративної поведінки (етики) співробітників Товариства.

1.3. Принципи та норми, викладені в Кодексі, є обов'язковими для виконання всіма співробітниками незалежно від займаної посади. Всі співробітники Товариства повинні дотримуватись вимог цього Кодексу. Всі керівники, ключові особи та співробітники Товариства, які виконують управлінські функції, повинні здійснювати управління відповідно до правил та вимог, установлених Кодексом із забезпеченням їх дотримання іншими співробітниками Товариства.

1.4. Кодекс покликаний допомогти кожному співробітнику Товариства скласти уявлення про ідеологію та систему цінностей Товариства, його корпоративну культуру, встановлені етичні норми поведінки, манеру спілкування з колегами, клієнтами та партнерами, вирішувати складні етичні ситуації, запобігати конфліктам інтересів, які виникають під час діяльності Товариства.

1.5. Кодекс не визначає всі можливі ситуації, які можуть виникнути у процесі роботи, але містить основоположні орієнтири, які використовуються під час вирішення складних етичних та інших ситуацій.

1.6. Принципи та норми викладені у Кодексі, повинні враховуватись при розробці внутрішніх документів Товариства, що регламентують діяльність усіх структурних підрозділів та співробітників Товариства.

## **2. МЕТА І ЗАВДАННЯ КОДЕКСУ**

2.1. Метою Кодексу є усвідомлення співробітниками Товариства єдиних норм, принципів діяльності, етики та поведінки, що спрямовані на підтримання бездоганного іміджу та бездоганної репутації, підвищення прибутковості, забезпечення фінансової стабільності та ефективності роботи Товариства та задоволення інтересів його клієнтів.

2.2. Завдання Кодексу мають на меті:

2.2.1. Забезпечити розуміння співробітниками місії, цінностей і принципів роботи Товариства, а також усвідомлення своєї ролі в реалізації плану розвитку Товариства;

2.2.2. Визначення стандартів етичної поведінки в роботі між співробітниками, з клієнтами, діловими партнерами, учасниками Товариства, регуляторними, іншими органами державної влади та заінтересованими особами;

2.2.3. Забезпечення усвідомлення співробітниками Товариства персональної відповідальності перед клієнтами, діловими партнерами, учасниками Товариства, а також перед іншими заінтересованими особами при виконанні власних посадових обов'язків;

2.2.4. Формування добрих та відкритих стосунків усередині колективу;

2.2.5. Запобігання можливих порушень і конфліктних ситуацій;

2.2.6. Забезпечення належного рівня прозорості під час надання фінансових послуг Товариством;

2.2.7. Забезпечення балансу між інтересами Товариства, його власників (учасників), співробітників, клієнтів, партнерів та інших заінтересованих осіб.

2.2.8. Запобігання уникнення реальних та потенційних конфліктів інтересів.

2.2.9. Дотримання культури управління ризиками.

## **3. МІСІЯ ТА КОРПОРАТИВНІ ЦІННОСТІ**

3.1. Місія Товариства – забезпечення надійності, прозорості та інноваційності надання фінансових рішень, допомагаючи нашим клієнтам у досягненні фінансової стабільності та зростанню фінансових можливостей. Нашою метою є створення довгострокових партнерських відносин, заснованих на довірі, професіоналізмі та відповідальності.

3.2. Ми підтримуємо свою репутацію на високому рівні, і повною мірою усвідомлюємо свою відповідальність перед клієнтами, діловими партнерами, співробітниками та учасниками Товариства, а також суспільства в цілому. Корпоративні цінності Товариства відображають наші

принципи ведення бізнесу та засновані на багаторічному успішному досвіді надання фінансових послуг. Усі співробітники поділяють корпоративні цінності Товариства, слідують їм та несуть відповідальність за їх дотримання.

3.3. Корпоративними цінностями Товариства є:

**3.3.1. Людина.**

3.3.1.1. Ми прагнемо стати першим номером у сфері надання небанківських фінансових послуг як для клієнтів так і для співробітників Товариства. Кожен член нашої команди отримує гідні умови для ефективної роботи, навчання та розвитку. Наші клієнти – це партнери, які нам довіряють. Для них ми створюємо сучасні продукти та сервіси. Ми пропонуємо фінансові послуги які найкращим чином задовольняють потреби клієнта. Ми будуємо безбар'єрне середовище, в якому кожен почуватиметься комфортно.

**3.3.2. Розвиток.**

3.3.2.1. Ми постійно вдосконалюємо свою діяльність на ринку фінансових послуг. Наша команда розробляє та впроваджує фінансові продукти які задовольняють сьогоденні потреби клієнта. Ми впроваджуємо новації та прагнемо відповідати очікуванням наших клієнтів у всьому – від продуктів і технологій до якості сервісу та комунікацій. Ми забезпечуємо команді гідні умови праці, умови постійного навчання та професійного розвитку. Ми відкриті до вирішення будь-яких проблем наших клієнтів та співробітників. Наша діяльність спрямована на отримання зворотного зв'язку від клієнтів та співробітників Товариства з метою покращення своєї діяльності з урахуванням відповідних рекомендацій.

**3.3.3. Чесність і відкритість.**

3.3.3.1. Ми неухильно дотримуємось загально визнаних принципів, нормативно-правових актів Національного банку та вимог чинного законодавства України. Ми цінуємо порядність і прагнемо завжди виправдовувати довіру клієнтів, співробітників, партнерів та учасників Товариства. Ми надаємо тільки достовірну та правдиву інформацію про наші послуги. Ми відкриті до спілкування, слухаємо, чуємо та розділяємо іншу точку зору. Ми здійснюємо свою діяльність відкрито, оскільки чесність і довіра є найбільш важливими умовами формування партнерських відносин.

**3.3.4. Клієнтоорієнтованість.**

3.3.4.1. Ми прагнемо дійти до найвищого рівня обслуговування та пропонуємо фінансові рішення, які відповідають потребам наших клієнтів. Ми дотримуємось принципу індивідуального підходу для кожного клієнта та партнера.

**3.3.5. Відповідальність.**

3.3.5.1. Ми усвідомлюємо свою відповідальність перед клієнтами, партнерами, співробітниками, учасниками Товариства та суспільства в цілому. Ми приймаємо зважені рішення та несемо відповідальність за їх наслідки.

**3.3.6. Інновації.**

3.3.6.1. Ми використовуємо сучасні технології та постійно вдосконалюємо наші продукти та послуги. Ми вивчаємо кращі світові практики, відстежуємо тенденції розвитку фінансових послуг та новітні технологічні рішення для підвищення рівня зручності і надійності для клієнтів.

**3.3.7. Командна робота та взаємоповага.**

3.3.7.1. Ми цінуємо внесок кожного співробітника та будуємо культуру співпраці та взаємної підтримки. Ми дотримуємось принципів етичної поведінки у відносинах один з одним, незалежно від посади чи стажу роботи.

**3.3.8. Професіоналізм.**

3.3.8.1. Ми безперервно працюємо над підвищенням професійного рівня керівників та співробітників Товариства, ми заохочуємо креативний підхід у реалізації поставлених завдань. Всі керівники та співробітники Товариства чітко усвідомлюють необхідність дотримання професіоналізму під час виконання своїх трудових обов'язків. Керівники та ключові особи Товариства повинні відповідати вимогам щодо ділової репутації та професійної придатності встановлених законодавством України.

**3.3.9. Інклюзивність.**

3.3.9.1. Під час надання фінансових послуг ми дотримуємось правил інклюзивності. Товариством забезпечується доступність фінансових послуг усім споживачам з урахуванням принципу недискримінації, незалежно від рівня комунікативних можливостей, наявності інвалідності, порушень функцій органів і системи організму. Вказані правила також поширюються і на співробітників Товариства.

## **4. ПРИНЦИПИ КОРПОРАТИВНОЇ ЕТИКИ**

4.1. Товариство здійснюючи свою діяльність керується наступними принципами:

### **4.1.1. Законність.**

4.1.1.1. Усі співробітники діють відповідно до чинного законодавства України та внутрішніх положень Товариства.

4.1.1.2. Забороняється участь у будь-яких незаконних або неетичних діях.

### **4.1.2. Добросовісність і чесність.**

4.1.2.1. Взаємодія з клієнтами, партнерами, колегами та учасниками Товариства базується на принципах чесності, прозорості та відповідальності. Будь-які форми шахрайства, маніпуляцій або приховування важливої інформації є неприпустимими.

### **4.1.3. Конфіденційність.**

4.1.3.1. Товариство забезпечує захист персональних даних і конфіденційних відомостей про своїх співробітників, а також відомостей про їх особисте життя. Такі відомості не підлягають розповсюдженню або розголошенню, окрім випадків, встановлених чинним законодавством України. У разі якщо персональні дані та/або конфіденційні відомості стосовно колеги, а також відомості про його (її) особисте життя випадково стали відомі співробітнику, він зобов'язується не розкривати такі відомості без дозволу даного співробітника.

### **4.1.4. Збереження репутації Товариства.**

4.1.4.1. Ми маємо захищати репутацію Товариства шляхом утримання від дій, публічних висловлювань суб'єктивних оцінок і суджень, які можуть негативно вплинути на репутацію Товариства, у тому числі й поза роботою. Здійснювати публічні виступи та надавати коментарі засобам масової інформації можуть тільки уповноважені Товариством особи. Будь-які запити, які надходять співробітникам від засобів масової інформації, повинні бути передані керівництву Товариства.

### **4.1.5. Уникнення виникненню конфлікту інтересів.**

4.1.5.1. Ми маємо докладати максимальних зусиль до мінімізації ризиків, пов'язаних із конфліктом інтересів.

4.1.5.2. Корпоративна етика Товариства передбачає запобігання виникненню конфлікту інтересів, шляхом визначення потенційних та реальних конфліктів інтересів та запровадження механізмів їх врегулювання.

4.1.5.3. Співробітники Товариства уникають суперечностей між їх приватними інтересами і посадовими обов'язками, що можуть вплинути на добросовісне виконання ними своїх обов'язків, забезпечують об'єктивність та неупередженість прийняття рішень та/або на вчинення чи невчинення дій такими особами під час виконання ними своїх обов'язків.

4.1.5.4. Керівники та інші співробітники Товариства під час виконання своїх трудових обов'язків мають уникати конфлікту інтересів та брати самовідвід від участі в прийнятті рішень та підготовці матеріалів, за наявності конфлікту інтересів, який не дає їм змоги належним чином виконувати свої трудові обов'язки в Товаристві.

4.1.5.5. З метою попередження та реагуванні на реальні та потенційні конфлікти інтересів Товариством затверджується Політика виявлення, запобігання та управління конфліктами інтересів.

### **4.1.6. Професіоналізм та якість послуг.**

4.1.6.1. Всі співробітники Товариства зобов'язані підтримувати високий рівень компетентності, відповідальності та ефективності під час виконання своїх трудових обов'язків. Керівники та ключові особи Товариства повинні протягом усього часу обіймання своїх посад відповідати вимогам щодо ділової репутації та професійної придатності. Товариством забезпечується механізм перевірки на відповідність дотримання керівниками та ключовими особами вимог щодо професійної придатності та ділової репутації.

### **4.1.7. Корпоративна культура та взаємоповага.**

4.1.7.1. Ми прагнемо забезпечити комфортну робочу атмосферу всім співробітникам і мінімізувати конфліктні ситуації, які можуть виникнути в процесі роботи. Відносини між співробітниками будуються на основі поваги та взаємній довірі.

4.1.7.2. Незалежно від займаної посади, співробітники Товариства повинні використовувати коректну форму звернення до колеги, не використовувати ненормативну лексику, проявляти доброзичливість і гнучкість під час вирішення спільних завдань, надавати взаємодопомогу один одному. У стосунках між співробітниками не допускається грубість, дії та поведінка, які принижують гідність, знецінюють роботу співробітника. Керівники виступають в ролі наставників для кожного зі своїх підлеглих, доносячи до них філософію нашого Товариства.

4.1.7.3. Усі співробітники Товариства зобов'язані дотримуватися принципів взаємоповаги, толерантності та рівності. Будь-які форми дискримінації, булінгу, харасменту або неналежної поведінки є неприйнятними.

#### **4.1.8. Відносити з клієнтами та партнерами.**

4.1.8.1. Товариство будує відносини з клієнтами та діловими партнерами на основі довіри, чесності та довгострокового співробітництва.

4.1.8.2. В основі нашої взаємодії з клієнтами лежить філософія партнерства, що закладає основу для забезпечення найвищого рівня якості обслуговування.

4.1.8.3. Забороняється нав'язувати клієнтам продукти або послуги, які не відповідають їхнім інтересам.

4.1.8.4. Усі рекламні та інформаційні матеріали повинні бути достовірними та не вводити клієнтів та ділових партнерів в оману.

#### **4.1.9. Антикорупційна політика.**

4.1.9.1. Товариство дотримується принципу «нульової толерантності» до корупції, в будь-яких її формах та вживає всіх необхідних заходів щодо запобігання, виявлення та протидії корупції, передбачених законодавством України.

4.1.9.2. Забороняється приймати або надавати подарунки, які можуть вплинути на прийняття відповідних рішень.

4.1.9.3. Усі співробітники зобов'язані негайно повідомляти про будь-які випадки корупції або випадки неетичної поведінки.

#### **4.1.10. Захист активів і ресурсів Товариства.**

4.1.10.1. Усі матеріальні та нематеріальні активи Товариства повинні використовуватися виключно під час виконання своїх трудових обов'язків.

4.1.10.2. Забороняється використання ресурсів Товариства в особистих цілях без відповідного дозволу.

#### **4.1.11. Субординація.**

4.1.11.1. Співробітники Товариства діють і приймають рішення в рамках повноважень визначених їх посадовими інструкціями та внутрішніми документами Товариства. Працівник підпорядковується своєму безпосередньому керівнику або особі, яка виконує його обов'язки. Працівник виконує письмові та усні доручення керівника, видані у межах його повноважень, з дотриманням встановлених строків виконання таких доручень.

4.1.11.2. Працівник повинен повідомити свого безпосереднього керівника у разі отримання доручення від керівництва вищого рівня.

#### **4.1.12. Толерантність.**

4.1.12.1. Принцип толерантності полягає у доброзичливому ставленні до оточуючих, співпереживанні, відмові від агресивності у будь-яких проявах та повага до гідності кожної людини незалежно від її поглядів та переконань.

#### **4.1.13. Гідна поведінка.**

4.1.13.1. Ми забезпечуємо дотримання поваги до гідності клієнтів, ділових партнерів та співробітників Товариства, ввічливого ставлення та дотримання високої культури спілкування, доброзичливості у взаємовідносинах з клієнтами, діловими партнерами та співробітниками Товариства.

4.1.13.2. Ми підтримуємо сприятливий морально-психологічний клімат у колективі, утримуємось від будь-яких дій, зокрема поширення інформації, які компрометують, принижують професійну гідність і авторитет колективу чи окремих працівників.

4.1.13.3. Співробітники Товариства повинні мати належний зовнішній вигляд, одяг працівника Товариства повинен бути чистим та охайним, відповідати загальноприйнятим вимогам пристойності.

#### **4.1.14. Чесність і сумлінність у відносинах із власниками (учасниками) Товариства.**

4.1.14.1. Ми цінуємо і поважаємо власників (учасників) Товариства, завжди готові забезпечувати належний захист їхніх інтересів. Щоб виправдати довіру, ми: неухильно дотримуємося вимог законодавства і стандартів корпоративного управління; організуємо якісну та ефективну систему управління Товариством; забезпечуємо надання точної та об'єктивної інформації щодо діяльності Товариства; забезпечуємо виконання прийнятих рішень.

#### **4.1.15. Порядність у взаєминах із конкурентами.**

4.1.15.1. Ми декларуємо свою прихильність принципам чесної конкуренції. Неухильне дотримання принципів чесної та добросовісної поведінки при конкуренції обов'язок кожного структурного підрозділу та кожного працівника Товариства.

#### **4.1.16. Інклюзивне надання фінансових послуг.**

4.1.16.1. Ми забезпечуємо доступність фінансових послуг усім клієнтам з урахуванням принципу недискримінації, незалежно від інвалідності, порушень функцій органів і системи організму, рівня комунікативних можливостей.

### **5. СТАНДАРТИ ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ НА РОБОТІ**

5.1. Товариство розглядає співробітників як ключовий, універсальний, стратегічний актив, який здатен забезпечити йому довготривалі конкурентні переваги у досягненні провідних позицій на ринку небанківських фінансових послуг.

5.2. Співробітники Товариства повинні дотримувати даного Кодексу та вимог до трудової дисципліни, встановлених внутрішніми документами Товариства.

5.3. Співробітники Товариства зобов'язані виконувати свої трудові обов'язки на належному професійному рівні й найбільш ефективно використовувати наявні знання, уміння та навички на благо інтересів Товариства, його клієнтів, ділових партнерів, колег, власників (учасників) Товариства, а також з метою забезпечення ефективної діяльності Товариства в цілому.

5.4. Товариство вживає заходів, спрямованих на охорону праці та здоров'я співробітників, створюючи всі необхідні умови для їх професійного зростання та підвищення соціального добробуту.

5.5. Успішність діяльності Товариства залежить від успішності роботи та виконання трудових обов'язків кожним із співробітників Товариства. Тому кожен з нас ставиться до свого робочого часу та робочого часу інших співробітників як до важливого корпоративного ресурсу та використовує свої здібності для досягнення якісного та своєчасного кінцевого результату.

5.6. Корпоративний діловий етикет є одним із основоположних факторів, які впливають на наш імідж та репутацію. Дотримання правил корпоративного ділового етикету є невід'ємною частиною нашої повсякденної роботи.

5.7. Співробітники Товариства повинні завжди дотримуватись стандартів етичної поведінки під час спілкування з клієнтами, діловими партнерами та учасниками Товариства та іншими заінтересованими особами. Співробітники Товариства використовують індивідуальний підхід до кожного клієнта, партнера або іншої заінтересованої особи, поведуться коректно, ввічливо, приділяють увагу дрібницям, проявляють максимальну повагу. У разі виникнення спірних питань між співробітниками Товариства і клієнтом, діловим партнером або іншою заінтересованою особою, працівник і його керівник докладають максимальних зусиль для врегулювання таких спірних питань.

5.8. Товариство з урахуванням цілей своєї діяльності забезпечує створення умов, потрібних для залучення компетентних осіб, які володіють необхідним досвідом, професійними навичками та якостями для виконання покладених трудових обов'язків.

5.9. Ми створюємо робочу атмосферу яка сприяє розкриттю потенціалу кожного співробітника. Ми цінуємо командну роботу, де кожен співробітник може відкрито висловлювати свою точку зору стосовно того чи іншого питання, ми поважаємо погляди інших та ділимося знаннями для досягнення високого результату.

5.10. Усі співробітники зобов'язані поводитися коректно, професійно та доброзичливо по відношенню до колег, підлеглих та керівництва Товариства. Недопустимі будь-які форми дискримінації, упередженого ставлення, булінгу, харасменту чи образливих висловлювань.

5.11. Ми забезпечуємо правила ділового спілкування, які базуються на п'яти елементах поведінки: позитивність, пріоритетність інтересів Товариства, передбачуваність, субординація, доречність.

5.12. У своїй діяльності ми не допускаємо будь-які прояви дискримінації щодо співробітників за політичними, релігійними, расовими, статевими чи будь-якими іншими ознаками в тому числі під час прийому на роботу, оплати праці, просуванні по службі. На всіх співробітників поширюється принцип надання Товариством рівних можливостей, які залежать лише від їх професіоналізму та особистого потенціалу.

5.13. Товариство веде прозору кадрову політику, відповідно до якої підбір працівників, кар'єрний ріст та винагорода ґрунтуються на об'єктивній оцінці професійних навичок і результатів роботи.

5.14. Ми дбаємо про охорону здоров'я та безпеку кожного члена нашої команди. Товариство суворо дотримується вимог встановлених Кодексом законів про працю України, Закону України «Про охорону праці» та інших вимог чинного законодавства України.

5.15. Ми заохочуємо будь-які ідеї співробітників, реалізація яких може бути важливою для розвитку Товариства, для вдосконалення процесів та покращення якості обслуговування клієнтів.

5.16. Ми вітаємо активну участь співробітників у житті Товариства, що сприяє розвитку корпоративної культури та внутрішнього співробітництва.

5.17. Кожен співробітник Товариства має відповідально та сумлінно виконувати свої трудові обов'язки, дотримуючись високих професійних стандартів.

5.18. Всі робочі процеси повинні відповідати принципам законності, чесності та прозорості.

5.19. Відповідальність за ефективність своєї діяльності та досягнення результатів несе сам співробітник і його безпосередній керівник. Обов'язком кожного керівника структурного підрозділу Товариства є надання підлеглим допомоги в досягненні поставлених цілей. Делегуючи повноваження своїм підлеглим, керівник сприяє підвищенню ефективності діяльності та професійному зростанню як кожного працівника Товариства, так і всього колективу в цілому.

5.20. Співробітник Товариства повинен дбайливо та відповідально ставитись до майна Товариства, забезпечувати збереження матеріальних та нематеріальних цінностей Товариства. Ресурси Товариства (технічні, інформаційні) мають використовуватися виключно для виконання своїх трудових обов'язків. Заборонено несанкціоноване використання корпоративної інформації та обладнання у особистих цілях.

5.21. Усі співробітники дотримуються принципів професійного спілкування у внутрішніх і зовнішніх комунікаціях. Інформація, що передається клієнтам, діловим партнерам, учасникам Товариства має бути достовірною, повною та зрозумілою. Листування, телефонні розмови та особисті зустрічі повинні відповідати етичним стандартам та корпоративній культурі Товариства.

5.22. Співробітники Товариства неухильно дотримуються внутрішнього трудового розпорядку, охорони праці та пожежної безпеки. Якщо виникла ситуація, що може призвести до порушення дисципліни, необхідно довести її зміст до відома безпосереднього керівника.

## **6. СТАНДАРТИ ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ НА РИНКУ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

6.1. Під час здійснення своєї діяльності на ринку небанківських фінансових послуг ми дотримуємось основних принципів, правил належної поведінки та стандартів ведення бізнесу із дотримання вимог встановлених чинним законодавством України в тому числі нормативно-правових актів Національного банку щодо добросовісної конкуренції.

6.2. До стандартів етичної поведінки можна віднести:

### **6.2.1. Справедливість і чесність у ділових відносинах.**

6.2.1.1. Ми дотримуємось принципів чесності, прозорості та справедливості у взаємодії з клієнтами, партнерами та конкурентами.

6.2.1.2. Ми не допускаємо шахрайства, маніпуляцій, обману або приховування важливої інформації в будь-яких бізнес-операціях.

### **6.2.2. Дотримання законодавства та нормативних вимог.**

6.2.2.1. Ми підтримуємо добросовісну конкуренцію та уникаємо будь-яких дій, що можуть бути розцінені як недобросовісні конкурентні практики. У стосунках із клієнтами, діловими партнерами та конкурентами ми діємо у відповідності до стандартів чесної конкурентної боротьби. Товариство не допускає будь-яких проявів недобросовісної конкуренції, а також порушень цивілізованих норм ведення бізнесу та правил ділової поведінки. Забороняється використання незаконних або неетичних методів для отримання конкурентних переваг.

### **6.2.3. Взаємовідносини з діловими партнерами.**

6.2.3.1. Ми співпрацюємо з діловими партнерами, які дотримуються етичних стандартів та принципів відповідального ведення бізнесу.

6.2.3.2. Вибір ділових партнерів здійснюється на основі прозорих критеріїв, таких як якість послуг, конкурентоспроможність і надійність.

### **6.2.4. Антикорупційні зобов'язання.**

6.2.4.1. Товариство дотримується принципу «нульової толерантності» до корупції, в будь-яких її формах.

6.2.4.2. Заборонено пропонувати, приймати або вимагати хабарі, подарунки або інші вигоди, що можуть вплинути на об'єктивність прийняття управлінських рішень.

6.2.4.3. Ми вживаємо всіх необхідних заходів щодо запобігання, виявлення та протидії корупції, із притягненням винних осіб до відповідальності передбаченої чинним законодавством України.

## **6.2.5. Запобігання конфлікту інтересів.**

6.2.5.1. Співробітники Товариства не повинні використовувати своє службове становище для отримання особистих вигод або просування інтересів третіх осіб.

6.2.5.2. У разі виникнення потенційного або реального конфлікту інтересів співробітник зобов'язується негайно повідомити про вказані обставини безпосередньому керівнику та головному комплаєнс-менеджеру Товариства.

## **6.2.6. Ділова репутація та відповідальність перед суспільством.**

6.2.6.1. Ми прагнемо підтримувати високу репутацію Товариства та діяти у відповідності до найкращих практик ведення бізнесу.

6.2.6.2. Ми підтримуємо соціальну відповідальність бізнесу та сприяємо сталому розвитку фінансового сектору.

## **7. СТАНДАРТИ ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ У ВЗАЄМВІДНОСИНАХ З ОРГАНАМИ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ**

7.1. Товариство будує взаємовідносини з органами державної влади на принципах законності та відповідальності, з дотриманням етичних стандартів діяльності Товариства. Ми ведемо справи з державними органами, не використовуючи неправомірних засобів впливу на прийняття адміністративних рішень.

7.2. Всі контакти з державними службовцями та працівниками Національного банку повинні вестися офіційно, у рамках виконання службових обов'язків та з дотриманням норм етики.

7.3. Будь-яка взаємодія з органами державної влади має бути вільною від впливу особистих чи комерційних інтересів.

7.4. Вся інформація, що надається державним органам, повинна бути достовірною, повною та надаватися в межах визначених законодавством України. Товариство взаємодіє з державними органами в межах їх законних повноважень, надаючи необхідну інформацію у встановлені строки.

7.5. Заборонено навмисно приховувати, спотворювати чи фальсифікувати будь-які дані при взаємодії з державними органами.

7.6. Комунікація співробітників Товариства з представниками державних органів, а саме: участь у засіданнях, нарадах, та інших подіях, де від співробітника Товариства транслюється офіційна позиція Товариства, здійснюється за попереднім погодженням з керівництвом Товариства.

7.7. Товариство повинно сприяти регулюючим органам під час проведення перевірок/ нагляду за діяльністю Товариства з надання фінансових послуг. Взаємодія з державними органами має відбуватися професійно, з дотриманням норм етики та без створення перешкод під час проведення перевірок.

7.8. Усі запити з боку державних органів повинні передаватися до відповідних осіб Товариства для належного розгляду.

7.9. Якщо співробітник Товариства стикається з вимаганням неправомірної вигоди, він зобов'язаний негайно повідомити про це керівництво або відповідальний підрозділ Товариства.

## **8. ЗАХОДИ ІЗ ЗАПОБІГАННЯ ПОРУШЕННЮ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ**

8.1. Ми усвідомлюємо, що наявність клієнтів є запорукою успіху, процвітання та розвитку бізнесу. Ми вживаємо заходи для забезпечення справедливого та чесного ставлення до клієнтів, а також запобігання порушенню їхніх прав.

8.2. Стосунки з клієнтом будуються на принципах добросовісності та взаємоповаги. Товариство забезпечує дотримання всіх законодавчих та нормативно – правових актів щодо захисту прав споживачів. Товариство надає лише ті фінансові послуги, на які має відповідні ліцензії.

8.3. Товариство забезпечує захист прав споживачів через дотримання вимог законодавства, зокрема надаючи всю передбачену законодавством інформацію з метою здійснення споживачем свідомого вибору щодо доцільності отримання фінансової послуги.

8.4. Товариство забезпечує прийом та розгляд звернень та скарг споживачів, у тому числі з метою позасудового врегулювання спорів, у будь-який зручний для них спосіб, зокрема споживачі можуть зателефонувати до контакт-центру Товариства, надіслати звернення/скаргу на електронну поштову скриньку Товариства, за допомогою форми зворотного зв'язку на сайті Товариства, з особистого кабінету клієнта, а також на поштову адресу Товариства. Звернення/скарги розглядаються в порядку та строки передбачені законодавством.

8.5. Уся рекламна діяльність Товариства має відповідати принципам правдивості, прозорості та зрозумілості для клієнтів.

## **9. ЗАПОБІГАННЯ ТА ПРОТИДІЯ ЛЕГАЛІЗАЦІЇ (ВІДМИВАННЮ) ДОХОДІВ, ОДЕРЖАНИХ ЗЛОЧИННИМ ШЛЯХОМ, ФІНАНСУВАННЮ ТЕРОРИЗМУ ТА ФІНАНСУВАННЮ РОЗПОВСЮДЖЕННЯ ЗБРОЇ МАСОВОГО ЗНИЩЕННЯ, ІНШОЇ НЕЗАКОННОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

9.1. Ми неухильно дотримуємося законодавства України, міжнародних норм та стандартів у сфері запобігання легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, та фінансуванню тероризму, розробляє на їх основі власні внутрішні політики, програми та процедури.

9.2. Основним принципом реалізації внутрішніх нормативних документів Товариства з питань фінансового моніторингу є забезпечення участі працівників (у межах компетенції) у виявленні підозрілих та ризикованих фінансових операцій та своєчасне повне і достовірне надання інформації щодо таких операцій відповідним контролюючим органам у порядку, встановленому чинним законодавством України.

## **10. УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ**

10.1. Товариство створює комплексну та адекватну систему управління ризиками з урахуванням особливостей своєї діяльності, що відповідає вимогам, визначеними чинним законодавством України щодо системи управління ризиками у фінансовій компанії.

10.2. Ми забезпечуємо становлення та розвиток культури управління ризиками, що передбачає встановлення правил та норм, які визначають порядок дій, спрямованих на здійснення систематичного процесу виявлення, вимірювання, моніторингу, контролю, звітування та пом'якшення всіх видів ризиків.

10.3. Працівники Товариства:

- забезпечують дотримання принципу законності під час виконання трудових обов'язків та спілкування з іншими особами;
- виявляють ризики в межах своєї компетенції;
- повідомляють про виявлені ризики, інциденти, порушення;

- ініціюють отримання рекомендацій уповноважених підрозділів Товариства з питань запобігання виникненню ризиків;

- вносять пропозиції щодо уникнення виявлених ним ризиків;

- ініціюють управлінські заходи з метою мінімізації можливих негативних наслідків за підконтрольними їм процесами.

10.3. Всі працівники повинні усвідомлювати свою роль в системі управління ризиками з метою досягнення цілей діяльності Товариства, а також відповідальність за порушення встановленого рівня обмеження ризиків.

## **11. КОМПЛАЄНС**

11.1. Комплаєнс – система заходів, спрямована на дотримання Товариством вимог чинного законодавства України, нормативно-правових актів, ринкових стандартів, правил добросовісної конкуренції, правил корпоративної етики, внутрішніх нормативних та розпорядчих документів Товариства та запобігання виникненню конфлікту інтересів.

11.2. Всі працівники в межах покладених на них функцій/обов'язків зобов'язані виявляти комплаєнс-ризик у своїй діяльності та вживати заходів щодо управління ними.

11.3. Система управління комплаєнс-ризиком ґрунтується на співпраці між працівниками Товариства та головним комплаєнс-менеджером, що сприяє підвищенню ефективності діяльності працівників та Товариства в цілому та дозволяє здійснювати контроль за ефективністю заходів, спрямованих на зниження комплаєнс-ризиків.

## **12. ДОТРИМАННЯ КОДЕКСУ, ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО ПОРУШЕННЯ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ**

12.1. Кодекс корпоративної поведінки (етики) Товариства з обмеженою відповідальністю «МІЛОАН» є обов'язковим для всіх співробітників Товариства незалежно від займаної посади, стажу роботи чи типу зайнятості.

12.2. Всі співробітники та учасники Товариства зобов'язані ознайомитися з Кодексом та неухильно його дотримуватися. Кожен співробітник Товариства несе особисту відповідальність за дотримання положень цього Кодексу.

12.4. Керівники всіх рівнів несуть особливу відповідальність за дотримання Кодексу, демонструючи власним прикладом високу етичну культуру. Керівники власними діями та

вчинками мають демонструвати колегам та підлеглим приклад ставлення до стандартів поведінки (етики), визначених цим Кодексом, прихильність до корпоративних цінностей Товариства та створювати необхідну атмосферу для дотримання культури управління ризиками.

12.3. Етичні принципи Товариства у цілому зобов'язують кожного з нас не тільки керуватися ними у повсякденній діяльності, але й вимагати цього від інших, у тому числі від своїх колег, як від підпорядкованих працівників так і від безпосередніх керівників, а також своєчасно повідомляти про факти порушень вказаних принципів.

12.4. Співробітники Товариства мають діяти добросовісно та зобов'язані оперативно інформувати головного комплаєнс-менеджера щодо будь-яких дій чи бездіяльності, що пов'язані з фактичним або потенційним порушенням вимог чинного законодавства України або внутрішніх нормативних документів Товариства, в тому числі даного Кодексу, та можуть завдати Товариству фінансових, репутаційних та/або інших втрат.

12.4.1. Звернутися до головного комплаєнс-менеджера можна за допомогою таких дій:

- надіслати повідомлення за допомогою корпоративної пошти на адресу головного комплаєнс-менеджера;
- звернутися з проханням до головного комплаєнс-менеджера про організацію особистої зустрічі або надати інформацію по телефону;
- засобами поштового зв'язку з приміткою «для головного комплаєнс-менеджера».

12.5. Повідомлення про порушення законодавства, цього Кодексу та внутрішніх документів Товариства можна направляти під власним ім'ям або на умовах анонімності. Товариство заохочує практику оперативного та конфіденційного інформування про випадки порушення законодавства, цього Кодексу та будь-яких інших випадків неетичної поведінки чи інших дій з боку працівників Товариства, які можуть зашкодити інтересам Товариства, створюють загрозу виникнення іміджевих ризиків або спричинення йому збитків.

12.6. Співробітники Товариства мають усвідомлювати, що умисне надання неправдивої або недостовірної інформації вважається неетичною поведінкою та передбачає відповідальність відповідно до положень Кодексу та законодавства України.

12.7. Кожен працівник Товариства несе особисту відповідальність за дотримання положень цього Кодексу та за якість виконуваної ним роботи та ефективне використання свого робочого часу. Порушення положень Кодексу розцінюються як нелояльність працівника до Товариства та можуть стати підставою застосування до працівника заходів дисциплінарного впливу.

12.8. За нанесення будь-якої шкоди Товариству працівник несе відповідальність, передбачену чинним законодавством України та внутрішніми нормативними та розпорядчими документами Товариства.

### **13. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

13.1. Кодекс корпоративної поведінки (етики) Товариства з обмеженою відповідальністю «МІЛОАН» набуває чинності з дня його затвердження Загальними зборами учасників і діє до його скасування або затвердження у новій редакції.

13.2. Подальші зміни та доповнення до цього Кодексу набирають чинності з моменту їх затвердження Загальними зборами учасників.

13.3. У разі невідповідності будь-якої частини цього Кодексу законодавству України або нормативно-правовим актам Національного банку, у тому числі у зв'язку з прийняттям нових законодавчих, нормативних актів/внесення змін до них, Кодекс буде діяти лише в тій частині, яка не суперечить останнім. До внесення відповідних змін, керівники та співробітники Товариства у своїй діяльності мають керуватися вимогами законодавства України та нормативно-правовими актами Національного банку.

13.5. Всі співробітники Товариства підлягають обов'язковому ознайомленню з цим Кодексом при прийомі на роботу та протягом 1 (одного) місяця з моменту затвердження цього Кодексу та/або змін до нього.

13.6. Працівники Товариства обов'язково ознайомлюються зі змінами та доповненнями до цього Кодексу протягом тридцяти робочих днів з дати отримання засобами корпоративної електронної пошти відповідного інформаційного повідомлення (в автоматичному режимі).

13.7. У разі виникнення питань або сумнівів стосовно правильного тлумачення норм Кодексу, співробітники можуть звернутися за роз'ясненням до безпосереднього керівника або до головного комплаєнс-менеджера.

13.7. Відповідальність за актуалізацію Кодексу покладається на Головного комплаєнс-менеджера.