

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Рішення Наглядової Ради  
АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА  
«СТРАХОВА КОМПАНІЯ «КРАЇНА»  
Протокол № 25/06-2025  
від «25» червня 2025 року

Голова Наглядової Ради



Роман ЯРОШЕНКО

**ПОРЯДОК КОНФІДЕНЦІЙНОГО ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО  
НЕПРИЙНЯТНУ ПОВЕДІНКУ/ПОРУШЕННЯ В ДІЯЛЬНОСТІ  
АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «СТРАХОВА КОМПАНІЯ «КРАЇНА»**

**ПОГОДЖЕНО**

Рішення Правління  
АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА  
«СТРАХОВА КОМПАНІЯ «КРАЇНА»  
Протокол № 14 від «24» червня 2025 року

Голова Правління

Леонід МОРОЗ

## ОБЛІКОВА КАРТКА ВНУТРІШНЬОГО НОРМАТИВНОГО ДОКУМЕНТА

|                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Назва документа                                                                              | Порядок конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку/порушення в діяльності Акціонерного товариства «СТРАХОВА КОМПАНІЯ «КРАЇНА»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Рішення про затвердження документа                                                           | Рішення Наглядової Ради<br>АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА<br>«СТРАХОВА КОМПАНІЯ «КРАЇНА»<br>Протокол № 25/06-2025 від «25» червня 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Дата набрання чинності                                                                       | з 25.06.2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| власник документа<br>(структурний підрозділ,<br>відповідальний за розробку,<br>актуалізацію) | Головний комплаєнс-менеджер                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Рівень доступу                                                                               | Загальний                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Перелік пов'язаних ВНД                                                                       | Статут;<br>Принципи (кодекс) корпоративного управління;<br>Кодекс корпоративної етики;<br>Політика запобігання, виявлення та управління конфліктами інтересів;<br>Положення про порядок врегулювання страхових випадків;<br>Положення про порядок організації та надання послуг застрахованим особам і врегулювання заявлених вимог на здійснення страхової виплати за договорами особистого страхування;<br>Положення про систему внутрішнього контролю;<br>Політика управління комплаєнс-ризиком;<br>Положення про документообіг;<br>Порядок реєстрації, розгляду та опрацювання звернень до Акціонерного товариства «Страхова компанія «КРАЇНА» громадян, юридичних осіб, органів державної влади України та місцевого самоврядування;<br>Процедура управління інформаційною безпекою при роботі з третіми сторонами;<br>Антикорупційна програма |
| Внутрішні документи, що втратили чинність                                                    | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

## ЗМІСТ

|                                                                                                          |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.....                                                                               | 4 |
| 2. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ .....                                                                             | 4 |
| 3. МЕТА, ЦІЛІ ТА ЗАВДАННЯ ПОРЯДКУ .....                                                                  | 5 |
| 4. ПРОЦЕДУРА ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО НЕПРИЙНЯТНУ ПОВЕДІНКУ / ПОРУШЕННЯ В<br>ДІЯЛЬНОСТІ СТРАХОВИКА .....         | 6 |
| 5. ЗАХИСТ ПРАЦІВНИКІВ.....                                                                               | 7 |
| 6. ЗАХИСТ ІНФОРМАЦІЇ/ДОКУМЕНТІВ .....                                                                    | 8 |
| 7. ПРОЦЕДУРА РОЗГЛЯДУ ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО НЕПРИЙНЯТНУ ПОВЕДІНКУ /<br>ПОРУШЕННЯ В ДІЯЛЬНОСТІ СТРАХОВИКА..... | 8 |
| 8. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ.....                                                                             | 9 |

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

- 1.1. Порядок конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку / порушення в діяльності АТ «СК «Країна» (далі – Порядок) є внутрішнім нормативним документом АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА СТРАХОВА КОМПАНІЯ «КРАЇНА» (далі – Страховик), що встановлює мету, цілі та завдання, основні принципи, учасників механізму конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку/порушення в діяльності Страховика (далі – Механізм конфіденційного повідомлення), їх функції, повноваження, обов'язки, зобов'язання щодо інформування, процедури повідомлення, заохочення та захисту працівників, процедури обліку, розгляду/розслідування повідомлень, інформування працівників, Керівників Страховика, інших осіб (далі – заявники) про прийняте рішення, порядок захисту інформації/документів, відповідальність за невиконання вимог цього Порядку, а також заходи з контролю та вимоги до управлінської звітності щодо Механізму конфіденційного повідомлення.
- 1.2. Цей Порядок є невід'ємною частиною створеної в Страховику культури управління ризиками та системи корпоративних цінностей, що визначені в Принципах (Кодексі) корпоративного управління АТ «СК «Країна» та в Кодексі Корпоративної етики, доповнює Антикорупційну програму АТ «СК «Країна» та Політику запобігання конфліктам інтересів АТ «СК «Країна».
- 1.3. Страховик дотримується принципу заохочення Керівників, працівників Страховика та інших осіб до співпраці та виконання свого обов'язку щодо інформування про випадки неприйнятної поведінки шляхом створення атмосфери довіри, надаючи можливість здійснювати конфіденційні повідомлення та гарантуючи працівникам максимальний захист від прямих і опосередкованих дисциплінарних санкцій та інших негативних наслідків дій, вчинених відповідно до цього Порядку.

## 2. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

2.1. У цьому Порядку терміни використовуються у наступних визначеннях:

| Терміни                          | Визначення                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Заявник</b>                   | споживач/Клієнт, третя особа або її/його законний представник/уповноважена особа, якщо повноваження такої особи оформлені і надані відповідно до законодавства України, працівник Страховика                                                                                                                                                                                           |
| <b>Анонімне повідомлення</b>     | повідомлення про неприйнятну поведінку/порушення в діяльності Страховика, здійснене відповідно до цього Порядку заявником без зазначення авторства (анонімно)                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Добросовісне повідомлення</b> | повідомлення про неприйнятну поведінку/порушення в діяльності Страховика, яке відповідає таким умовам: заявник вважає, що інформація, яку він повідомляє, є правдивою та заявник надає інформацію, не маючи на меті особистої користі                                                                                                                                                  |
| <b>Неприйнятна поведінка</b>     | подання недостовірної фінансової, статистичної та управлінської звітності, злочини у сфері службової діяльності, злочини у сфері господарської діяльності (шахрайство), порушення санкцій, легалізація (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення, неконкурентна практика, хабарництво, корупція, |

|                     |                                                                                                                                                                |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | порушення прав споживачів, порушення законодавства України, внутрішніх нормативних документів Страховика                                                       |
| <b>Повідомлення</b> | повідомлення про неприйнятну поведінку/ порушення в діяльності Страховика, здійснене заявником відповідно до цього Порядку, у тому числі анонімне повідомлення |

2.1. Інші терміни та поняття, які вживаються у цьому Порядку, використовуються у значеннях, визначених законами України, нормативно-правовими актами Національного банку України та внутрішніми нормативними документами Страховика.

### 3. МЕТА, ЦІЛІ ТА ЗАВДАННЯ ПОРЯДКУ

3.1. Цей Порядок розроблений та реалізується з метою забезпечення функціонування в Страховику ефективного Механізму конфіденційного повідомлення для того, щоб заохотити та надати заявникам можливість надавати анонімні повідомлення щодо неприйнятної поведінки / порушень в діяльності Страховика та / або повідомляти конфіденційно та без ризику покарання про обґрунтовані занепокоєння щодо неприйнятної поведінки в Страховику / порушень у діяльності Страховика, які можуть мати негативні наслідки для Страховика (ймовірність виникнення збитків / санкцій, додаткових втрат або недоотримання запланованих доходів або втрати репутації) та ефективного дослідження випадків неприйнятної поведінки / порушень в діяльності Страховика.

3.2. Цілями цього Порядку є:

- встановлення принципів Механізму конфіденційного повідомлення;
- виявлення фактів неприйнятної поведінки / порушень в діяльності Страховика;
- попередження неприйнятної поведінки / порушень в діяльності Страховика з метою мінімізації комплаєнс-ризиків Страховика;
- недопущення використання працівників, послуг та продуктів Страховика з протиправною метою.

3.3. Основні завдання організації належного Механізму конфіденційного повідомлення:

- визначення підходів щодо інформування про випадки неприйнятної поведінки чи порушень у діяльності Страховика, а також впровадження своєчасного та ефективного механізму реагування на такі події;
- інформування всіх працівників, Керівників Страховика та інших осіб про механізм, відповідно до якого вони можуть анонімно повідомляти про неприйнятну поведінку в Страховику та/або порушення в діяльності Страховика;
- надання заявниками анонімних повідомлень Головному комплаєнс-менеджеру щодо неприйнятної поведінки або інших порушень в діяльності Страховика;
- заохочення та надання можливості повідомляти Наглядову Раду Страховика конфіденційно та без ризику покарання про обґрунтовані занепокоєння щодо неприйнятної поведінки в Страховику та / або порушення в діяльності Страховика;
- гарантування конфіденційності інформації про заявника, предмет такого звернення та забезпечення незалежності розгляду і аналізу звернень;

- забезпечення захисту заявника та працівника, щодо якого було отримано повідомлення;
- здійснення контролю за дотриманням механізму, відповідно до якого заявники можуть конфіденційно повідомляти про неприйнятну поведінку в Страховику / порушення в діяльності Страховика;
- здійснення нагляду за дотриманням порядку дослідження неприйнятної поведінки в Страховику та / або порушень у діяльності Страховика.

#### **4. ПРОЦЕДУРА ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО НЕПРИЙНЯТНУ ПОВЕДІНКУ / ПОРУШЕННЯ В ДІЯЛЬНОСТІ СТРАХОВИКА**

4.1. Неприйнятною поведінкою в Страховику, в розумінні цього Порядку, є:

- порушення законодавства України, Кодексу корпоративної етики працівників Страховика;
- порушення Політики запобігання конфлікту інтересів та інших внутрішніх нормативних документів Страховика;
- невиконання або неналежне виконання працівниками Страховика 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 таємниці страхування, втрата або викрадення матеріальних цінностей Страховика 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;
- хабарництво;
- переслідування та помста ініціатору повідомлення (заяви, поведінка або дії, включаючи припинення трудових відносин, дисциплінарні заходи впливу, депреміювання, погрожування, приниження, дискримінація по відношенню до ініціатора звернення, інші неправомірні заходи).

4.2. Перелік прикладів неприйнятної поведінки, наведений в п.4.1. цього Порядку, не є вичерпним та може включати інші дії / бездіяльність, наслідком яких є / можуть бути фінансові, репутаційні або інші втрати для Страховика.

4.3. Будь-яка особа (працівник/ клієнт/ контрагент Страховика), маючи підозри (справедливі побоювання, факти та спостереження) щодо неприйнятної поведінки / порушення в діяльності Страховика, має право конфіденційно повідомити про це Страховика.

4.4. Заявники мають можливість надати повідомлення усно або письмово. Заявники мають можливість здійснювати анонімні повідомлення. Повідомлення мають бути добросовісними.

4.5. Повідомлення про неприйнятну поведінку може стосуватися як самого Заявника повідомлення, так і будь-якого іншого працівника Страховика, включаючи керівників Страховика.

4.6. Для надання письмового Повідомлення заявники Страховика можуть обрати один з нижчезазначених способів інформування:

- направити лист електронною поштою на адресу: [compliance@krayina.com](mailto:compliance@krayina.com);
- скористатись формою Повідомлення про порушення, розміщеною на

офіційному веб-сайті Страховика <https://krayina.com/> в розділі «Інформація», «Повідомлення про неприйнятну поведінку», шляхом заповнення форми за посиланням [https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=SRhkkAUThkeYrbWByEJDgZx0uGed\\_IVMnMH4UvvGp7BUNzg5N0k5SzIJN0RJUZlBSkhIT0JLT0NWOS4u&route=shorturl](https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=SRhkkAUThkeYrbWByEJDgZx0uGed_IVMnMH4UvvGp7BUNzg5N0k5SzIJN0RJUZlBSkhIT0JLT0NWOS4u&route=shorturl;);

- направити лист засобами корпоративної пошти на поштову скриньку Голови та Членів Наглядової Ради Страховика [Supervisory\\_board@krayina.com](mailto:Supervisory_board@krayina.com);
  - направити лист (поштове відправлення) будь-якому з членів Наглядової Ради Страховика, Головному комплаєнс-менеджеру з поміткою на конверті «Особисто»;
  - скринька для анонімних повідомлень, що розташована у приміщенні Головного офісу Страховика за адресою: м. Київ, Кудрявський узвіз, буд. 7, поверх 9.
- 4.7. Якщо Заявник надсилає повідомлення про неприйнятну поведінку анонімно, то він погоджується з тим, що його звернення може бути не опрацьовано у разі неможливості уточнення додаткової інформації щодо звернення, яка може підтвердити або спростувати неприйнятну поведінку.
- 4.8. Повідомлення, що надійшли засобами корпоративної електронної пошти працівнику будь-якого структурного підрозділу Страховика, підлягають негайній передачі Головному комплаєнс-менеджеру.
- 4.9. Головний комплаєнс-менеджер має право проводити анонімні опитування серед працівників Страховика, які здійснюються в паперовому та/або електронному вигляді (застосування електронних систем/продуктів з функцією «без імен»), аналізувати інформацію за такими опитуванням та надавати їх результати Правлінню та/або Наглядовій Раді Страховика.
- 4.10. Для можливості здійснення якісної перевірки, повідомлення мають містити інформацію, що стосується конкретної особи, та/або містити фактичні дані, які можуть бути перевірені (місце вчинення, деталі події, ПІБ працівника, який вчинив неприйнятні дії / назва структурного підрозділу, що допустив порушення в діяльності Страховика).

## 5. ЗАХИСТ ПРАЦІВНИКІВ

- 5.1. Страховик забезпечує конфіденційність факту надання повідомлення та гарантує дотримання всіх необхідних умов для такої конфіденційності. Страховик забезпечує заявнику можливість залишитися анонімним.
- 5.2. Відомості, що містяться в повідомленні про особу заявника, а також всі відомості, отримані в ході проведення перевірки, визнаються Страховиком конфіденційною інформацією. Інформація про заявника може бути розголошена виключно за його згодою та/або в ході проведення перевірки (на запит) контролюючих органів.
- 5.3. За порушення зобов'язання з оброблення, зберігання та розповсюдження такої інформації Страховик може застосовувати до працівників заходи дисциплінарного впливу.
- 5.4. Страховик гарантує захист працівників, які повідомили про неприйнятну поведінку в Страховику / порушення в діяльності Страховика.
- 5.5. Захист таких працівників полягає у забороні звільнення чи примусу до звільнення, притягнення до дисциплінарної відповідальності заявників чи застосування до них інших заходів впливу (переведення на інше місце роботи, зміна умов праці, відмова у призначенні на вищу посаду, зменшення розміру заробітної плати тощо) у зв'язку з таким повідомленням.
- 5.6. До працівників Товариства, що впливають чи намагаються вплинути на заявника, у тому числі шляхом помсти, дискримінації та інших негативних наслідків і дій, Страховик може застосовувати заходи дисциплінарного впливу.

## **6. ЗАХИСТ ІНФОРМАЦІЇ/ДОКУМЕНТІВ**

6.1. Захист інформації/документів у Страховику забезпечується шляхом:

- обмеження кола осіб, що мають доступ до повідомлень та пов'язаної з ними конфіденційної інформації;
- організації окремого діловодства з повідомленнями;
- застосування технічних засобів для запобігання несанкціонованому доступу до електронних та інших носіїв інформації/документів;
- встановлення заборони на видалення інформації, що надійшла на електронну поштову скриньку [compliance@krayina.com](mailto:compliance@krayina.com);
- застосування застережень щодо нерозголошення конфіденційної інформації та відповідальності за її розголошення;
- підписання працівниками Товариства зобов'язань про нерозголошення таємниці страхування, комерційної таємниці та конфіденційної інформації, персональних даних.

6.2. Працівникам Товариства забороняється розголошувати інформацію, що міститься у повідомленні, а також інформацію про уповноважених осіб Товариства, які розглядають конкретне повідомлення, особам, які не мають безпосереднього відношення до розгляду повідомлень.

6.3. Працівники, залучені до процесу отримання, обробки та прийняття рішень за повідомленнями, несуть відповідальність за розголошення або використання в інший спосіб у своїх інтересах інформації, що міститься у повідомленні, а також будь-якої іншої інформації, пов'язаної з прийняттям та розглядом повідомлення, крім випадків, встановлених законодавством України.

## **7. ПРОЦЕДУРА РОЗГЛЯДУ ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО НЕПРИЙНЯТНУ ПОВЕДІНКУ / ПОРУШЕННЯ В ДІЯЛЬНОСТІ СТРАХОВИКА**

7.1. Головний комплаєнс-менеджер в строк до 5 (п'яти) робочих днів з дня отримання повідомлення здійснює його попередню перевірку на наявність/відсутність факту неприйнятної поведінки / порушення в діяльності Страховика.

7.2.3 метою об'єктивного та всебічного розгляду повідомлення Головний комплаєнс-менеджер має право надсилати запити до структурних підрозділів Страховика, які володіють інформацією чи мають документи, про надання інформації та/або письмових пояснень по суті порушеного у повідомленні питання, залучати працівників інших структурних підрозділів Страховика для оцінки інформації, що міститься у повідомленні. Відповіді на такі запити повинні бути надані Головному комплаєнс-менеджеру протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту надання відповідного запиту щодо отримання такої інформації.

7.3. Якщо за результатами розгляду повідомлення Головний комплаєнс-менеджер встановить, що інформація в повідомленні не містить фактів щодо неприйнятної поведінки/порушень в діяльності Страховика, Головний комплаєнс-менеджер приймає рішення про припинення розгляду повідомлення та не пізніше 2 (двох) робочих днів з дня завершення розгляду повідомлення, повідомляє про це заявника (за наявності контакту для зворотного зв'язку).

7.4. Якщо за результатами розгляду повідомлення буде встановлено факт неприйнятної поведінки / порушень в діяльності Страховика, Головний комплаєнс-менеджер ініціює запровадження заходів впливу до працівника, поведінка якого визнана згідно з цим Порядком неприйнятною, або невідкладно ініціює перед Головою Правління проведення внутрішньої (службової) перевірки шляхом подання службової записки. Службова записка має містити: підстави для призначення внутрішньої (службової) перевірки, перелік питань, що потребують дослідження, строк перевірки та пропозиції щодо



персонального складу комісії.

- 7.5. Про результати розгляду/перевірки повідомлень про неприйнятну поведінку в Страховику та вжиті заходи за їх результатами Головний комплаєнс-менеджер звітує Наглядовій раді Страховика у щоквартальному звіті щодо оцінки комплаєнс-ризиків.
- 7.6. У випадку, якщо інформація у повідомленні є корисною для удосконалення внутрішніх процедур/процесів Страховика, Головний комплаєнс-менеджер ініціює перед відповідними структурними підрозділами здійснення необхідних дій.
- 7.7. Вся інформація/документи, отримані від/про працівника/працівників Страховика, та інформація/документи, отримані під час розгляду/розслідування повідомлень про неприйнятну поведінку в Страховику, а також результати їх розгляду та аналізу, зберігаються у Головного комплаєнс-менеджера та надаються виключно працівникам Страховика, які задіяні в розгляді/перевірці повідомлень про неприйнятну поведінку в Страховику.

## **8. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

- 8.1. Порядок набуває чинності з моменту його затвердження рішенням Наглядової ради Страховика та діє до затвердження його в новій редакції або до прийняття відповідного рішення про його скасування.
  - 8.2. Перегляд цього Порядку здійснюється на регулярній основі, не рідше одного разу на рік, з метою оцінки його актуальності. У разі встановлення за результатами перегляду необхідності внесення змін, зокрема у зв'язку зі змінами в законодавстві, нормативно-правових актах НБУ, внутрішніх документах Страховика, бізнес-процесах, організаційній структурі Страховика, цей Порядок підлягає обов'язковому оновленню (актуалізації).
  - 8.3. Відповідальність за підтримання Порядку в актуальному стані, його своєчасний перегляд та оновлення (актуалізацію) несе Власник цього документа.
  - 8.4. У випадку внесення змін до чинного законодавства України та у разі розбіжностей між нормами нормативно-правових актів та нормами цього Порядку, цей Порядок застосовується в частині, що не суперечить нормам таких нормативно-правових актів.
-



Пронумеровано та пронумеровано  
9 (дев'ять) аркушів

Голова Правління



Леонід МОРОЗ