

Додаток до протоколу Наглядової Ради  
ПуАТ «КБ «АКОРДБАНК» від 18.03.2020  
№2020031801

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Рішенням Наглядової Ради  
ПуАТ «КБ «АКОРДБАНК»  
від 18.03.2020  
(протокол №2020031801)

Заступник Голови Наглядової Ради



Космін А.Ф.

Додаток до протоколу Правління  
ПуАТ «КБ «АКОРДБАНК» від 18.03.2020  
№180320/01

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Рішенням Правління  
ПуАТ «КБ «АКОРДБАНК»  
від 18.03.2020  
(протокол №180320/01)

Голова Правління



Кот З.П.

## Додаток до Звіту з управління за 2019 рік Звіт про корпоративне управління ПуАТ «КБ «АКОРДБАНК» за 2019 рік

[у т.ч. згідно з вимогами Закону України про цінні папери і фондовий ринок –  
у квадратних дужках вказаний підпункт пункту 3 статті 40<sup>1</sup> Закону]

### 1. Мета провадження діяльності ПуАТ «КБ «АКОРДБАНК» (далі – Банк):

Мета Банку визначена у Статуті Банку. Відповідно до Статуту Банку метою діяльності Банку є залучення, накопичення та використання коштів для всебічного сприяння розвитку та зміцненню промислового, фінансового секторів, та інших секторів української економіки, підтримки розвитку ринку цінних паперів в Україні, соціальної сфери, а також одержання прибутку, шляхом здійснення повного спектру банківських операцій.

2. Дотримання/недотримання принципів чи кодексу корпоративного управління (з посиланням на джерело розміщення їх тексту), відхилення та причини такого відхилення протягом року [1] [2]:

У Банку діє Положення про корпоративне управління Банку, затверджене Загальними зборами акціонерів 19.04.2018 (протокол №2018041901), яке визначає загальноприйняті та зрозумілі стандарти корпоративного управління в Банку, дотримання яких сприяє якісному та прозорому управлінню Банком, підвищенню інвестиційної привабливості та конкурентоспроможності Банку. Положення розміщене у вільному доступі для всіх заінтересованих осіб на веб-сторінці Банку <http://www.accordbank.com.ua/ua/247.htm>

3. Власники істотної участі (в тому числі осіб, що здійснюють контроль за Банком), їх відповідність встановленим законодавством вимогам та зміну їх складу за рік; перелік осіб, які прямо або опосередковано є власниками значного пакета акцій емітента [6]; інформацію про проведені загальні збори акціонерів (учасників) та загальний опис прийнятих на зборах рішень [3]; інформацію про будь-які обмеження прав участі та голосування акціонерів (учасників) на загальних зборах емітента [7]:

Станом на початок звітного року єдиним власником істотної участі (власником значного пакета акцій емітента) був громадянин України Волинець Д.М. (75,000775% статутного капіталу емітента). Протягом року відбулось зменшення частки Волинця Д.М. у статутному капіталі Банку (31.05.2019 до 72,435048%, 13.06.2019 до 70,944264%, 15.07.2019 до 70,286024%), і, на кінець звітного періоду Волинець Д.М. залишався єдиним власником істотної участі (з часткою 70,286024%).

Структура власності Банку є прозорою і відповідає вимогам щодо прозорості, встановленим законодавством України та нормативно-правовими актами Національного банку України. Банк розкриває відомості про структуру власності на своїй веб-сторінці <http://www.accordbank.com.ua/ua/247.htm>

Протягом звітного року Загальні збори акціонерів проводились 6 разів:

- 15.02.2019, позачергові, розглянуті всі питання, включені до порядку денного, з усіх питань зборами прийняті рішення, рішення прийняті з питань: обрання голови та членів Лічильної комісії Загальних зборів, обрання секретаря Загальних зборів, затвердження регламенту роботи Загальних зборів, скасування рішень позачергових Загальних зборів акціонерів 26.06.2018, прийнятих і оформлених протоколом №2018062601 з питання №4 щодо внесення змін до Статуту Банку, шляхом викладення Статуту Банку у новій редакції, і затвердження нової редакції Статуту Банку, щодо уповноваження Голови Правління Кот З.П. на підписання нової редакції Статуту Банку, ліквідації Ревізійної комісії Банку з достроковим припиненням повноважень Ревізійної комісії Банку, у складі: Голови Ревізійної комісії Кам'янської Н.М., членів Ревізійної комісії Форис З.О. і Кузимківа О.З., з визнанням таким, що втратило чинність Положення про Ревізійну комісію Банку, затвердженого Загальними зборами акціонерів Банку від 19.04.2018, внесення змін до Статуту Банку шляхом викладення його у новій редакції, а також обрання особи, яка уповноважується на підписання та забезпечення проведення державної реєстрації нової редакції Статуту, внесення змін до внутрішніх положень шляхом викладення їх у новій редакції, у т.ч.: Положення про Загальні збори Акціонерів Банку, Положення про Наглядову Раду Банку, Положення про Правління Банку;

- 04.03.2019, річні, розглянуті всі питання, включені до порядку денного, з усіх питань зборами прийняті рішення, рішення прийняті з питань: обрання голови та членів Лічильної комісії Загальних зборів, обрання секретаря Загальних зборів, затвердження регламенту роботи Загальних зборів, затвердження Звіту Наглядової Ради Банку про результати діяльності у 2018 році, затвердження Звіту про винагороду членів Наглядової Ради Банку, визнання діяльності Наглядової Ради Банку у 2018 році задовільною, затвердження заходів за результатами розгляду звітів Наглядової Ради, прийняття до відома Аудиторського висновку (звіту незалежного аудитора) ТОВ «ПКФ УКРАЇНА» щодо перевірки фінансової звітності Банку відповідно до міжнародних стандартів за рік, що закінчився 31 грудня 2018 року, та заходів за результатами розгляду висновку зовнішнього аудитора, зазначених у ньому, затвердження річної фінансової звітності Банку за 2018 рік, затвердження фінансового результату діяльності Банку згідно з міжнародними стандартами фінансової звітності, розподілу прибутку (покриття збитків) Банку, внесення змін до Положення про винагороду членів Наглядової Ради Банку шляхом викладення його у новій редакції, припинення повноважень Наглядової Ради Банку, встановлення кількісного складу Наглядової Ради Банку, визначення строку, на який обираються члени Наглядової Ради Банку, обрання членів Наглядової Ради Банку, затвердження умов контрактів, що укладатимуться з членами Наглядової Ради Банку, а також обрання особи, яка уповноважується на підписання таких контрактів, схвалення значних правочинів, визнання Банку таким, що здійснював публічну пропозицію цінних паперів;

- 12.03.2019, позачергові (у порядку дії ст.3 Закону України «Про спрощення процедур реорганізації та капіталізації банків»), розглянуті всі питання, включені до порядку денного, рішення прийняті з питань: обрання голови та членів Лічильної комісії Загальних зборів, обрання секретаря Загальних зборів, затвердження регламенту роботи Загальних зборів; рішення не прийняті з питань: збільшення статутного капіталу Банку шляхом приватного розміщення додаткових акцій існуючої номінальної вартості за рахунок додаткових внесків, приватного розміщення акцій Банку, визначення уповноваженого органу та осіб, уповноважених приймати рішення та вчиняти всі необхідні передбачені законодавством дії, пов'язані з приватним розміщенням акцій Банку;

- 22.03.2019, позачергові (у порядку дії ст.3 Закону України «Про спрощення процедур реорганізації та капіталізації банків»), розглянуті всі питання, включені до порядку денного, з

усіх питань зборами прийняті рішення, рішення прийняті з питань: обрання голови та членів Лічильної комісії Загальних зборів, обрання секретаря Загальних зборів, затвердження регламенту роботи Загальних зборів, збільшення статутного капіталу Банку шляхом розміщення додаткових акцій існуючої номінальної вартості за рахунок додаткових внесків, емісії акцій Банку (без здійснення публічної пропозиції), визначення уповноваженого органу та осіб, уповноважених приймати рішення та вчиняти всі необхідні передбачені законодавством дії, пов'язані з емісією акцій Банку;

- 22.05.2019, позачергові (у порядку дії ст.3 Закону України «Про спрощення процедур реорганізації та капіталізації банків»), розглянуті всі питання, включені до порядку денного, з усіх питань зборами прийняті рішення, рішення прийняті з питань: обрання голови та членів Лічильної комісії Загальних зборів, обрання секретаря Загальних зборів, затвердження регламенту роботи Загальних зборів, внесення змін до Статуту Банку шляхом викладення його у новій редакції, а також обрання особи, яка уповноважується на підписання та забезпечення проведення державної реєстрації нової редакції Статуту;

- 27.06.2019, позачергові, розглянуті всі питання, включені до порядку денного, з усіх питань зборами прийняті рішення, рішення прийняті з питань: обрання голови та членів Лічильної комісії Загальних зборів, обрання секретаря Загальних зборів, затвердження регламенту роботи Загальних зборів, внесення змін до внутрішніх положень шляхом викладення їх у новій редакції, у т.ч.: Положення про Наглядову Раду Банку, Положення про Правління Банку.

Протягом звітнього року будь-яких обмежень прав участі та голосування акціонерів на Загальних зборах акціонерів не було.

**4. Склад Наглядової Ради Банку та його зміну за рік, у тому числі утворені нею комітети;** *персональний склад наглядової ради (за наявності) емітента, комітетів (за наявності), інформацію про проведені засідання та загальний опис прийнятих на них рішень [4]; порядок призначення та звільнення посадових осіб емітента [8]; повноваження посадових осіб емітента [9];*

Станом на початок звітнього року у Банку діяла Наглядова Рада у складі: Голови Наглядової Ради Косміна А.Ф. (незалежний) та членів Наглядової Ради: Гулея А.І. (акціонер), Данилюка Р.Ю. (незалежний), Кінзерського В.М. (незалежний), Кузимківа З.В. (акціонер), Міщенко С.О. (акціонер) та Фесенко С.І. (акціонер).

Протягом року відбулись такі зміни: рішенням Загальних зборів акціонерів 04.03.2019 припинено повноваження Наглядової Ради та обрано Наглядову Раду у складі: Волинця Д.М. (акціонер), Данилюка Р.Ю. (незалежний), Кінзерського В.М. (незалежний), Косміна А.Ф. (незалежний), Міщенко С.О. (акціонер) та Фесенко С.І. (акціонер). Рішенням Наглядової Ради від 05.03.2019 Головою Наглядової Ради обрано Волинця Д.М., Заступником Голови Наглядової Ради - Косміна А.Ф. До кінця звітнього періоду склад Наглядової Ради не змінювався.

Рішенням Наглядової Ради від 29.12.2018 створено два комітети: Комітет Наглядової Ради з питань аудиту (голова - Данилюк Р.Ю., члени - Кінзерський В.М., Фесенко С.І.), Комітет Наглядової Ради з питань призначень і винагород (голова - Космін А.Ф., члени - Кінзерський В.М., Міщенко С.О.). Комітети приступили до виконання обов'язків з 01.01.2019. Рішенням Наглядової Ради від 05.03.2019 затверджено новий персональний склад вказаних Комітетів і створено Комітет Наглядової Ради з питань управління ризиками:

Назва	Комітет з питань аудиту	Комітет з питань призначень/ винагород	Комітет з питань управління ризиками
Голова	Данилюк Р.Ю. (Н)	Кінзерський В.М. (Н)	Космін А.Ф. (Н)
Член	Кінзерський В.М. (Н)	Космін А.Ф. (Н)	Данилюк Р.Ю. (Н)
Член	Фесенко С.І. (А)	Волинець Д.М. (А)	Міщенко С.О. (А)

Н - незалежний, А – акціонер.

Порядок призначення та звільнення членів Наглядової Ради, їхні повноваження визначені Статутом, Положенням про Загальні збори акціонерів та Положенням про Наглядову Раду, які розміщені у вільному доступі для всіх заінтересованих осіб на веб-сторінці Банку <http://www.accordbank.com.ua/ua/247.htm>

**5. Склад Правління Банку та його зміну за рік; персональний склад колегіального виконавчого органу (за наявності) емітента, комітетів (за наявності), інформацію про проведені засідання та загальний опис прийнятих на них рішень [4]; порядок призначення та звільнення посадових осіб емітента [8]; повноваження посадових осіб емітента [9]:**

Станом на початок звітнього року Правління діяло у такому складі: Кот З.П. - Голова Правління, Руднєв О.М. - Заступник Голови Правління, член Правління, Байцар О.С. - Заступник Голови Правління, член Правління, Літош О.П. - головний бухгалтер, член Правління, Войтків М.В. - директор Департаменту ризик-менеджменту, член Правління, Голеня О.Є. - директор Кредитного департаменту, член Правління, Смоляний А.К. - начальник Управління фінансового моніторингу, член Правління. Протягом року і до кінця звітнього періоду персональний склад Правління змін не зазнавав. Рішенням Наглядової Ради ПуАТ «КБ «АКОРДБАНК» від 05.12.2019 термін дії повноважень Кот Зінаїди Петрівни на посаді Голови Правління ПуАТ «КБ «АКОРДБАНК» продовжено до 07.12.2020, оскільки згідно з рішенням Наглядової Ради ПуАТ «КБ «АКОРДБАНК» від 06.12.2018 Кот З.П. було переобрано на посаду Голови Правління ПуАТ «КБ «АКОРДБАНК» на термін до 06.12.2019.

Станом на кінець звітнього року персональний склад комітетів Правління був наступним:

1. Кредитний комітет:

- Голова комітету: Лозінський В.А., директор Департаменту безпеки,
- Заступник Голови комітету: Руднєв О.М., Заступник Голови Правління, член Правління,
- члени: Кот З.П., Голова Правління; Байцар О.С., Заступник Голови Правління, член Правління, Войтків М.В., директор Департаменту ризик-менеджменту, член Правління; Голеня О.Є., директор Кредитного департаменту, член Правління; Булгаков П.А., начальник Юридичного управління.

2. Малий кредитний комітет:

- Голова комітету: Лозінський В.А., директор Департаменту безпеки, а в разі його відсутності, у порядку заміщення, - Шевчук О.Ф., начальник Управління економічної безпеки - заступник директора Департаменту безпеки;
- члени: Войтків М.В., директор Департаменту ризик-менеджменту, член Правління, а в разі його відсутності, у порядку заміщення, - Романцов І.Д., начальник Управління кредитних ризиків Департаменту ризик-менеджменту; Голеня О.Є., директор Кредитного департаменту, член Правління, а в разі його відсутності, у порядку заміщення, - Кутас О.В., начальник Управління розвитку карткового бізнесу та споживчого кредитування; Павліченко О.І., заступник директора Кредитного департаменту, а в разі його відсутності, у порядку заміщення, - Клевацький Д.С., директор Департаменту корпоративних продуктів та сервісу.

3. Комітет системи управління інформаційною безпекою:

- Голова комітету: Кот З.П., Голова Правління;
- Заступник Голови комітету: Радіонов О.М., начальник Управління інформаційної безпеки Департаменту безпеки;
- члени: Літош О.П., головний бухгалтер, член Правління; Войтків М.В., директор Департаменту ризик-менеджменту, член Правління; Смоляний А.К., начальник Управління фінансового моніторингу, член Правління; Бакласва В.О., директор Операційного департаменту; Балун Д.Л., директор Фінансово-економічного департаменту; Булгаков П.А., начальник Юридичного управління; Єфремов Ю.В., директор Департаменту казначейських операцій; Кирилішина Т.В., начальник Управління по роботі з персоналом; Лозінський В.А., директор Департаменту безпеки; Пікульська Т.О., начальник Управління обслуговування юридичних осіб Департаменту корпоративних продуктів та сервісу; Ревуцький В.В., начальник Адміністративно-господарського управління; Сернецький А.Г., начальник

Управління нефінансових ризиків Департаменту ризик-менеджменту; Франчук О.В., директор Департаменту інформаційних технологій.

4. Комітет з питань управління активами і пасивами:

- Голова комітету: Єфремов Ю.В., директор Департаменту казначейських операцій.

- Заступник Голови: Войтків М.В., директор Департаменту ризик-менеджменту, член Правління,

- члени: Руднев О.М., Заступник Голови Правління, член Правління; Байцар О.С., Заступник Голови Правління, член Правління.

5. Бюджетний комітет:

- Голова комітету: Руднев О.М., Заступник Голови Правління, член Правління,

- Заступник Голови комітету: Літош О.П., головний бухгалтер, член Правління,

- члени: Кот З.П., Голова Правління; Франчук О.В., директор Департаменту інформаційних технологій.

6. Тарифний комітет:

- Голова комітету: Баклаєва В.О., директор Операційного департаменту,

- Заступник Голови комітету: Літош О.П., головний бухгалтер, член Правління,

- члени: Войтків М.В., директор Департаменту ризик-менеджменту, член Правління; Клевацький Д.С., директор Департаменту корпоративних продуктів та сервісу; Ткачук Л.О., начальник Управління розвитку розрахункових операцій та депозитних продуктів Департаменту маркетингу та розвитку роздрібного бізнесу.

7. Тендерний комітет:

- Голова комітету: Руднев О.М., Заступник Голови Правління, член Правління,

- Заступник Голови: Літош О.П., головний бухгалтер, член Правління,

- члени: Булгаков П.А., начальник Юридичного управління; Ревуцький В.В., начальник Адміністративно-господарського управління; Олійник І.А., керівник проекту з підвищення ефективності мережі Департаменту маркетингу та розвитку роздрібного бізнесу; Франчук О.В., директор Департаменту інформаційних технологій.

Порядок призначення та звільнення членів Правління, їхні повноваження визначені Статутом, Положенням про Правління, які розміщені у вільному доступі для всіх заінтересованих осіб на веб-сторінці Банку <http://www.accordbank.com.ua/ua/247.htm>

#### **6. Факти порушення членами Наглядової Ради та Правління Банку внутрішніх правил, що призвело до заподіяння шкоди Банку або споживачам фінансових послуг:**

Факти порушення членами Наглядової Ради та Правління Банку внутрішніх правил, що призвело до заподіяння шкоди Банку або споживачам фінансових послуг, відсутні.

#### **7. Заходи впливу, застосовані протягом року органами державної влади до Банку, в тому числі до членів Наглядової Ради та Правління:**

Протягом звітнього року органами державної влади до Банку застосовані заходи впливу у вигляді:

- штрафних санкцій контролюючого органу за порушення податкового законодавства на загальну суму 9 тис. грн.,

- розпоряджень про усунення правопорушень вимог законодавства про гарантування вкладів фізичних осіб та у вигляді пені за несвоєчасну сплату збору до Фонду гарантування вкладів фізичних осіб на суму 5 тис. грн.

Протягом звітнього року до членів Наглядової Ради заходи впливу не застосовувались.

Протягом звітнього року до членів Правління Банку був застосований захід впливу Фонду гарантування вкладів фізичних осіб у вигляді адміністративного штрафу у сумі 8,5 тис. грн.

#### **8. Розмір винагороди за рік членів Наглядової Ради та Правління Банку:**

Розмір винагороди за звітний рік склав: Наглядової Ради – 2 062,5 тис. грн., Правління – 47 367,8 тис. грн.

### **9. Значні фактори ризику, що впливали на діяльність Банку протягом року:**

Протягом звітного року на діяльність Банку впливали наступні фактори ризику зовнішнього середовища: геополітична ситуація, ризик воєнних дій; тероризм, пограбування, шахрайства; кібер атаки, ІТ збої; відмивання брудних грошей, фінансування тероризму, санкції.

Банк мінімізує вказані ризики шляхом диверсифікації активів за географічною ознакою та віддаленістю офісів Банку від зони операції об'єднаних сил на Донбасі. Крім цього Банк вживає профілактичних заходів безпеки та страхує грошові кошти у касі Банку на випадок пограбування. Банком вживається ряд заходів з посилення інформаційної безпеки. Відповідний профільний підрозділ Банку на постійній основі здійснює фінансовий моніторинг операцій клієнтів Банку.

### **10. Опис основних характеристик систем внутрішнього контролю і управління ризиками Банку [5]; наявність у Банку системи управління ризиками та її ключові характеристики:**

*У Банку створена система управління ризиками, що включає управління наступними суттєвими ризиками: кредитним ризиком, ринковим ризиком, процентним ризиком банківської книги, ризиком ліквідності, операційним ризиком та компласнс-ризиком. Окрім цього Банк управляє іншими суттєвими ризиками, що не піддаються кількісній оцінці, - ризиком репутації та стратегічним ризиком.*

*Методи управління ризиком залежать від рівня втрат та ймовірності настання кожної окремої події ризику. Банк приймає ризик за умови низького рівня потенційних втрат та низької ймовірності реалізації ризику. При високій ймовірності настання події ризику та низькому рівні втрат Банк вживає заходи для пом'якшення ризику. Банк передає ризик у випадку значного рівня втрат при низькій ймовірності настання ризику. Якщо висока ймовірність отримання значних втрат, Банк уникає ризику.*

*Для належного управління ризиками Банк застосовує модель трьох ліній захисту:*

*1-ша лінія захисту - всі підрозділи та працівники Банку (працюють з ризиками на місці їх виникнення);*

*2-га лінія захисту - суб'єкт, який координує в цілому всю систему управління ризиками (Департамент ризик-менеджменту та Відділ контролю за дотриманням норм (компласнс));*

*3-тя лінія захисту - підрозділ, що здійснює незалежний аудит системи управління ризиками (Управління внутрішнього аудиту).*

*На виконання вимог Постанови НБУ №64 від 11.06.2018 «Про затвердження Положення про організацію системи управління ризиками в банках України та банківських групах», Банком реалізовано чотири етапи заходів з впровадження системи управління ризиками.*

*Організаційна структура системи управління ризиками Банку відповідає вимогам НБУ. Банк вживає заходів для підвищення культури управління ризиками. Стратегії, політики, методики та процедури розроблені/доопрацьовані відповідно до вимог НБУ. З метою ефективного управління ризиками Банком визначено ризик-апетит до фінансових та нефінансових ризиків шляхом затвердження відповідних лімітів.*

*З метою забезпечення стабільності та безпеки Банку, удосконалення процесів проведення банківських операцій та контролюючих процедур, в Банку створено систему внутрішнього контролю.*

*У Банку впроваджена трирівнева система внутрішнього контролю, яка охоплює всі етапи діяльності Банку та включає:*

*- попередній контроль, який проводиться до фактичного здійснення операцій;*

- поточний контроль, який проводиться під час здійснення операцій;
- подальший контроль, який проводиться після здійснення операцій Банку.

На щоквартальній основі Банк здійснює моніторинг ефективності функціонування системи внутрішнього контролю.

**11. Результати функціонування протягом року системи внутрішнього аудиту (контролю), а також дані, зазначені в примітках до фінансової та консолідованої фінансової звітності відповідно до положень (стандартів) бухгалтерського обліку:**

У 2019 році внутрішній аудит оцінював організацію, фактичне функціонування процесу та стан контрольних процедур відносно касових операцій, процесів запобігання легалізації кримінальних доходів/фінансування тероризму, процесів кредитування, окремих питань корпоративного управління та інформаційної безпеки. Перевірений перелік відділень Банку. В ході внутрішнього аудиту розглянуто складові системи управління ризиками Банку, в тому числі: управління операційним, кредитним ризиком, комплаєнс-ризиком фінансового моніторингу, звернуто увагу на питання забезпечення Банком безпеки при проведенні касових операцій.

Результати аудиту доводилися до відома відповідальних осіб, затверджено плани заходів на впровадження аудиторських рекомендацій, службою внутрішнього аудиту здійснюється контроль їх виконання. При формуванні програм перевірок та складанні річного плану робіт на наступний звітний період застосовано ризик-орієнтовний підхід.

Для оцінки СВК Банку в цілому, за підсумком року додатково проаналізовано ВНД Банку та управлінські звіти з питань ризиків та контролю, і наданий висновок щодо відповідності СВК Банку вимогам «Положення про організацію системи внутрішнього контролю в банках України та банківських групах» [ПІП НБУ від 02.07.19 №88]; СВК Банку відповідає ознаці комплексності, ефективності та адекватності [на рівні «задовільно, жовтий»], з розумінням, що певні ділянки потребують більш значної уваги Банком та завершення розпочатих робіт стосовно виконання планів заходів за результатами аудиту.

Система внутрішнього контролю Банку у звітному році працювала у штатному режимі, на щоквартальній основі підрозділи Банку здійснювали моніторинг ефективності роботи системи внутрішнього контролю, надавали відповідну управлінську звітність вповноваженим органам Банку, оновлено Положення про систему внутрішнього контролю Банку.

Дані, зазначені в примітках до фінансової звітності відповідно до положень (стандартів) бухгалтерського обліку, у повному обсязі приводяться у складі регулярної річної інформації.

**12. Факти відчуження протягом року активів в обсязі, що перевищує встановлений у статуті Банку розмір:**

Протягом звітного року відчуження активів в обсязі, що перевищує встановлений у статуті розмір, не відбувалось.

**13. Результати оцінки активів у разі їх купівлі-продажу протягом року в обсязі, що перевищує встановлений у статуті Банку розмір:**

Оцінка активів при купівлі-продажу активів протягом звітного року здійснювалась незалежними оцінювачами у відповідності до вимог чинного законодавства. Протягом звітного року купівлі-продажу активів в обсязі, що перевищує встановлений у статуті розмір, не відбувалось.

**14. Операції з пов'язаними особами, в тому числі в межах однієї промислово-фінансової групи чи іншого об'єднання, проведені протягом року. Така інформація не є комерційною таємницею:**

При виявленні пов'язаних осіб та здійсненні операцій з ними Банк керується «Політикою проведення операцій з пов'язаними особами Банку», що затверджена рішенням Наглядової Ради 29.03.2019. Умови операцій, які здійснюються з пов'язаними особами Банку, перевіряються на відповідність звичайним (поточним ринковим) умовам. Детальна інформація про операції з пов'язаними особами Банку розкривається у примітці 32 річної фінансової звітності за 2019 рік.

#### **15. Використані рекомендації органів, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг, щодо аудиторського висновку:**

Аудиторські послуги надані зовнішнім аудитором Банку згідно з вимогами нормативно-правових актів Національного банку України, «Положення про порядок подання банком до Національного банку України аудиторського звіту за результатами щорічної перевірки фінансової звітності» (затвердженого постановою Правління НБУ №90 від 02.08.2018), «Інструкції про порядок складання та оприлюднення фінансової звітності банків України» (затвердженої постановою Правління НБУ №373 від 24.10.2011) та у відповідності з Вимогами до аудиторського висновку, що подається до Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку у складі документів для реєстрації випуску, випуску та проспекту емісії окремих видів цінних паперів, звіту про результати розміщення акцій (крім цінних паперів інститутів спільного інвестування) (затвердженими рішенням Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку №2187 від 08.10.2013). Крім цього зовнішній аудитор Банку зобов'язаний скласти аудиторський висновок у повній відповідності до вимог Міжнародних стандартів аудиту та Національного банку України.

#### **16. Зовнішній аудитор Наглядової Ради Банку, призначений протягом року:**

Наглядовою Радою 20.09.2018 (протокол засідання №2018092001) обрано ТОВ «ПКФ УКРАЇНА» ( правонаступник ТОВ «Аудиторська фірма «ПКФ Аудит-фінанси» ) для проведення зовнішнього аудиту Банку у періоді 3 роки (в т.ч. проведення обов'язкового аудиту річної фінансової звітності Банку за 2018, 2019, 2020 роки і оцінки якості активів Банку та прийнятності забезпечення за кредитними операціями станом на 01.01.2019, 01.01.2020, 01.01.2021 відповідно до вимог постанови Правління Національного банку від 22.12.2017 №141; перевірки Звіту про управління за 2018,2019,2020 роки; висловлення думки/перевірки інформації, що міститься у Звіті про корпоративне управління за 2018-2020 роки, огляду проміжної фінансової звітності).

#### **17. Діяльність зовнішнього аудитора, зокрема:**

Послуги зовнішнього аудитора надає ТОВ «ПКФ УКРАЇНА» (ЄДРПОУ 34619277) ( правонаступник ТОВ «Аудиторська фірма «ПКФ Аудит-фінанси» );

**загальний стаж аудиторської діяльності** - 13 років, свідоцтво про внесення до реєстру аудиторських фірм, які можуть проводити аудиторські перевірки професійних учасників ринку цінних паперів, №3886 від 26.10.2006 року;

**кількість років, протягом яких надає аудиторські послуги Банку** – 6 років, з 23.10.2014;

**перелік інших аудиторських послуг, що надавалися Банку протягом року** - проведена оцінка стійкості (якості активів та прийнятності забезпечення за кредитними операціями) станом на 01 січня 2018 року, засвідчення Звіту про результати розміщення акцій; огляд проміжної фінансової звітності станом на 31 березня 2019 року;

**випадки виникнення конфлікту інтересів та/або суміщення виконання функцій внутрішнього аудитора** - протягом звітного року випадків виникнення конфлікту інтересів та/або суміщення виконання функцій внутрішнього аудитора не виявлено;



ротацію аудиторів у Банку протягом останніх п'яти років - протягом останніх п'яти років ротація фірми - зовнішнього аудитора не проводилась;

стягнення, застосовані до аудитора Аудиторською палатою України протягом року, та факти подання недостовірної звітності Банку, що підтверджена аудиторським висновком, виявлені органами, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг - відповідно до даних зовнішнього аудитора, стягнення відсутні.

#### **18. Захист Банком прав та інтересів споживачів фінансових послуг, зокрема:**

**наявність механізму розгляду скарг** - збір скарг, претензій, подяк та іншої інформації від клієнтів, здійснюється Банком відповідно до затвердженого Порядку роботи зі зверненнями Клієнтів в Банку, затвердженого Правлінням 16.12.2019 (протокол №161219/03);

**прізвище, ім'я та по батькові працівника Банку, уповноваженого розглядати скарги** - отримані скарги опрацьовуються Контакт-центром Банку при взаємодії з відповідними підрозділами Банку, в сферу компетенції яких входить проблематика, вказана клієнтом у зверненні;

**стан розгляду Банком протягом року скарг стосовно надання фінансових послуг (характер, кількість скарг, що надійшли, та кількість задоволених скарг)** - протягом звітного року зафіксовано 37 скарг, які отримані Банком за допомогою наступних каналів зв'язку: Контакт-центр, Книги відгуків та пропозицій, Офіційні листи. Скарги стосувалися: організації обслуговування в Банку (черга на відділенні/не працює одна з кас); послуг та продуктів Банку (щодо коректності нарахування відсотків, оподаткування нарахованих відсотків, валютнообміну); роботи персоналу (якість обслуговування, помилки в консультаціях відділень по продуктам/умовам, помилка в утриманні розміру комісії за розрахунково-касове обслуговування). Всі скарги, які вимагали сприяння у вирішенні ситуації (виплата переказів, повернення комісії, пояснення умов по продуктам та послугам) або проведення робіт з працівниками щодо покращення якості обслуговування, - було задоволено, - 34 скарги;

**наявність позовів до суду стосовно надання фінансових послуг Банком та результати їх розгляду** - протягом звітного року зафіксовано 1 позов до суду стосовно надання Банком фінансових послуг: цивільна справа №766/9199/19 за позовом Остапенко О.М. про стягнення грошових коштів, дата надходження до суду позовної заяви 10.05.2019, Банком надіслано відзив на позовну заяву в межах встановлених законодавством строків, станом на дату складання цього Звіту не розглянута.