



**КОДЕКС ЕТИКИ  
ТА ДІЛОВОЇ ПОВЕДІНКИ  
АТ «УКРПОШТА»**

# ЗМІСТ

<b>ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.....</b>	<b>3</b>
<b>ЕТИЧНЕ ЛІДЕРСТВО, КОРПОРАТИВНЕ УПРАВЛІННЯ ТА КУЛЬТУРА ДОБРОЧЕСНОСТІ.....</b>	<b>5</b>
<b>ФІНАНСОВА ДОБРОЧЕСНІСТЬ, ПРОЗОРІСТЬ І ПІДЗВІТНІСТЬ ...</b>	<b>12</b>
<b>ДОБРОЧЕСНЕ РОБОЧЕ СЕРЕДОВИЩЕ .....</b>	<b>19</b>
<b>ДОБРОЧЕСНІСТЬ У БІЗНЕС-ПРАКТИКАХ ТА ЗОВНІШНІХ ВІДНОСИНАХ .....</b>	<b>27</b>
<b>КОРПОРАТИВНА СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ТА СТАЛИЙ РОЗВИТОК .....</b>	<b>35</b>
<b>ОПЕРАЦІЙНА ДОСКОНАЛІСТЬ ТА СТІЙКІСТЬ БІЗНЕСУ .....</b>	<b>41</b>
<b>УЧАСТЬ У СУСПІЛЬНОМУ ЖИТТІ ТА КОРПОРАТИВНА РЕПУТАЦІЯ .....</b>	<b>46</b>
<b>ОНОВЛЕННЯ, ВНЕСЕННЯ ЗМІН ТА ДОВГОСТРОКОВІ ЗОБОВ'ЯЗАННЯ .....</b>	<b>47</b>

# ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

## Вступ

В «Укрпошти» ми розглядаємо етику не як набір абстрактних правил, а як живу, динамічну систему, що визначає наші щоденні дії та рішення. Наш Кодекс етики та ділової поведінки (далі – «Кодекс») втілює цінності, принципи та етичні норми, які формують нашу ідентичність, визначають стиль взаємодії між співробітниками та спосіб, у який ми обслуговуємо клієнтів і громаду загалом. Кодекс закладає основні орієнтири, що допомагають кожному члену команди «Укрпошти», незалежно від посади чи статусу – дотримуватися найвищих стандартів доброчесності, поваги та професіоналізму.

Кодекс – це не просто слова на папері, а невід’ємна частина нашої корпоративної культури. Він є основою міцних взаємовідносин між колегами, між співробітниками та керівництвом, а також між компанією та її клієнтами. У практичному вимірі це означає, що кожна взаємодія має будуватися на чесності, взаєморозумінні та відповідальності. Це також передбачає нашу непохитну відданість істині, справедливості та спільному успіху всіх зацікавлених сторін.

Дотримуючись духу Кодексу, ми формуємо робоче середовище, де довіра та прозорість є невід’ємними складовими – як всередині Товариства, так і у взаємодії з громадами, де ми працюємо. Норми корпоративної етики, закріплені в Кодексі, є основою нашої репутації, зміцнюють довіру громадськості до нашої діяльності та демонструють нашу відданість принципам чесності та відповідальності. Дотримання цих стандартів – це не лише питання політики, а й питання принципів: воно є ключовим для збереження іміджу «Укрпошти» як сучасної, відповідальної та етично орієнтованої компанії.

Зрештою, Кодекс покликаний надихати кожного співробітника «Укрпошти» дотримуватися та відстоювати високі стандарти, які вирізняють нас у галузі. Він слугує компасом, що спрямовує нашу організацію до сталого майбутнього, заснованого на довірі, інклюзивності та повазі до людей і спільнот, з якими ми працюємо. Спільна відданість цим цінностям зміцнює нашу корпоративну культуру та підтверджує роль «Укрпошти» як надійного лідера, що неухильно дотримується принципів доброчесності в усіх аспектах своєї діяльності.

## Місія

**«ЗА БУДЬ-ЯКИХ ОБСТАВИН НАДАВАТИ ЛЮДЯМ ВІЛЬНИЙ ДОСТУП ДО ТОВАРІВ І ПОСЛУГ У КОЖНОМУ КУТОЧКУ КРАЇНИ ЧИ СВІТУ»**

Наша місія відображає непохитну відданість об’єднанню громад по всій Україні та за її межами. Постійно вдосконалюючи свої послуги та передбачаючи нові потреби клієнтів, ми прагнемо зближувати людей незалежно від їхнього

місцезнаходження.

Трансформуючи себе, ми одночасно сприяємо позитивним змінам у країні, підтверджуючи нашу відданість розвитку як на особистому, так і на суспільному рівні.

## **Візія**

# **«СТВОРИТИ НАДІЙНУ ЕКОСИСТЕМУ СЕРВІСІВ ДОСТАВКИ, ПЛАТЕЖІВ І БАНКІВСЬКИХ ПОСЛУГ ДЛЯ НАСЕЛЕННЯ ТА БІЗНЕСУ»**

У цій візії ми уявляємо майбутнє, в якому наші послуги органічно інтегруються в повсякденне життя клієнтів, роблячи його зручнішим та сприяючи добробуту. Ми прагнемо створити середовище, у якому зростають бізнеси, розвиваються співробітники та зміцнюється довіра партнерів, формуючи компанію, якою пишається вся країна. Впроваджуючи інновації, розвиваючи співпрацю та дотримуючись найвищих стандартів якості, ми прагнемо бути рушієм позитивних змін у соціально-економічному просторі України.

## **Корпоративні цінності**

### **1. ДОСТУПНІСТЬ ТА ІНКЛЮЗИВНІСТЬ**

Ми працюємо для кожного. Наша мета – зробити сервіс доступним для всіх і всюди.

### **2. ЯКІСТЬ І СТАБІЛЬНІСТЬ**

Ми гарантуємо стабільний, якісний сервіс кожному клієнтові незалежно від обставин.

### **3. ЧЕСНІСТЬ І ДОВІРА**

Ми діємо справедливо, надаємо прозоре обслуговування та несемо відповідальність перед клієнтами й партнерами.

### **4. ЗРУЧНІСТЬ**

Ми створюємо прості й зрозумілі процеси, сервіси та продукти для клієнтів і працівників.

### **5. КОМАНДНА СИНЕРГІЯ**

Ми віримо в силу команди – підтримку одне одного, спільну відповідальність і зростання.

## **6. ПОЗИТИВ У ВИКЛИКАХ**

Ми з позитивом приймаємо труднощі й ставимося одне до одного з гідністю та повагою.

## **7. МОТИВАЦІЯ ДО РЕЗУЛЬТАТУ**

Кожен з нас відповідає за успіх – особистий, компанії, команди та країни.

Визначивши нашу місію, візію та корпоративні цінності, ми закладаємо міцний фундамент для нашої компанії – заснований на довірі, чесності та орієнтованості на клієнтів. Ці принципи є нашим дороговказом як у повсякденній роботі, так і в довгостроковій перспективі, дозволяючи нам залишатися компанією, якою пишається Україна, і надійним партнером для всіх, хто користується нашими послугами.

## **ЕТИЧНЕ ЛІДЕРСТВО, КОРПОРАТИВНЕ УПРАВЛІННЯ ТА КУЛЬТУРА ДОБРОЧЕСНОСТІ**

### **Управління ризиками та відповідальне прийняття рішень**

В «Укрпошті» ми усвідомлюємо, що управління ризиками та відповідальне прийняття рішень – не лише обов'язок керівництва. Ці принципи є спільною відповідальністю кожного співробітника нашої організації. Наша здатність ефективно долати виклики, використовувати можливості та зберігати довіру зацікавлених сторін залежить від того, наскільки уважно кожен з нас ідентифікує, оцінює та реагує на потенційні ризики.

### **Наш підхід до управління ризиками**

Ми прагнемо захистити наших співробітників, бізнес та репутацію, застосовуючи структурований і проактивний підхід до управління ризиками. Виявлення потенційних загроз на ранніх етапах є нашим пріоритетом. Ми заохочуємо кожного співробітника бути пильним, звертати увагу на сигнали можливих проблем, навіть якщо вони здаються незначними, та відкрито говорити про свої занепокоєння. Швидке реагування на такі сигнали допомагає уникнути переростання незначних проблем у серйозні кризи.

Ми розглядаємо управління ризиками як процес безперервного навчання: аналізуючи результати своїх рішень як успішні, так і не зовсім, – вдосконалюємо свої підходи, передбачаємо нові виклики та зміцнюємо стійкість компанії.

### **Принципи відповідального прийняття рішень**

Кожне наше рішення формує імідж компанії. Дотримуючись наших зобов'язань, ми керуємося ключовими принципами, які гарантують, що наші рішення

відповідають основним цінностям доброчесності, досконалості, інноваційності та відповідальності. Насамперед, ми завжди обираємо чесний і правильний шлях. Якщо в процесі прийняття рішення виникають сумніви, співробітники мають оцінити, чи відповідає їхній вибір цим фундаментальним цінностям. Якщо рішення здається сумнівним, найімовірніше, воно неправильне, і варто звернутися за додатковою консультацією.

Дотримання законодавства, нормативних вимог та внутрішніх політик компанії є обов'язковим. Якщо співробітники стикаються з невизначеністю щодо правових чи процедурних питань, вони мають звернутися до свого керівника, юридичного департаменту або підрозділ комплаєнсу. Ми також враховуємо вплив наших рішень на всі зацікавлені сторони: клієнтів, колег, громади та навколишнє середовище. Наше прагнення створювати позитивні результати виходить за межі короткострокових бізнес-цілей.

Прозорість та відповідальність є невід'ємною частиною нашого процесу прийняття рішень. Ми документуємо свої вибори та аргументи, що стоять за ними, забезпечуючи зрозумілість і логічність наших дій. Якщо рішення призводить до неочікуваних або негативних наслідків, ми беремо на себе відповідальність, аналізуємо ситуацію та працюємо над її виправленням. В основі наших рішень лежать точні дані та обґрунтовані судження: ми використовуємо доступні аналітичні інструменти та експертні знання, щоб ухвалювати виважені рішення відповідно до нашого прагнення до досконалості.

## **Роль кожного співробітника в управлінні ризиками**

Кожен співробітник відіграє важливу роль в управлінні ризиками та прийнятті відповідальних рішень. Ознайомлення з політиками та процедурами управління ризиками є першим кроком. Це включає участь у тренінгах, активне обговорення проблемних питань та відстеження оновлень у цих процесах. Важливо відкрито висловлювати свої побоювання щодо можливих загроз для компанії чи її зацікавлених сторін. Повідомлення про ризики через відповідні канали: керівництво, лінію довіри або підрозділ комплаєнсу – допомагає нам ефективно реагувати та запобігати проблемам.

Якщо співробітник несе безпосередню відповідальність за управління певним ризиком, він має брати на себе ініціативу: розробляти та реалізовувати план дій, інформувати відповідних осіб і забезпечувати всебічне та своєчасне вирішення проблем. Співпраця та обмін кращими практиками між різними підрозділами підсилюють ефективність ризик-менеджменту. Працюючи разом, ми швидше та ефективніше долаємо виклики, зміцнюючи стійкість компанії.

## **Коли сумніваєшся – ескалюй**

Деякі ризики потребують негайної уваги або залучення експертів. Якщо йдеться про суттєві чи складні ризики, або якщо співробітник не впевнений у своїх подальших діях, він має звернутися за допомогою до керівника, команди з управління ризиками або на лінію довіри.

Ми визнаємо, що навіть за найкращих зусиль помилки можуть траплятися. Важливо не лише те, що сталося, а й як ми на це реагуємо. Відкрите визнання помилок, оперативна мінімізація наслідків та використання кожного випадку як можливості для вдосконалення допомагають нам будувати культуру відповідальних інновацій. Таке середовище заохочує співробітників ухвалювати обґрунтовані рішення, що сприяють розвитку, знаючи, що навчання та вдосконалення є невід'ємною частиною нашої корпоративної культури.

Управління ризиками – це не разова дія, а безперервний процес спостереження, оцінки та адаптації. Ми регулярно переглядаємо та оновлюємо наші підходи, щоб вони залишалися ефективними та відповідали стратегічним цілям компанії. Гнучкість та увага до деталей дозволяють нам постійно вдосконалювати наш підхід до ризик-менеджменту відповідно до потреб компанії та суспільства.

Завдяки спільним зусиллям та відповідальному прийняттю рішень ми забезпечуємо стабільне майбутнє «Укрпошти» та зміцнюємо довіру наших клієнтів, партнерів і громад. Управління ризиками є невід'ємною частиною нашої повсякденної роботи, що потребує активної участі кожного члена команди.

## **Відкрита комунікація та етична відповідальність**

В «Укрпошти» ми переконані, що доброчесність, прозорість і відповідальність є основою нашої діяльності та корпоративної культури. Ми прагнемо створити середовище, в якому кожен відчуває себе в безпеці, маючи змогу відкрито висловлювати занепокоєння, ставити запитання чи повідомляти про можливі порушення. Коли ми говоримо про проблеми, то захищаємо спільні цінності, зміцнюємо атмосферу взаємоповаги та довіри й забезпечуємо дотримання справедливих стандартів у нашій роботі.

## **Чому важливо говорити про проблеми**

Звертаючись із питаннями, що непокоять, ви відіграєте ключову роль у підтриманні нашої колективної доброчесності. Раннє виявлення проблем дозволяє запобігти їхньому переростанню в серйозні загрози, зберегти довіру клієнтів і партнерів та забезпечити відповідність Кодексу й вимогам законодавства. Якщо вам стало відомо про можливі порушення, важливо повідомити про них якомога раніше – це дозволить нам оперативно вжити необхідних заходів.

## **Як повідомити про проблему**

Ми розуміємо, що звернення з питань етики чи порушень може викликати занепокоєння, тому пропонуємо кілька зручних способів для комунікації.

- У більшості ситуацій найкраще звернутися до безпосереднього керівника. Менеджери проходять спеціальну підготовку щодо конфіденційного розгляду таких питань і можуть допомогти вам або передати інформацію у відповідні підрозділи.

- Якщо ваш керівник є частиною проблеми або вам потрібна спеціалізована

підтримка, ви можете звернутися до Департаменту управління персоналом або підрозділ комплаєнсу.

- Для чутливих чи термінових питань працює лінія довіри та Єдиний портал повідомлень викривачів. Ви можете повідомити про проблему як анонімно, так і відкрито – вибір залишається за вами.
- Якщо вам потрібна неформальна порада перед офіційним зверненням, ви можете обговорити ситуацію з підрозділ комплаєнсу.

## **Захист і підтримка викривачів**

Будь-яка форма переслідувань щодо осіб, які повідомляють про порушення, суворо заборонена в «Укрпошті». Якщо ви відчуваєте тиск або помітили, що хтось інший зазнає переслідувань, негайно повідомте про це. Ми також прагнемо зберігати вашу конфіденційність, а за необхідності – забезпечити анонімність відповідно до законодавства. Усі повідомлення розглядаються досвідченими спеціалістами, які об'єктивно аналізують ситуацію, вживають відповідних заходів і надають заявникам оновлену інформацію про результати розгляду.

## **Важлива роль керівників**

Менеджери відіграють ключову роль у формуванні етичної культури компанії. Вони мають уважно вислуховувати співробітників, дотримуватись конфіденційності та за потреби передавати питання у Департамент управління персоналом або комплаєнсу. Важливо також, щоб керівники своїм прикладом демонстрували високі етичні стандарти та підтримували відкритість у спілкуванні.

## **Спільний шлях до доброчесності**

Дотримуючись цих процедур і підтримуючи одне одного, ми забезпечуємо, що «Укрпошта» залишається спільнотою, заснованою на етиці та взаємоповазі. Кожне звернення, незалежно від його масштабу – важливе. Щоразу, коли ви висловлюєте занепокоєння або ставите питання, ви зміцнюєте наші спільні цінності та захищаєте довіру, яку ми будували роками.

Разом ми підтримуємо репутацію «Укрпошти» як компанії, на яку можуть покладатися наші клієнти, партнери та колеги.

## **Відкритість та корпоративна прозорість**

У «Укрпошті» прозорість – це не просто вимога до процесів, а фундаментальна частина нашої корпоративної філософії. Відкрито ділячись інформацією про результати нашої діяльності, виклики та зобов'язання, ми зміцнюємо взаємодовіру із зацікавленими сторонами та підтверджуємо свою відданість чесному й етичному веденню бізнесу. Дух відкритості пронизує кожну взаємодію в компанії, відображаючи нашу прихильність до доброчесності та відповідальності.

## **Чому прозорість має значення**

Прозорість – це більше, ніж просто публічне розкриття інформації. Вона є символом підзвітності, побудови довіри та створення цінності. Відкрита комунікація допомагає нам підтримувати міцні відносини з клієнтами, співробітниками, інвесторами та громадами, водночас демонструючи нашу відданість відповідальному управлінню. Прозорість також сприяє співпраці та інноваціям, заохочуючи вільний обмін ідеями та допомагаючи зацікавленим сторонам ухвалювати обґрунтовані рішення щодо їхньої взаємодії з «Укрпоштою».

## **Інтеграція відкритої комунікації у нашу діяльність**

Ми застосовуємо структурований і проактивний підхід до відкритої комунікації, забезпечуючи її послідовність, зрозумілість і доступність у всіх взаємодіях із зацікавленими сторонами. Один із ключових елементів цього підходу – регулярне інформування про наші фінансові, операційні, соціальні та управлінські показники. Ми поширюємо ці дані через детальні звіти, презентації та зустрічі із зацікавленими сторонами. Наші публічні звіти надають вичерпну інформацію про наші досягнення, виклики та стратегічні цілі, підтверджуючи нашу відданість відкритості.

Коли ми стикаємося з труднощами, ми не уникаємо складних розмов, а чесно обговорюємо проблеми, пояснюємо наші плани щодо їхнього вирішення та документуємо отримані уроки для подальшого вдосконалення. Така практика зміцнює довіру всередині компанії та підвищує нашу репутацію серед зовнішніх партнерів.

Активна взаємодія із зацікавленими сторонами – ще один важливий аспект нашої стратегії прозорості. Ми регулярно збираємо відгуки від співробітників, клієнтів і представників громад через опитування, фокус-групи та відкриті зустрічі. Керівництво залишається доступним для спілкування, підтримуючи відкриті дискусії, щоб враховувати різноманітні думки під час ухвалення рішень.

Прозорість також означає зрозумілу та доступну комунікацію. Ми прагнемо уникати складної термінології, роблячи наші повідомлення чіткими та доступними для людей із різним досвідом.

## **Прозорість – відповідальність кожного**

Прозорість – це не лише корпоративний стандарт, а спільна відповідальність усіх співробітників «Укрпошти». Ми заохочуємо співробітників до відкритої комунікації, постановки запитань та надання конструктивного зворотного зв'язку, особливо коли вони помічають порушення наших цінностей.

Важливу роль відіграє особистий приклад: коли кожен співробітник діє відкрито та приймає рішення прозоро, це посилює культуру доброчесності й відповідальності в компанії.

## **Вдосконалення підходів до прозорості**

Ми постійно переглядаємо та вдосконалюємо наші комунікаційні стратегії, методи взаємодії із зацікавленими сторонами та звітність. Відгуки співробітників, клієнтів, партнерів і громад відіграють важливу роль у цьому процесі, допомагаючи нам адаптуватися до нових викликів і можливостей.

Цей підхід дозволяє нам зберігати ефективність і релевантність нашої стратегії прозорості в умовах бізнес-середовища, що постійно змінюється.

## **Закріплення довіри**

Прозорість є основою довіри, яка об'єднує нас із тими, хто користується нашими послугами—співробітниками, клієнтами, інвесторами та громадами.

Відверто розповідаючи як про наші успіхи, так і про виклики, ми будуємо міцні відносини, захищаємо нашу репутацію та закладаємо основу для сталого успіху.

Завдяки безперервному прагненню до чесної та відкритої комунікації ми підтверджуємо статус «Укрпошти» як надійного й відповідального партнера, що неухильно дотримується принципів доброчесності та підзвітності у всіх аспектах своєї діяльності.

## **Формування етичного корпоративного управління та лідерства**

В «Укрпошти» ефективне корпоративне управління та принципове лідерство – це не просто набір адміністративних обов'язків, а наріжний камінь нашого довгострокового успіху. Ми прагнемо до доброчесності, прозорості та відповідальності на всіх рівнях, створюючи середовище, де довіра та взаємоповага стають основою всіх взаємодій. Наші лідери задають правильний тон, демонструючи ці цінності у своїй роботі та надихаючи кожного співробітника діяти чесно, справедливо та відповідально у щоденній діяльності.

## **Чому важливі етичне лідерство та корпоративне управління**

Сильне управління та ефективне лідерство мають вирішальне значення з кількох причин:

- Вони зміцнюють довіру співробітників, клієнтів, інвесторів і громадськості, забезпечуючи відкритість і послідовність у щоденній роботі.
- Доброчесність у прийнятті рішень дозволяє нам уникати зайвих ризиків, сприяє сталому розвитку та зміцнює нашу репутацію.
- Коли лідери демонструють відповідальність і справедливість, це сприяє формуванню культури етичної поведінки, що закладає основи для спільної доброчесності в компанії.

## **Наші принципи етичного корпоративного управління**

Ми розробили систему корпоративного управління, що відображає основні цінності та етичні принципи «Укрпошти». Для її дотримання наші керівники:

- діють відкрито та підзвітно при ухваленні рішень;
- контролюють відповідність діяльності законодавству, нормативним вимогам і внутрішнім стандартам;
- забезпечують своїм командам необхідні знання та ресурси для дотримання цих стандартів;
- ставлять на перше місце справедливість і довгострокові інтереси компанії.

## **Роль і відповідальність етичного лідерства**

Лідери «Укрпошти» несуть спільну відповідальність за розвиток культури доброчесності. Вони:

- подають особистий приклад етичної поведінки, демонструючи чесність у своїх рішеннях, діях і комунікаціях;
- серйозно ставляться до питань етики та спонукають співробітників дотримуватися тих самих стандартів;
- створюють середовище, де доброчесність цінується, а будь-яка неетична поведінка оперативно виявляється та виправляється;
- забезпечують прозорість у внутрішніх і зовнішніх комунікаціях, що зміцнює довіру до керівництва.

## **Роль співробітників**

Хоча лідери задають тон, кожен співробітник відіграє важливу роль у підтримці культури доброчесності та ефективного корпоративного управління. Ми заохочуємо кожного члена команди дотримуватися високих стандартів доброчесності, відповідальності та взаємоповаги.

## **Спільна відповідальність**

Зрештою, ефективне корпоративне управління та етичне лідерство є відповідальністю кожного співробітника «Укрпошти», незалежно від його посади чи рівня. Працюючи разом, ми зміцнюємо нашу відданість доброчесності та підзвітності, формуючи репутацію «Укрпошти» як надійної та відповідальної компанії.

# ФІНАНСОВА ДОБРОЧЕСНІСТЬ, ПРОЗОРИСТЬ І ПІДЗВІТНІСТЬ

## Забезпечення точності фінансових записів та фінансової доброчесності

В «Укрпошті» ми усвідомлюємо, що точний фінансовий облік і відповідальне управління фінансами є основою нашої надійності та успішної діяльності. Кожен фінансовий звіт, рахунок клієнта чи службова витрата відображають нашу непохитну відданість чесності, прозорості та етичному веденню бізнесу. Дотримуючись найвищих стандартів точності у фінансовій діяльності, ми демонструємо всім зацікавленим сторонам: клієнтам, партнерам, регуляторам та нашій команді, що працюємо відповідально та впевнено.

## Чому важлива точність фінансових записів

Надійний та точний фінансовий облік лежить в основі майже кожного аспекту нашої діяльності. Він є основою для ухвалення зважених, обґрунтованих рішень, що дозволяють нам ефективно розподіляти ресурси та планувати майбутнє. Точний фінансовий облік також забезпечує відповідність законодавчим і регуляторним вимогам, що гарантує законність та справедливість наших процесів. Коли наші звіти є достовірними, ми надаємо акціонеру, клієнтам і регуляторам чітку, узгоджену та правдиву інформацію, підтверджуючи фундаментальні цінності, на яких побудовано «Укрпошту».

## Наша відданість фінансовій доброчесності

З метою захисту та зміцнення нашої репутації «Укрпошта» дотримується ключових принципів фінансової звітності та управління:

- Точність – усі фінансові дані мають бути повними, своєчасними та точними.
- Відповідність – наша документація та фінансові операції відповідають чинним стандартам бухгалтерського обліку, законам і нормативним вимогам.
- Прозорість – ми відкрито розкриваємо інформацію про нашу фінансову діяльність, забезпечуючи доступ до наших результатів для всіх зацікавлених сторін.
- Відповідальність – кожен співробітник несе відповідальність за точність і достовірність фінансових документів, які він створює чи використовує, оскільки доброчесність починається з кожного співробітника.

## Обов'язки кожного співробітника

Забезпечення фінансової дисципліни – це не лише завдання фінансового департаменту, а спільна відповідальність усіх співробітників. Під час оформлення фінансових документів, підготовки звітів або подання витрат кожен співробітник повинен ретельно ставитися до обробки інформації та звертатися

за консультацією до керівника або фінансового відділу у разі виникнення питань. Дотримуючись політик та процедур бухгалтерського обліку, ми забезпечуємо узгодженість і мінімізуємо ризик помилок. Якщо ж неточність все-таки виникла, необхідно негайно повідомити про неї керівництво або фінансовий департамент, щоб запобігти її переростанню у більш серйозну проблему. Фальсифікація чи зміна фінансових даних неприпустимі; кожен фінансовий запис має бути актуальним і достовірним. Під час роботи з конфіденційними фінансовими даними слід дотримуватися політики захисту інформації та стандартів кібербезпеки «Укрпошти», передаючи дані лише уповноваженим особам.

## **Неприпустима діяльність**

З метою захисту фінансової доброчесності категорично заборонено, серед іншого:

- крадіжки, розкрадання або привласнення коштів компанії;
- фальсифікацію або маніпуляцію фінансових документів;
- здійснення несанкціонованих транзакцій;
- використання системних вразливостей з метою отримання неправомірної вигоди;
- порушення законодавчих або внутрішніх політик компанії;
- підробку звітності, неповне ведення обліку, ухилення від контролю чи маніпулювання витратами;
- свідоме ігнорування підозрілої діяльності чи небажання повідомити про можливі порушення.

Виявлення та запобігання цим та подібним порушенням сприяє формуванню прозорого та відповідального робочого середовища, в якому етичні принципи визначають кожне рішення.

## **Запобігання шахрайству**

Фінансове шахрайство становить серйозну загрозу для «Укрпошти» та її зацікавлених сторін. Тому ми розраховуємо на пильність співробітників: якщо ви помітили незвичайні транзакції, відсутність документів або тиск з метою обходу контрольних механізмів, важливо негайно повідомити про це, оскільки перативне реагування допомагає захистити нашу спільну репутацію, зміцнює довіру до компанії та зберігає її стабільність у довгостроковій перспективі.

## **Спільна відповідальність**

Фінансова доброчесність – не лише питання одного департаменту, а ключова цінність, що об'єднує всю організацію. Дотримуючись принципів

точності, прозорості та відповідальності у всіх фінансових питаннях, ми зміцнюємо репутацію «Укрпошти» як етичного та надійного партнера. Коли кожен співробітник дотримується цих стандартів, ми підтверджуємо свою відповідальність перед клієнтами, партнерами та суспільством, захищаємо інтереси компанії та зберігаємо довіру тих, хто на нас покладається.

## **Культури доброчесності та комплаєнсу у відносинах з третіми сторонами**

В «Укрпошті» ми переконані: не лише результати нашої роботи мають значення, а й те, як саме ми їх досягаємо. Наші відносини з клієнтами, партнерами чи регуляторами завжди повинні відображати нашу непохитну відданість доброчесності, справедливості та етичним принципам. Формуючи культуру комплаєнсу ми не тільки захищаємо свою репутацію та юридичну стійкість, а й закладаємо міцний фундамент для довготривалих, взаємовигідних відносин.

## **Чому комплаєнс має значення**

Комплаєнс це не просто формальність, а основа довіри, яка є ключем до успішного бізнесу. Дотримуючись найвищих етичних стандартів, ми гарантуємо прозорість, надійність та відповідальність перед законом. Саме довіра визначає нашу конкурентну перевагу: позиціонуючи «Укрпошту» як організацію, що працює чесно та відповідально, ми зміцнюємо лояльність партнерів і клієнтів, посилюємо свою репутацію та забезпечуємо стійку цінність для суспільства.

## **Чому важливі етичні закупівлі**

Дотримання етичних принципів у закупівлях сприяє формуванню довіри серед контрагентів, зацікавлених сторін та суспільства загалом. Воно забезпечує чесну конкуренцію, раціональне використання ресурсів і підтримує наші цілі сталого розвитку та соціальної відповідальності. Крім того, прозорість у закупівельному процесі захищає репутацію компанії та підтверджує нашу відповідність законодавчим і нормативним вимогам. Завдяки суворим стандартам у сфері закупівель «Укрпошта» постійно демонструє свою відданість відповідальному веденню бізнесу.

## **Наш підхід до етичних закупівель**

Ми будемо закупівельні процеси навколо трьох ключових цінностей:

- Доброчесність – кожен етап закупівельного процесу має відповідати принципам етики та вимогам законодавства.
- Прозорість – відкриті та конкурентні тендерні процедури гарантують об'єктивність у прийнятті рішень.
- Справедливість – всі постачальники, незалежно від їхнього розміру чи місцезнаходження, мають рівні можливості співпраці з «Укрпоштою».

Ми суворо дотримуємося всіх відповідних вимог законодавства. Крім того, у процесі закупівель ми враховуємо принципи сталого розвитку та соціальної відповідальності, віддаючи перевагу контрагентам, які демонструють відповідальне ставлення до довкілля, дотримуються етичних трудових практик і ведуть прозорий бізнес.

## **Очікування щодо співробітників**

Співробітники, залучені до процесу закупівель або взаємодії з контрагентами, зобов'язані суворо дотримуватися встановлених політик і процедур.

З метою запобігання виникненню ситуацій конфлікту інтересів, співробітники мають завчасно повідомляти про будь-які особисті зв'язки з контрагентами або фінансову зацікавленість у потенційних ділових відносинах та утримуватися від участі у прийнятті рішень у таких випадках.

До встановлення або продовження ділових відносин ми проводимо комплексну перевірку благонадійності кожного нашого контрагента та підтверджуємо його відповідність етичним, юридичним і операційним стандартам компанії.

## **Стандарти для постачальників і партнерів**

Ми висуваємо до наших контрагентів такі ж високі вимоги щодо доброчесності, які дотримуємося всередині компанії. Кожен з наших контрагентів повинен неухильно дотримуватись обов'язкових вимог щодо етичного та доброчесного ведення бізнесу. Будь-які дії, що можуть мати ознаки або можуть бути розцінені як такі, що мають ознаки корупційних категорично заборонені. Окрім цього, постачальники повинні діяти відкрито, прозоро, надаючи достовірну інформацію та документацію щодо своєї діяльності.

## **Захист активів компанії, конфіденційної інформації та інтелектуальної власності**

В «Укрпошті» захист наших активів, конфіденційної інформації та інтелектуальної власності (ІВ) є ключовим для стабільного розвитку компанії. Саме вони дозволяють нам впроваджувати інновації, підтримувати конкурентоспроможність та забезпечувати високу якість послуг для клієнтів і партнерів. Кожен співробітник відіграє важливу роль у дотриманні цих стандартів.

## **Чому захист активів має значення**

Збереження ресурсів компанії виконує кілька важливих функцій:

- Зміцнює конкурентну позицію компанії, захищаючи унікальні бізнес-розробки.
- Забезпечує довіру клієнтів, партнерів та співробітників, демонструючи нашу надійність.

- Сприяє ефективності операційної діяльності, захищаючи напрацювання та інновації, що є рушієм нашого успіху.
- Відображає нашу відданість етичному веденню бізнесу, запобігаючи втратам, шахрайству чи неправомірному використанню ресурсів.

## **Що ми захищаємо: активи, конфіденційність та інтелектуальну власність**

- Активи компанії – це фізичні ресурси (обладнання, транспорт, офіси), фінансові активи (грошові кошти, інвестиції) та цифрові ресурси (програмне забезпечення, дані, ІТ-системи).
- Конфіденційна інформація – це важливі бізнес-відомості (стратегічні плани, фінансова звітність, клієнтська інформація), особиста інформація співробітників і контрагентів, а також будь-які інші матеріали, визначені як такі, що містять конфіденційну інформацію.
- Інтелектуальна власність (ІВ) – це патенти, товарні знаки, авторські права, комерційна таємниця, унікальні технології, маркетингові матеріали, програмний код та розробки компанії.

## **Обов'язки співробітників**

Кожен співробітник несе відповідальність за дотримання процедур, спрямованих на захист цих ресурсів:

- Використовувати активи компанії виключно для робочих потреб та уникати їх марного витрачання або неправомірного використання.
- Конфіденційна інформація повинна передаватися тільки тим, хто має на це офіційний дозвіл. Дотримання політик щодо захисту даних та інформаційної безпеки гарантує збереження фізичних та цифрових документів у безпеці.
- Інтелектуальна власність «Укрпошти» не може бути використана, копійована або передаватися третім особам без дозволу. Будь-яке можливе порушення або спроби використання ІВ іншими компаніями чи особами мають бути негайно зафіксовані та повідомлені керівництву.

Якщо ви маєте вмотивовану підозру щодо кібератаки, витоку даних або інших порушень, негайно повідомте про це підрозділ інформаційної безпеки. Швидке реагування дозволяє: локалізувати проблему, зменшити потенційні наслідки та запобігти повторенню ситуації.

Повна співпраця з боку співробітників у таких випадках має критичне значення – надання детальної інформації та дотримання вказівок безпеки дозволяє звести ризики до мінімуму.

## **Неприпустима діяльність**

З метою забезпечення безпеки компанії наступні дії є категорично

неприйнятними та суперечать цінностям «Укрпошти»:

- Несанкціонований доступ до систем або модифікація даних поза межами своїх повноважень.
- Використання ресурсів компанії у власних інтересах або з метою особистого збагачення.
- Неправомірне привласнення фінансових або матеріальних активів компанії.
- Передача конфіденційної інформації або даних третім особам без дозволу.
- Несанкціоноване використання інтелектуальної власності «Укрпошти».
- Ігнорування підозрілих дій або збоїв у системах безпеки – кожен співробітник має обов'язок повідомляти про потенційні загрози.
- Обхід систем контролю, зокрема використання неавторизованого програмного забезпечення, спроби обійти брандмауери чи маніпуляції з корпоративними системами.

Фальсифікація даних, навмисне ігнорування процедур безпеки або використання корпоративних ресурсів у протизаконних цілях може призвести до серйозних наслідків, включаючи дисциплінарні заходи та юридичну відповідальність.

Захист активів, конфіденційної інформації та інтелектуальної власності є відповідальністю кожного співробітника. Це не лише вимога політик компанії, а й основа нашої здатності до інновацій та чесної конкуренції.

## **Відповідальне опрацювання скарг і звернень клієнтів**

В "Укрпошти" кожен контакт із клієнтом – це можливість зміцнити довіру та вибудувати довготривалі відносини. Якщо клієнт висловлює скаргу або занепокоєння, це не просто зворотний зв'язок, а нагода уважно вислухати, проаналізувати його досвід та вдосконалити наші підходи. Ми прагнемо оперативно, справедливо й максимально професійно реагувати на звернення, демонструючи повагу до кожного клієнта.

## **Чому важливо відповідально опрацьовувати скарги?**

Скарги клієнтів дають цінну інформацію про те, що можна покращити в продуктах, послугах або процесах. Ставлячись до таких звернень уважно й відповідально, ми не лише підтримуємо високий рівень задоволеності клієнтів, а й зміцнюємо нашу репутацію як компанії, що ставить інтереси клієнтів на перше місце. Сприймаючи скарги як можливості для розвитку, ми перетворюємо складні ситуації на моменти довіри та лояльності.

## **Наше зобов'язання перед клієнтами**

"Укрпошта" дотримується принципів оперативності, справедливості та прозорості у вирішенні будь-яких скарг. Ми визнаємо важливість кожного

звернення та прагнемо надати виважену відповідь у найкоротші терміни. До всіх клієнтів ми ставимося неупереджено, з повагою до їхнього досвіду та точки зору, зберігаючи доброзичливий і професійний тон навіть у складних ситуаціях. Дотримуючись цих стандартів, ми підтверджуємо свою відданість якісному сервісу та людям, які довіряють нам.

## **Неприпустима діяльність**

Для підтримки високих стандартів обслуговування суворо заборонено:

- ігнорувати або применшувати значення звернень клієнтів,
- відповідати холодно або без належної поваги,
- перекладати відповідальність на клієнта за системні або внутрішньоорганізаційні проблеми,
- затримувати відповіді, не виконувати обіцяні дії або надавати некоректну інформацію,
- загострювати конфлікти, відмовлятися визнавати помилки або недостатньо ретельно фіксувати суть звернення.

Крім того, ми суворо дотримуємося принципів конфіденційності персональних даних клієнтів і встановленого порядку ескалації звернень.

## **Процедура ескалації**

Якщо проблему не вдалося вирішити на першому рівні контакту, співробітник має негайно передати її керівникові або в підрозділ підтримки клієнтів для комплексного аналізу. Важливо чітко зафіксувати ключові деталі – контактну інформацію клієнта, суть звернення та вжиті заходи. Дотримання цього процесу гарантує, що клієнт буде поінформований про остаточне рішення у найкоротші терміни.

## **Довіра через якість сервісу**

Ефективне вирішення звернень – це не лише спосіб розв'язати проблему, а й можливість зміцнити довіру клієнтів. Перетворюючи виклики на можливості для вдосконалення, ми підтверджуємо свою відданість сервісу найвищого рівня. Разом ми будуємо компанію, яка цінує кожного клієнта, уважно слухає його та створює комфортний досвід співпраці.

# ДОБРОЧЕСНЕ РОБОЧЕ СЕРЕДОВИЩЕ

## Створення безпечного, інклюзивного та продуктивного робочого середовища

В "Укрпошті" ми усвідомлюємо, що наша головна цінність – це люди. Ми переконані, що створення робочого простору, де кожен відчуває себе цінним, поважним і має можливість реалізувати свій потенціал, є стратегічним пріоритетом і спільною відповідальністю. Підтримуючи атмосферу, вільну від дискримінації та будь-яких проявів неповаги, ми розкриваємо потенціал команди та підтверджуємо нашу відданість принципам професійної досконалості.

## Чому важливо підтримувати безпечне та інклюзивне робоче середовище?

Комфортні та безпечні умови праці – це основа добробуту наших співробітників. Вони сприяють креативності, співпраці та інноваціям, допомагають залучати й утримувати найкращих фахівців, а також зміцнюють культуру поваги та довіри. Коли безпека та інклюзивність стають принципами нашої роботи, кожен член команди може реалізувати свій потенціал та робити вагомий внесок у спільний успіх.

## Наше зобов'язання щодо безпеки

"Укрпошта" гарантує фізичну та психологічну безпеку всіх співробітників і впроваджує надійні механізми реагування на надзвичайні ситуації. Ми суворо дотримуємося норм охорони праці та техніки безпеки, забезпечуючи співробітників необхідним навчанням, обладнанням та інфраструктурою для підтримання безпечних умов роботи.

Ми створюємо середовище, у якому кожен співробітник може вільно висловлювати ідеї, порушувати важливі питання та надавати зворотний зв'язок без страху перед негативними наслідками.

Ми маємо чітко визначені алгоритми дій у разі надзвичайних подій, таких як пожежі, природні катаклізми або загрози безпеці. Проведення регулярних навчань і тренувань гарантує, що кожен співробітник знає, як діяти в критичних ситуаціях.

## Наше зобов'язання щодо інклюзивності

Не менш важливим для нас є формування інклюзивної корпоративної культури, в якій кожен має рівні можливості для розвитку та самореалізації. Це включає повагу до різноманітності, недопущення дискримінації та забезпечення рівноправного доступу до кар'єрного зростання.

- Повага до кожного – ми визнаємо гідність кожної людини, незалежно від

її раси, статі, віку, релігійних переконань, сексуальної орієнтації, стану здоров'я чи будь-яких інших характеристик. Ми цінуємо різноманітність і віримо, що унікальний внесок кожного співробітника робить нашу компанію сильнішою.

- Нульова толерантність до дискримінації та домагань – будь-які дії, що створюють ворожу або неприязну атмосферу – чи то вербальні, фізичні або цифрові – є неприпустимими. Ми рішуче реагуємо на будь-які випадки булінгу, дискримінації чи утисків, забезпечуючи робоче середовище, вільне від будь-яких форм тиску чи залякування.

- Рівні можливості – ми гарантуємо об'єктивний та справедливий доступ до працевлаштування, професійного розвитку й кар'єрного зростання. Виявлення та усунення потенційних бар'єрів дозволяє нам підтримувати систему оцінки за заслугами та створювати рівні умови для всіх.

## **Ваша роль у створенні безпечного та інклюзивного робочого середовища**

Кожен співробітник "Укрпошти" несе відповідальність за підтримку поважної та підтримуючої атмосфери. Це означає:

- доброзичливу та ввічливу взаємодію з колегами,
- негайне повідомлення про будь-які випадки дискримінації, домагань або небезпечних умов роботи керівнику, представнику HR або через Лінію довіри,
- підтримку колег, які можуть відчувати себе виключеними або ізольованими,
- дотримання особистих і професійних меж у спілкуванні,
- активну участь у програмах з різноманітності та інклюзії,
- виконання вимог безпеки – носіння необхідного захисного обладнання та оперативне інформування про потенційні загрози.

Також важливо розпізнавати та долати власні упередження, щоб кожен у "Укрпошті" міг працювати у гармонійному, ефективному та комфортному середовищі.

## **Неприпустима діяльність**

Для збереження високих стандартів безпеки та інклюзивності суворо заборонено:

- дискримінацію, утиски або булінг у будь-якій формі (фізичній, вербальній чи цифровій),
- залякування, помсту чи свідоме виключення когось із робочих процесів,
- мікроагресії, стереотипне мислення та недоречні жарти, що можуть створювати напружену атмосферу,
- зловживання службовим становищем, небажані знаки уваги або будь-яку поведінку, що формує токсичне середовище,

- розповсюдження пліток, порушення особистих чи професійних меж колег або сприяння несправедливому чи упередженому ставленню.

## **Разом ми створюємо краще робоче середовище**

Формування безпечного, інклюзивного та продуктивного робочого простору – це не лише відповідальність керівництва, а спільне зобов'язання кожного з нас. Працюючи разом, ми будуємо культуру поваги та підтримки, де кожен співробітник відчуває себе почутим, цінним і натхненним досягати високих результатів. Це підсилює якість нашої роботи, зміцнює довіру всередині компанії та забезпечує, що "Укрпошта" залишається місцем, де успіх і відповідальність завжди йдуть поруч.

## **Запобігання конфлікту інтересів та управління зовнішніми зобов'язаннями**

В "Укрпошті" ми довіряємо нашим співробітникам приймати рішення в найкращих інтересах компанії та її стейкхолдерів. Підтримання цієї довіри вимагає уникнення ситуацій, у яких особисті інтереси можуть вплинути на професійні рішення. Усвідомлення потенційних конфліктів та їх проактивне вирішення допомагають нам забезпечувати справедливість, об'єктивність і дотримання етичних стандартів у кожному рішенні, яке ми ухвалюємо.

## **Чому важливо запобігати конфлікту інтересів**

Конфлікт інтересів може підірвати довіру, зашкодити репутації компанії та вплинути на якість прийняття рішень. Вчасне виявлення та управління такими ситуаціями допомагає захистити нашу добросовісність, забезпечити неупереджене обслуговування клієнтів і партнерів, а також зміцнити етичні засади, на яких будується "Укрпошта". Прозоре врегулювання конфліктів інтересів гарантує нашим співробітникам, партнерам і суспільству, що ми діємо відповідально та керуємося довгостроковими цінностями, а не короткостроковими особистими вигодами.

## **Розуміння конфлікту інтересів**

Конфлікт інтересів виникає, коли особисті інтереси співробітника, його близьких або сторонніх осіб можуть впливати (або створювати враження впливу) на виконання професійних обов'язків. Така ситуація може мати місце, якщо співробітник:

- має фінансову зацікавленість у постачальника чи конкурента,
- отримує подарунки чи інші вигоди, які можуть вплинути на його рішення,
- використовує ресурси компанії у власних цілях,
- бере участь у зовнішній діяльності, що суперечить інтересам "Укрпошти".

Незалежно від того, якою є форма конфлікту, його вчасне розкриття та належне врегулювання є критично важливим для збереження довіри до компанії.

## **Наше зобов'язання щодо прозорості**

"Укрпошта" підтримує культуру відкритості, заохочуючи співробітників своєчасно повідомляти про потенційні конфлікти інтересів. Для цього ми запровадили чіткі правила та вимагаємо від співробітників подавати декларації про конфлікт інтересів у разі потреби.

Наші процеси не лише захищають компанію, а й убезпечують самих співробітників, забезпечуючи прийняття рішень відповідно до довгострокових інтересів бізнесу та чинного законодавства.

## **Ваша роль і відповідальність**

Кожен співробітник відіграє ключову роль у запобіганні конфлікту інтересів та ефективному управлінні зовнішніми зобов'язаннями. Ви зобов'язані:

- негайно повідомляти підрозділ комплаєнсу про будь-яку особисту або фінансову зацікавленість, що може вплинути на вашу об'єктивність,
- уникати діяльності або зобов'язань, які суперечать інтересам "Укрпошти",
- дотримуватися Політики щодо подарунків та гостинності, не приймаючи винагород, які можуть сприйматися як надмірні або такі, що впливають на ухвалення рішень,
- відповідально керувати зовнішньою діяльністю – якщо ви займаєте посаду в іншій організації, ведете приватний бізнес або займаєтеся волонтерством, ці зобов'язання не повинні заважати виконанню ваших професійних обов'язків в "Укрпошті",
- використовувати ресурси компанії – час, обладнання, внутрішню інформацію – виключно для законних бізнес-цілей, а не для особистої вигоди або сторонніх проектів.

## **Неприпустима діяльність**

Для збереження високих стандартів доброчесності суворо забороняється:

- приховування чи ненадання інформації про потенційний конфлікт інтересів,
- зловживання корпоративними ресурсами або конфіденційною інформацією з метою особистої вигоди,
- прийняття подарунків, виплат чи інших вигод, які можуть вплинути на об'єктивність у прийнятті рішень,
- участь у зовнішній діяльності, що прямо конкурує з бізнес-інтересами компанії,
- надання преференцій знайомим чи родичам у рамках робочих процесів,

- недотримання процедури самоусунення від прийняття рішень, коли існує потенційний конфлікт інтересів,
- укладення несанкціонованих угод із третіми сторонами, які можуть порушити інтереси компанії.

Такі дії не лише підривають внутрішню довіру, а й можуть призвести до репутаційних та юридичних ризиків для всієї організації.

## **Разом ми підтримуємо культуру доброчесності**

Запобігання конфлікту інтересів та відповідальне управління зовнішніми зобов'язаннями – це спільне зобов'язання всіх співробітників "Укрпошти". Кожен етап – від розкриття інформації до врегулювання потенційних ризиків – демонструє нашу відданість принципам чесності, прозорості та підзвітності.

Дотримуючись цих правил і діючи відкрито, ми зміцнюємо нашу репутацію як етичної організації, що ставить довгострокові інтереси компанії, її співробітників та місії на перше місце.

## **Ефективність, винагорода та професійна поведінка**

В "Укрпошти" ми усвідомлюємо, що визнання та справедлива винагорода за внесок наших співробітників є ключовими чинниками мотивації та успіху. Важливим є також створення професійного та поважного робочого середовища, у якому кожен відчуває свою цінність і має можливість зростати. У цьому розділі роз'яснюються наші підходи до оцінки ефективності, структури винагороди та стандартів професійної поведінки, які ми дотримуємося щодня.

## **Чому важливо забезпечувати справедливу оцінку ефективності та професійну поведінку?**

Прозорість у питаннях управління ефективністю та винагородою зміцнює довіру до наших процесів, допомагає залучати й утримувати найкращі таланти, а також гарантує, що кожен співробітник отримує належне ставлення та визнання. Професійна поведінка підтримує ці зусилля, створюючи позитивну й продуктивну атмосферу, у якій розкриваються креативність, співпраця та взаємна підтримка. Всі ці елементи сприяють зростанню як окремих команд, так і компанії в цілому, зміцнюючи наші цінності доброчесності та досконалості.

## **Наші зобов'язання щодо оцінки ефективності та винагороди**

Підхід "Укрпошти" до управління ефективністю та компенсаціями ґрунтується на принципах справедливості, об'єктивності та прозорості. Ми використовуємо чіткі критерії оцінки, що базуються на заслугах, компетентності та досягненнях співробітників. Регулярні оцінювання ефективності дозволяють надавати

конструктивний зворотний зв'язок, що сприяє професійному розвитку.

У питанні винагороди компанія враховує рівень відповідальності посади, ринкові показники та результати діяльності співробітника. Це гарантує справедливу оплату праці без дискримінаційних упереджень. Високі досягнення винагороджуються можливостями для кар'єрного зростання, навчання та особистого розвитку, що підкреслює нашу відданість підтримці професійних прагнень кожного співробітника.

## **Ваша роль у процесах оцінки ефективності та винагороди**

Кожен співробітник відіграє ключову роль у створенні справедливого та мотивуючого робочого середовища. Відповідальність за це включає:

- прагнення до високих результатів у роботі,
- сприйняття та застосування зворотного зв'язку,
- активну участь у процесах оцінки ефективності,
- постановку чітких цілей разом із керівником та відстеження власного прогресу.

Якщо у вас виникають питання або занепокоєння щодо оцінки ефективності чи винагороди, ми заохочуємо відкриті діалоги з керівництвом або HR-відділом для забезпечення справедливості та прозорості. Визнання досягнень колег і підтримка культури взаємної поваги ще більше зміцнюють нашу спільну відданість принципу заслуг і рівних можливостей.

## **Професійна поведінка в "Укрпошті"**

Дотримання професійної поведінки є основою нашої здатності працювати як згуртована та орієнтована на майбутнє організація. Ми очікуємо, що кожен співробітник взаємодіятиме з колегами, клієнтами та партнерами з повагою, керуючись нашими основними цінностями. Це передбачає:

- проявлення добросовісності та відповідальності за свої дії,
- сприяння ефективній командній роботі через активне слухання та конструктивну підтримку,
- дотримання політик компанії – від захисту конфіденційної інформації до етичних норм та правил поведінки.

Якщо виникають труднощі чи конфліктні ситуації, ми закликаємо співробітників звертатися за допомогою до керівників, HR або на Лінію довіри. Це допомагає нам зберігати атмосферу справедливості, відповідальності та довіри.

## **Неприпустима діяльність**

Для підтримки позитивного робочого середовища суворо забороняються:

- домагання, дискримінація, булінг або будь-які форми залякування,
- будь-які прояви фізичного насильства
- невинуватене використання службового становища,
- неетична або зневажлива комунікація,
- використання ресурсів компанії або робочого часу для особистих цілей,
- будь-які дії, що створюють токсичне або непродуктивне робоче середовище.

Чітко окреслюючи ці межі, ми сприяємо створенню поважного, інклюзивного та продуктивного робочого простору.

## **Разом ми формуємо культуру професійної досконалості**

Формування робочого середовища, що базується на справедливих оцінках ефективності, рівноправній системі винагород та високих стандартах професійної поведінки, – це спільна відповідальність. Дотримуючись принципів доброчесності, взаємної поваги та корпоративних політик, ми підтримуємо "Укрпошту" як надійне місце для професійного розвитку та успіху.

Разом ми підвищуємо рівень нашої роботи та зміцнюємо цінності, які роблять "Укрпошту" компанією, у якій кожен співробітник має можливість повністю реалізувати свій потенціал.

## **Формування довіри та довгострокових відносин із клієнтами**

В "Укрпошті" клієнти – це більше, ніж просто замовники наших послуг. Вони є основою всього, що ми робимо. Довіра не вибудовується миттєво – вона формується через послідовність дій, прозорість і безкомпромісне прагнення до досконалого сервісу. Кожна взаємодія – це можливість зміцнити цю довіру, перевершити очікування та створити відносини, що виходять за межі окремої транзакції. Наш успіх вимірюється не лише якістю наданих послуг, а й рівнем впевненості та лояльності, яку наші клієнти висловлюють нам.

Довіра є наріжним каменем сталого бізнесу. Коли клієнти вірять у нашу доброчесність, вони повертаються, рекомендують нас іншим і готові співпрацювати для досягнення спільних цілей. Ця довіра дозволяє нам розвиватися, впроваджувати інновації та впевнено займати лідерські позиції, знаючи, що етичні бізнес-практики та орієнтація на задоволення клієнтів є тим, що відрізняє нас від конкурентів.

## **Виконання взятих зобов'язань**

Наша репутація ґрунтується на надійності – ми прагнемо не лише відповідати очікуванням клієнтів, а й перевершувати їх. Це означає:

- дотримання обіцянок,

- послідовність у наданні послуг,
- взяття відповідальності за вирішення складних ситуацій.

Проактивний підхід до вирішення проблем демонструє, що ми цінуємо час і довіру наших клієнтів, підтверджуючи нашу роль як надійного та відповідального партнера.

Не менш важливим є наше прагнення до інновацій. Очікування клієнтів змінюються, і ми повинні змінюватися разом із ними. Активне прислухання до зворотного зв'язку, передбачення майбутніх потреб та інтеграція нових технологій дозволяють нам удосконалювати наші послуги. Наша мета – не просто відповідати очікуванням, а змінювати стандарти сервісу на краще.

Довіра також ґрунтується на дотриманні етичних принципів. Чесність, справедливість і прозорість є основою кожного рішення. Чи то консультація, вирішення проблем чи надання рекомендацій – ми завжди діємо в інтересах клієнта, навіть якщо це потребує непростих рішень.

## **Персоналізація клієнтського досвіду**

Кожен клієнт унікальний, і розуміння цього є основою якісного сервісу. Універсальний підхід не враховує різноманіття потреб, очікувань і викликів, з якими стикаються наші клієнти. Приділяючи час вивченню їхніх уподобань і запитів, ми створюємо персоналізований досвід, що сприяє встановленню довготривалих відносин.

Ключову роль у персоналізації відіграє активне слухання. Незалежно від того, чи клієнт надає зворотний зв'язок, висловлює занепокоєння чи звертається за допомогою, наша відповідь має бути уважною, адаптованою до ситуації та орієнтованою на вирішення проблеми. Кожна взаємодія – це шанс не лише забезпечити якість послуги, а й продемонструвати щирі турботу.

## **Роль кожного співробітника у зміцненні довіри клієнтів**

Побудова довіри – це не завдання окремого відділу. Вона вбудована в кожну роль у компанії. Від співробітників, які щодня взаємодіють із клієнтами, до тих, хто формує політики та процеси – кожна дія та рішення впливають на те, як нас сприймають.

Прозорість у комунікації є надзвичайно важливою. Клієнти цінують чесність, а чітка та своєчасна інформація допомагає уникнути непорозумінь. Навіть коли йдеться про складні новини, такі як затримки чи перебої в обслуговуванні, відкритість і відповідальність завжди є пріоритетом. Щире вибачення у поєднанні з чітким планом вирішення проблеми набагато ефективніше для підтримання довіри, ніж уникання або виправдовування.

Дотримання конфіденційності клієнтської інформації – ще один важливий аспект довіри. Будь-які надані клієнтом дані – персональна інформація, історія транзакцій або бізнесові деталі – мають бути захищені з максимальною відповідальністю. Це не лише вимога регулювання, а й демонстрація поваги до

тих, хто нам довіряє.

Нарешті, чесність та справедливість мають лежати в основі кожної взаємодії. Це означає уникати завищених обіцянок, не дозволяти особистим чи зовнішнім інтересам впливати на професійні рішення, а також забезпечувати реалістичні очікування та відповідати їм.

## **Спільна відданість досконалості**

Довіра – це не просто принцип, а фундамент нашої діяльності. Кожен співробітник має вплив на те, як клієнти сприймають "Укрпошту". Працюючи з доброчесністю, ставлячи потреби клієнтів у пріоритет та постійно прагнучи вдосконалення, ми будемо стійкі відносини, що витримують випробування часом.

# **ДОБРОЧЕСНІСТЬ У БІЗНЕС-ПРАКТИКАХ ТА ЗОВНІШНІХ ВІДНОСИНАХ**

## **Етична взаємодія з органами державної влади**

В "Укрпошті" наші взаємовідносини з органами державної влади ґрунтуються на найвищих стандартах доброчесності, прозорості та професіоналізму. Ці відносини виходять за межі звичайних ділових операцій – вони є важливою відповідальністю, що вимагає беззаперечної відданості етичним принципам. Кожна взаємодія має ґрунтуватися на чесності, дотриманні встановлених процедур і спільному прагненні до суспільного блага.

Довіра, яку нам висловлюють державні установи, є водночас і активом, і відповідальністю. Дотримання стандартів доброчесності гарантує, що ми зберігаємо цю довіру, захищаємо нашу репутацію та діємо в повній відповідності до законодавчих та регуляторних вимог. Дотримуючись цих принципів, ми підтверджуємо свою роль відповідального корпоративного партнера у сприянні розвитку суспільних інтересів.

## **Чому етична поведінка у взаємодії з державними органами є важливою?**

Доброчесна співпраця з державними органами забезпечує суспільну довіру, відповідність законодавству та мінімізує правові й репутаційні ризики. Але найголовніше – вона підтверджує нашу відданість принципам чесності та зміцнює впевненість у нашій організації.

Державні контракти, регуляторні дозволи та співпраця з органами влади завжди перебувають під ретельним контролем суспільства. Тому кожне наше

рішення має відповідати принципам підзвітності та доброчесності, забезпечуючи відповідність як законодавству так і очікуванням суспільства.

## **Наше зобов'язання щодо етичної взаємодії**

Усі взаємодії з державними установами базуються на чотирьох ключових принципах:

- Прозорість – Чесна, відкрита та достовірна комунікація. Ми надаємо повну та точну інформацію, уникаючи будь-яких дій, що можуть бути розцінені як введення в оману.
- Дотримання законів і регуляторних вимог – Ми суворо дотримуємося всіх чинних законів, що регулюють роботу з державним сектором, зокрема антикорупційних норм, законодавства про лобювання та державні закупівлі.
- Запобігання неналежному впливу – Ми не допускаємо хабарництва, примусу чи будь-яких неправомірних дій, що можуть вплинути на рішення державних органів.
- Повага до державних процедур – Ми дотримуємося принципів чесної конкуренції та високих стандартів у сфері державних закупівель.

Ці принципи визначають кожен аспект наших відносин із державними установами, забезпечуючи відповідність етичним очікуванням та стандартам відповідальної організації.

## **Дотримання стандартів та запобігання порушенням**

Підтримка доброчесності у взаємодії з державними установами вимагає пильності та чіткого розуміння неприйнятних дій. В компанії суворо забороняється будь-які форми хабарництва, примусу чи неправомірного впливу; приховування особистих, фінансових чи інших інтересів, що можуть впливати на прийняття неупереджених рішень; зловживання інформацією для отримання особистої вигоди; перешкоджання законній діяльності органів державної влади.

## **Управління подарунками та гостинністю**

Взаємодія з державними посадовцями нерідко передбачає вручення подарунків, організацію поїздок або представницькі заходи. Усі такі дії повинні бути поміркованими, юридично допустимими та відповідати політикам "Укрпошти". Перед тим як надати чи прийняти подарунок або запрошення на подію, необхідно отримати відповідний дозвіл і задокументувати таку взаємодію. Це дозволяє уникнути будь-яких підозр у неетичних діях або спробах вплинути на державні рішення. За наявності сумнівів необхідно звернутися до підрозділу комплаєнсу за роз'ясненням.

## **Спільна відповідальність за дотримання принципів доброчесності**

Дотримання етичних стандартів у взаємодії з органами державної влади – це не просто набір правил, а спільна відповідальність кожного з нас.

Ми підтверджуємо свою відданість прозорості, повазі до державних процедур та запобіганню будь-якому неправомірному впливу. Дотримуючись цих принципів, "Укрпошта" зміцнює довіру суспільства, підтримує найвищі стандарти корпоративної етики та забезпечує чесне і відповідальне партнерство з державними органами.

## **Подарунки та ділова гостинність**

В "Укрпошті" ми впевнені, що міцні відносини з клієнтами, партнерами та іншими зацікавленими сторонами є ключем до нашого сталого успіху. Ми також розуміємо, що подарунки чи ділова гостинність мають завжди відображати наші цінності доброчесності та професіоналізму.

Будь-які подібні ініціативи не повинні використовуватися як спосіб вплинути на ділові рішення чи поставити під загрозу нашу репутацію. Ми дотримуємося чітких стандартів, що гарантують прозорість, справедливість і взаємну повагу у всіх наших взаємодіях.

## **Чому важливо дотримуватись відповідальних практик?**

Хоча подарунки та ділова гостинність можуть сприяти зміцненню професійних зв'язків і висловленню подяки, вони також несуть потенційні ризики. Недбале поводження з такими жестами може створювати конфлікт інтересів, породжувати враження неправомірного впливу або суперечити законодавству та корпоративним політикам.

Ми дотримуємося виваженого та етичного підходу, який поєднує щирість намірів із високими стандартами дотримання законодавства. Наші основні принципи:

- Поміркованість та доречність – будь-який подарунок чи запрошення на захід повинні бути розумної вартості та відповідати приводу і характеру взаємодії. Надмірні або розкішні жести можуть створити враження спроби вплинути на рішення або отримати неправомірну перевагу.
- Прозорість та документування – ми фіксуємо та, за необхідності, погоджуємо надання чи отримання подарунків, гостинності або запрошень на заходи, що перевищують визначені компанією ліміти. Ця прозорість забезпечує підзвітність та мінімізує ризики непорозумінь.
- Дотримання законодавства та корпоративних політик – ми суворо дотримуємося антикорупційного законодавства, правил державних закупівель і внутрішніх регуляцій. Співробітники повинні бути обізнані з відповідними правовими вимогами та стандартами "Укрпошти" щодо подарунків і ділової

гостинності.

Уникнення конфлікту інтересів – будь-які подарунки чи запрошення не повинні – і не можуть виглядати як такі, що – впливають на неупередженість прийняття рішень або створюють приховані зобов'язання перед їх отримувачем.

## **Неприпустима діяльність**

Щоб захистити добросовісність наших відносин та ділових процесів, суворо забороняється:

- Використання подарунків або ділової гостинності для впливу на прийняття рішень або отримання ділових переваг.
- Прийняття або вручення недоречних подарунків чи запрошень, які можуть сприйматися як корупційна дія.
- Надання неправдивої інформації щодо вартості, мети чи обставин вручення подарунка.
- Використання ресурсів компанії у власних інтересах або для отримання особистих переваг.
- Вчинення будь-яких дій, що можуть створити враження фаворитизму, тиску або інших порушень.

Дотримання високих стандартів у питаннях подарунків, гостинності та розважальних заходів – це не просто виконання формальних правил. Це демонстрація нашої принципової позиції щодо етичної поведінки та поваги до всіх стейкхолдерів. Спільними зусиллями ми зміцнюємо довіру між співробітниками, партнерами та клієнтами. Завдяки професіоналізму, відповідальному підходу та повазі до встановлених принципів "Укрпошта" підтверджує свій статус відповідального та надійного лідера галузі.

## **Справедлива цінова політика та чесна конкуренція**

В "Укрпошті" ми визнаємо, що етичні бізнес-практики та чесна конкуренція є фундаментом здорового ринку. Наша відданість прозорому ціноутворенню, відповідальному впровадженню інновацій та добросовісності у всіх взаємодіях формує фундамент нашого успіху.

## **Чому важливі справедливе ціноутворення, конкуренція та інновації?**

Прозора та справедлива цінова політика сприяє формуванню довіри з боку клієнтів, акціонера і регуляторів. Дотримання конкурентних ринкових принципів і орієнтація на інновації забезпечують динамічний розвиток компанії, підвищуючи її гнучкість та адаптивність. Окрім зміцнення нашої репутації, такі підходи гарантують повну відповідність чинному законодавству та галузевим стандартам, що підтверджує наш статус відповідального лідера, що орієнтований

на майбутнє.

## **Наш підхід до справедливого ціноутворення**

"Укрпошта" прагне до прозорості та чесності у всіх аспектах ціноутворення, встановлюючи тарифи, що відображають реальну цінність наших послуг. Ми уникаємо прихованих платежів і складних тарифних структур, забезпечуючи клієнтам повне розуміння вартості обраних послуг.

Наш підхід до формування цін базується на наступних принципах:

- Обґрунтованість – ціни відповідають якості, інноваційності та рівню сервісу, який ми надаємо.
- Прозорість – клієнти чітко розуміють, за що вони платять, без прихованих доплат чи незрозумілих умов.
- Дотримання законодавства – всі тарифи узгоджуються з чинними регуляторними вимогами та конкурентним законодавством.

Наша мета – залишатися конкурентоспроможними, забезпечуючи чесне ставлення до клієнтів та вибудовуючи довгострокові партнерські відносини, засновані на довірі та відкритості.

## **Наш підхід до чесної конкуренції**

Ми досягаємо успіху завдяки професіоналізму, якості наших послуг та етичним бізнес-практикам, а не через використання недоброчесних методів. "Укрпошта" повністю дотримується антимонопольного законодавства та правил чесної конкуренції

Ми орієнтуємося на сильні сторони наших продуктів і послуг, замість того щоб підривати позиції конкурентів. У маркетингових кампаніях ми дотримуємось чесного підходу, уникаючи перебільшених або неправдивих тверджень. Ми також поважаємо права інтелектуальної власності, зберігаючи конфіденційність даних наших клієнтів і партнерів.

## **Дотримання стандартів та відповідальність кожного співробітника**

Кожен співробітник "Укрпошти" відіграє важливу роль у підтримці справедливої цінової політики, чесної конкуренції та відповідального розвитку інновацій. Якщо ви помітили можливі порушення – такі як неетичне ціноутворення, антиконкурентна поведінка або розробка небезпечних чи сумнівних продуктів – важливо негайно повідомити про це керівника або підрозділ комплаєнсу.

Для збереження чесної конкуренції та динамічного розвитку компанії суворо забороняється:

- участь у змовах щодо цінової політики або розподілу ринку,
- надання оманливої інформації про продукти чи послуги,

- порушення прав інтелектуальної власності,
- будь-яка діяльність, що суперечить принципам добросовісної конкуренції.

## **Неприпустима діяльність**

З метою збереження чесної ринкової динаміки суворо забороняється:

- укладати угоди, що обмежують конкуренцію (зокрема, змови щодо цін або маніпуляції тендерами),
- робити оманливі або перебільшені твердження про продукти та послуги,
- порушувати права інтелектуальної власності інших компаній.

Відмова від таких методів є важливою складовою збереження нашої репутації, а також виконання очікувань клієнтів і партнерів.

## **Запобігання корупції**

В «Укрпошті» ми дотримуємося найвищих стандартів доброчесності та прозорості. Корупція – це загроза не лише для бізнесу, а й для суспільства загалом. Вона руйнує довіру, створює нерівні умови та перешкоджає розвитку.

Наша політика нульової толерантності до корупції гарантує, що всі наші бізнес-процеси є відкритими, законними та доброчесними. Ми працюємо відкрито, формуємо культуру відповідальності та забезпечуємо відповідність українському законодавству та міжнародним стандартам боротьби з корупцією.

## **Наші антикорупційні зобов'язання**

Щоб запобігати корупції та забезпечувати чесні бізнес-процеси:

- Ми суворо дотримуємося антикорупційного законодавства України, зокрема Закону України "Про запобігання корупції". Усі співробітники проходять навчання, щоб бути обізнаними щодо своїх обов'язків та відповідальності.
- "Укрпошта" не приймає, не пропонує і не дозволяє жодних корупційних дій у будь-яких проявах. Незалежно від обставин чи місцевих традицій, ми діємо виключно в рамках закону та етичних стандартів.
- Ми ведемо детальний облік усіх фінансових операцій, витрат, подарунків та гостинності. Документування кожної операції забезпечує відкритість і підзвітність у всіх бізнес-процесах.
- Усі постачальники, підрядники та бізнес-партнери проходять перевірку на відповідність нашим стандартам доброчесності. Ми включаємо антикорупційні застереження у всі договори які укладаємо.

## **Корупції немає місця в "Укрпошті"**

Ми не приймаємо жодних компромісів, коли йдеться про доброчесність.

Корупційні дії та зловживання службовим становищем суворо заборонені.

Дотримання законодавства та етичних стандартів – це не лише юридичне зобов'язання, а й частина нашої культури. Відмова від корупції – це про довіру, репутацію та відповідальність перед суспільством.

## **Дотримання торговельного законодавства та санкційних обмежень**

Діяльність "Укрпошти" у глобальному ринковому середовищі вимагає безумовного дотримання торговельного законодавства та санкційних обмежень. Ми прагнемо працювати виключно в рамках українського законодавства та міжнародних нормативних актів, забезпечуючи законність, етичність і відповідність світовим стандартам.

Забезпечення відповідності торговельним вимогам та санкційним обмеження є важливим для захисту нашої репутації, мінімізації юридичних і фінансових ризиків та зміцнення довіри клієнтів, партнерів і регуляторів. Ці правила також сприяють глобальній безпеці – дотримуючись їх, ми запобігаємо незаконному використанню або переправленню товарів і послуг, підтверджуючи нашу відповідальність перед міжнародною спільнотою.

## **Дотримання торговельного законодавства**

Ми ретельно виконуємо вимоги національного законодавства щодо митного оформлення, експортного контролю та імпорتنих операцій. Усі транскордонні транзакції проводяться відповідно до міжнародних угод та нормативних актів.

Переміщення товарів, технологій та послуг через кордон здійснюється з урахуванням усіх вимог законодавства. Комплексна перевірка допомагає запобігти їхньому несанкціонованому використанню, включно з випадками, коли постачання може сприяти розповсюдженню зброї або порушенню прав людини.

Компанія забезпечує ведення детального та правдивого обліку всіх торговельних операцій – від митних декларацій до експортних ліцензій. Уся документація має бути достовірною, прозорою та повністю відповідати вимогам законодавства.

## **Дотримання санкційних обмежень**

Санкційні режими, встановлені Україною, Сполученими Штатами Америки, Європейським Союзом, Організацією Об'єднаних Націй та іншими регуляторами, потребують уважного контролю та постійного моніторингу.

Ми не співпрацюємо з особами, компаніями чи юрисдикціями, що підпадають під санкції. Відповідальність за уникнення порушень санкційного законодавства лежить на кожному співробітнику.

Завдяки сучасним технологіям ми проводимо ретельну перевірку клієнтів,

постачальників і бізнес-партнерів щодо їх відповідності санкційним спискам. Регулярні оновлення гарантують, що ми володіємо актуальною інформацією.

Ми аналізуємо можливі санкційні загрози, які можуть виникнути у нашій діяльності, та впроваджуємо заходи для їхнього усунення. Співробітники проходять навчання та отримують необхідні ресурси для ефективного управління санкційними ризиками.

## **Роль співробітників**

Кожен співробітник "Укрпошти" відіграє ключову роль у дотриманні торговельних правил та санкційної політики. Для цього необхідно:

- Суворо дотримуватися політик компанії щодо торгівлі та санкцій, переконуючись, що всі операції відповідають законодавству, мають належну документацію та проходять необхідні узгодження.
- Проводити ретельну перевірку перед здійсненням будь-яких торговельних операцій, щоб переконатися, що контрагенти та товари відповідають вимогам санкційного законодавства. У разі сумнівів слід звертатися до керівника або підрозділу комплаєнсу.
- Негайно повідомляти про порушення або підозрілі ситуації, пов'язані з можливими порушеннями санкцій або торговельного законодавства. Для цього можна скористатися Лінією довіри або звернутися до відділу комплаєнсу.

## **Неприпустима діяльність**

Для забезпечення відповідності законодавству та стандартам компанії співробітникам суворо забороняється:

- проведення операцій, що суперечать українським або міжнародним торговельним нормам;
- спроби обходу санкційних обмежень;
- надання неправдивої інформації в митній або експортній документації;
- участь у незаконному експорті або заниження вартості товарів для ухилення від сплати податків;
- ведення бізнесу з особами чи організаціями, що входять до санкційних списків;
- сприяння порушенню санкцій або ігнорування попереджень щодо можливих порушень;
- неналежне поводження з товарами подвійного призначення (що можуть мати як цивільне, так і військове призначення);
- використання підставних компаній для ухилення від експортного контролю або маршрутизація поставок в обхід законодавства.

Дотримання торговельного законодавства та санкційних обмежень – це не лише юридичний обов'язок, а й підтвердження етичної позиції компанії та її

прагнення до прозорості й відповідальної діяльності.

Завдяки нашій колективній відданості дотриманню законодавства ми формуємо міцний фундамент для стабільного та чесного ведення бізнесу на міжнародному рівні.

## **КОРПОРАТИВНА СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ТА СТАЛИЙ РОЗВИТОК**

### **Права людини, соціальний вплив та політична нейтральність**

В "Укрпошті" ми усвідомлюємо, що наш бізнес – це не лише операційні процеси, а й відповідальність перед суспільством. Дотримання прав людини, позитивний соціальний вплив і збереження політичної нейтральності є основоположними принципами нашої діяльності. Ми віримо, що бізнес, заснований на повазі, рівності та відповідальності, не лише зміцнює довіру громадськості, а й створює довгострокову цінність для суспільства та компанії.

### **Чому це важливо?**

Захист прав людини є наріжним каменем етичного ведення бізнесу. Кожен співробітник, клієнт, партнер або член громади має право на повагу, чесне ставлення та рівні можливості. Порушення цих прав призводить до соціальної нерівності, дискримінації та зниження якості життя.

Соціальна відповідальність допомагає нам бути не просто постачальником послуг, а активним учасником розвитку громад. Ми прагнемо створювати робочі місця, підтримувати локальні ініціативи та забезпечувати сталий розвиток у тих регіонах, де працюємо.

Політична нейтральність гарантує, що "Укрпошта" залишається неупередженою та незалежною. Ми не підтримуємо жодних політичних партій чи рухів, не використовуємо компанійські ресурси для політичних цілей і зберігаємо рівновіддалену позицію у відносинах з усіма державними інституціями.

### **Повага до прав людини**

Ми будуємо свою діяльність на принципах поваги до людської гідності та запобігання будь-яким формам порушень прав людини. Це означає, що в нашій компанії немає місця:

Примусовій та дитячій праці. Ми суворо контролюємо дотримання цих стандартів як у власних операціях, так і в ланцюгах постачання.

Дискримінації. Ми гарантуємо рівність можливостей для всіх незалежно від статі, раси, віку, національності, релігії, політичних поглядів чи інших

характеристик.

Неналежним умовам праці. Ми забезпечуємо безпечні та гідні умови праці, справедливу оплату та соціальні гарантії відповідно до національного законодавства та міжнародних стандартів.

Окрім цього, ми активно взаємодіємо з місцевими громадами, підтримуючи освітні та соціальні ініціативи, які покращують життя людей та сприяють сталому розвитку регіонів, у яких ми працюємо.

## **Наш соціальний вплив**

Ми інтегруємо принципи соціальної відповідальності в усі аспекти діяльності, орієнтуючись на довгострокові позитивні зміни.

Ми активно співпрацюємо з благодійними організаціями та підтримуємо ініціативи, що допомагають вразливим групам населення. «Укрпошта» заохочує своїх співробітників брати участь у волонтерських програмах, надаючи ресурси та можливості для внеску у розвиток суспільства.

Ми вибудовуємо партнерські відносини лише з тими компаніями, які дотримуються принципів соціальної відповідальності. Всі наші постачальники проходять ретельну перевірку на відповідність стандартам щодо прав людини, екологічної стійкості та етичного ведення бізнесу.

## **Політична нейтральність**

"Укрпошта" не є політичним гравцем і суворо дотримується нейтральності у всіх своїх діях. Це означає, що ми:

Не підтримуємо жодних політичних партій або кандидатів. Ми не робимо фінансових внесків і не висловлюємо офіційної позиції щодо виборчих кампаній чи політичних процесів.

Не дозволяємо використання ресурсів компанії для політичної діяльності. Жоден співробітник не має права залучати компанійську інфраструктуру, брендинг чи інші активи для підтримки політичних інтересів.

Поважаємо особистий вибір співробітників. Кожен має право на власні політичні погляди, але вони не повинні впливати на робочий процес або асоціюватися з компанією.

У випадках, коли участь у політичному процесі є необхідною (наприклад, у сфері лобювання законодавчих ініціатив для розвитку галузі), ми діємо прозоро, дотримуючись усіх законодавчих вимог та етичних стандартів.

## **Ваша роль у підтримці соціальної відповідальності**

Кожен співробітник «Укрпошти» відіграє важливу роль у реалізації принципів корпоративної соціальної відповідальності.

Ви можете зробити свій внесок, якщо:

- Дотримуєтесь принципів поваги до прав людини у щоденній роботі та не допускаєте дискримінації чи упередженого ставлення.
- Бережете ресурси компанії та підтримуєте екологічно відповідальну поведінку.
- Долучаєтесь до соціальних ініціатив або пропонуєте нові ідеї, які можуть позитивно вплинути на громади.
- Дотримуєтесь політичної нейтральності та не використовуєте ресурси компанії для особистих політичних цілей.
- Повідомляєте про можливі порушення політики через Лінію довіри або підрозділ комплаєнсу.

## **Неприпустима діяльність**

Ми суворо забороняємо:

- Порушення прав людини, зокрема дискримінацію, експлуатацію або створення небезпечних умов праці.
- Використання ресурсів компанії для політичної агітації або підтримки певних партій або політичних сил.
- Співпрацю з постачальниками, які практикують неетичні або незаконні методи ведення бізнесу.

## **Відповідальність, яка формує майбутнє**

Дотримання прав людини, соціальна відповідальність і політична нейтральність – це не просто корпоративні принципи, а основа репутації "Укрпошти".

Кожен із нас несе відповідальність за створення відкритого, чесного та сталого бізнес-середовища. Разом ми будуюмо компанію, якій довіряють, і створюємо позитивні зміни у суспільстві.

## **Діяльність у зонах з підвищеним рівнем небезпеки**

В умовах війни та нестабільності «Укрпошта» несе особливу відповідальність перед своїми співробітниками, клієнтами та громадами, яким ми продовжуємо надавати послуги. Робота в регіонах, що постраждали внаслідок бойових дій та у зонах, де триває російсько-українська війна, вимагає стратегічного підходу, чітких стандартів безпеки та безкомпромісної відданості етичним принципам.

Наш пріоритет – захист життя та здоров'я людей, дотримання законодавства та підтримка стабільності в регіонах, які залежать від наших послуг. Незважаючи на складні умови, ми залишаємося вірними своїй місії – забезпечувати доступність поштових послуг там, де вони критично необхідні.

## **Чому важливо діяти відповідально у зонах з підвищеним рівнем небезпеки?**

Працюючи у регіонах з підвищеним рівнем небезпеки, ми стикаємося з викликами, які потребують оперативних рішень та високого рівня адаптивності. Передусім, безпека наших співробітників є абсолютним пріоритетом, адже вони працюють у складних умовах, ризикуючи власним життям.

Водночас, місцеві громади залежать від наших послуг, і їхні потреби мають бути враховані з максимальною чутливістю. Для багатьох людей «Укрпошта» залишається єдиним каналом зв'язку, джерелом отримання соціальних виплат чи гуманітарної допомоги.

Нарешті, відповідність законодавчим нормам – це не просто вимога, а основа нашої відповідальної роботи. Дотримання міжнародного гуманітарного права, санкційних обмежень і національного регулювання допомагає нам зберігати прозорість, запобігати зловживанням та уникати дій, що можуть спричинити додаткову дестабілізацію.

## **Наш підхід до діяльності у зонах з підвищеним рівнем небезпеки**

Перед початком або продовженням роботи в зоні з підвищеним рівнем небезпеки «Укрпошта» проводить глибокий аналіз ризиків, оцінюючи не лише безпекові загрози, а й економічні, соціальні та гуманітарні фактори.

Наші ключові принципи:

- **Безпека співробітників.** Ми розробляємо та впроваджуємо чіткі протоколи безпеки, проводимо навчання та забезпечуємо доступ до засобів індивідуального захисту. Евакуаційні плани та кризові заходи завжди знаходяться в стані готовності.
- **Відповідність законодавству.** Ми суворо дотримуємося міжнародного та національного законодавства, включаючи правовий режим воєнного стану, санкційні режими та міжнародне гуманітарне право.
- **Етична взаємодія з громадами.** У всіх регіонах ми прагнемо підтримувати економічну стабільність, створюючи робочі місця та підтримуючи місцеві ініціативи.

## **Обов'язки співробітників**

Кожен співробітник, який працює у високоризиковій зоні, зобов'язаний:

- Дотримуватись стандартів безпеки та негайно повідомляти про будь-які ризики чи загрози.
- Переконаватися у законності та добросовісності всіх контрагентів та партнерів.
- Проявляти повагу до місцевих мешканців, працюючи із розумінням

соціальної та економічної ситуації в регіоні.

- Доповідати про будь-які порушення через Лінію довіри або підрозділ комплаєнсу.

## **Неприпустима діяльність**

Забезпечення безпеки та етичності діяльності вимагає жорсткої заборони на:

- Недотримання протоколів безпеки, що може наражати на небезпеку життя та здоров'я людей.
- Порушення санкцій та законодавства, зокрема співпрацю з особами, причетними до збройної агресії проти України чи порушень прав людини.
- Будь-які дії, що можуть сприйматися як підтримка військових чи політичних угруповань держави-агресора.
- Фінансування або сприяння незаконним операціям, що можуть бути використані на користь держави-агресора.
- Недостатню перевірку контрагентів у зонах з підвищеним рівнем небезпеки, що може призвести до співпраці з неблагонадійними постачальниками.
- Приховування чи неналежне документування інцидентів, що ставить під загрозу прозорість та репутацію компанії.
- Будь-які форми переслідувань співробітників, які повідомляють про порушення.

## **Колективна відповідальність за етичне ведення бізнесу**

Працювати у зонах з підвищеним рівнем небезпеки означає нести величезну відповідальність – за людей, яких ми обслуговуємо, за безпеку наших команд та за репутацію компанії.

Завдяки обачності, чесності та емпатії ми можемо забезпечити, щоб «Укрпошта» і надалі виконувала свою місію – навіть у найскладніших умовах.

Наш підхід – виваженість, безпека, дотримання етики. Діючи разом, ми зможемо не лише продовжувати роботу, а й залишатися надійним партнером для суспільства, навіть у найтяжчі часи.

## **Запобігання фінансовим злочинам, шахрайству та відмиванню коштів**

В «Укрпошти» ми будуюмо нашу діяльність на принципах прозорості, чесності та відповідальності. Фінансові злочини, такі як шахрайство та відмивання коштів, не лише створюють ризики для компанії, але й підривають довіру клієнтів, партнерів та фінансової системи в цілому.

## Чому це важливо?

Фінансові злочини мають серйозні наслідки, що можуть вплинути не лише на нашу компанію, а й на економічне середовище, в якому ми працюємо.

Шахрайство та відмивання коштів можуть призвести до значних фінансових втрат через незаконні транзакції, махінації або крадіжки активів.

Порушення вимог фінансового контролю тягне за собою юридичну відповідальність, включаючи штрафи, судові процеси та регуляторні санкції.

Втрата репутації – одна з найбільших загроз. Компанії, які виявляються залученими у фінансові злочини, можуть втратити довіру клієнтів, партнерів і державних органів.

## Як ми запобігаємо фінансовим злочинам?

"Укрпошта" дотримується політики нульової толерантності до будь-яких фінансових махінацій і впроваджує багаторівневу систему контролю. Ми використовуємо автоматизовані системи, що дозволяють виявляти підозрілі транзакції, нетипові фінансові операції та потенційні загрози. Регулярний аналіз допомагає адаптувати наші заходи до нових ризиків. Усі фінансові операції відповідають вимогам законодавства щодо запобігання легалізації (відмивання) грошових коштів, отриманих злочинним шляхом, фінансування тероризму та розповсюдження зброї масового знищення.

## Неприпустима діяльність

Ми категорично забороняємо будь-які дії, що ставлять під загрозу фінансову прозорість, доброчесність та законність наших операцій. Будь-які форми шахрайства, відмивання коштів або інших порушень є абсолютно неприйнятними.

Ми не допускаємо:

- Фальсифікації фінансової документації, внесення неправдивих даних або приховування реальних операцій.
- Порушення законодавства щодо запобігання легалізації (відмивання) грошових коштів, отриманих злочинним шляхом, фінансування тероризму та розповсюдження зброї масового знищення.
- Здійснення несанкціонованих фінансових операцій, що обходять внутрішні системи контролю.
- Використання вразливостей системи або маніпуляцій для особистої вигоди.
- Приховування інформації про підозрілі фінансові операції, а також відмову від співпраці у розслідуванні можливих порушень.

Дотримання цих принципів є спільною відповідальністю кожного співробітника. Порушення стандартів не лише ставить під загрозу репутацію компанії, а й може мати серйозні юридичні наслідки для осіб, причетних до порушень.

## **Фінансова доброчесність – наша спільна відповідальність**

Запобігання фінансовим злочинам не обмежується одним підрозділом – це обов'язок кожного співробітника.

Дотримуючись стандартів прозорості, пильності та відповідальності, ми гарантуємо, що "Укрпошта" залишатиметься етичним та надійним партнером.

Разом ми захищаємо нашу компанію, клієнтів та фінансову систему, створюючи фундамент для чесного та стабільного бізнесу.

## **ОПЕРАЦІЙНА ДОСКОНАЛІСТЬ ТА СТІЙКІСТЬ БІЗНЕСУ**

### **Управління змінами, трансформаціями та стійкістю бізнесу**

У "Укрпошті" ми усвідомлюємо, що зміни – це невід'ємна частина сучасного бізнес-середовища. Нові технології, зміни на ринку, непередбачувані виклики – успіх компанії залежить від того, наскільки ефективно ми адаптуємося, зберігаючи при цьому наші основні цінності та стратегічний фокус.

### **Чому управління змінами та бізнес-стійкість мають значення?**

Зміни та невизначеність – невід'ємна частина будь-якого бізнесу. Якщо їх ігнорувати, вони можуть перетворитися на ризики. Але якщо керувати ними правильно, вони відкривають можливості для розвитку. Ефективне управління змінами та стійкість бізнесу допомагають нам:

- Забезпечувати безперервність операцій навіть під час криз і невизначеності.
- Зміцнювати довіру співробітників, клієнтів та партнерів, демонструючи стабільність та надійність.
- Зберігати гнучкість та швидко реагувати на нові виклики.
- Будувати довгостроковий успіх, закладаючи інновації та адаптивність у повсякденну діяльність.

Приймаючи зміни як частину зростання, ми не лише зменшуємо ризики, а й створюємо основу для нових можливостей та конкурентних переваг.

### **Наш підхід до управління змінами**

Ми реалізуємо всі трансформаційні ініціативи послідовно, ефективно та з урахуванням інтересів усіх зацікавлених сторін.

Ми завчасно інформуємо про майбутні зміни, їхні цілі та вплив на процеси. Регулярні оновлення та можливість зворотного зв'язку забезпечують включеність співробітників у процес трансформації. Кожна зміна планується із залученням

тих, кого вона стосується. Ми враховуємо різні точки зору, щоб рішення відповідали цінностям, стратегії та операційним потребам компанії. Ми надаємо співробітникам необхідні знання та ресурси, щоб допомогти їм адаптуватися. Кожна зміна оцінюється за результатами, а отримані уроки застосовуються для оптимізації майбутніх трансформацій.

## **Наш підхід до забезпечення стійкості бізнесу**

Світ є непередбачуваним, тому ми вибудовуємо систему оперативного реагування на ризики. Ми маємо чіткі плани на випадок надзвичайних ситуацій: від природних катастроф до перебоїв у постачанні. Кожен сценарій містить чітко визначені ролі та алгоритми дій, що забезпечують безперервність операцій. Ми регулярно проводимо аналіз загроз, включаючи фінансові, кібербезпекові та логістичні ризики, ікористовуємо стратегії мінімізації ризиків: диверсифікацію постачальників, посилення кібербезпеки, створення резервних ресурсів. Спеціалізована команда швидко координує дії у разі кризової ситуації, регулярні навчання та моделювання кризових сценаріїв допомагають нам бути готовими до реальних викликів. Ми культивуємо культуру адаптивності та креативності, інвестуємо у процеси та технології, що дозволяють нам швидко приймати рішення в умовах змін.

## **Неприпустима діяльність**

Щоб забезпечити ефективне управління змінами та стійкість бізнесу, деякі дії є неприпустимими:

- Опір змінам без обґрунтованих причин або саботаж ініціатив, спрямованих на покращення роботи компанії.
- Ігнорування протоколів реагування на кризові ситуації або відмова від участі у тренуваннях.
- Недотримання норм законодавства, внутрішніх політик або вимог змін.
- Спротив впровадженню інновацій, які є частиною стратегічного розвитку компанії.

## **Разом будуємо стійке майбутнє**

Управління змінами та стійкість бізнесу – це не просто стратегії, а наша спільна відповідальність.

Працюючи разом, ми можемо забезпечити гнучкість, інноваційність та конкурентоспроможність “Укрпошти” навіть у найскладніших обставинах.

## **Репрезентація компанії з доброчесністю (включаючи соціальні мережі)**

Репутація «Укрпошти» – це наш найбільший нематеріальний актив. Вона

формується не лише якістю наших послуг, а й тим, як ми взаємодіємо з клієнтами, партнерами та громадськістю.

Кожен співробітник є обличчям компанії, і кожна взаємодія – це можливість підтвердити нашу відданість принципам професіоналізму, чесності та поваги. Це стосується як особистих контактів, так і поведінки у цифровому просторі.

Дотримуючись високих стандартів у спілкуванні та публічних виступах, ми зміцнюємо довіру до компанії та підтримуємо її репутацію надійного партнера та роботодавця.

## **Чому це важливо?**

Те, як ми представляємо компанію, безпосередньо впливає на її сприйняття клієнтами, партнерами та суспільством. Відповідальна комунікація допомагає:

- Зміцнювати довіру до компанії – серед клієнтів, ділових партнерів і державних установ.
- Формувати сильний імідж «Укрпошти» – як організації, що дотримується етичних стандартів.
- Забезпечувати послідовність у комунікаціях – як у робочих процесах, так і у зовнішніх контактах.
- Мінімізувати репутаційні ризики – пов'язані з непрофесійною поведінкою або необережними висловлюваннями.

Репутація – це результат спільних зусиль кожного з нас.

## **Як ми представляємо компанію?**

У будь-якій взаємодії, чи то з клієнтами, партнерами чи колегами, ми маємо дотримуватися принципів поваги, об'єктивності та відповідальності.

Наші висловлювання мають бути зрозумілими, коректними та неупередженими. Будь-які прояви дискримінації, образливі висловлювання чи неналежний тон є неприйнятними.

Будь-які внутрішні корпоративні дані, фінансова інформація або відомості про клієнтів не підлягають розголошенню без відповідного дозволу.

## **Соціальні мережі та цифрова комунікація**

Соціальні мережі стали важливим інструментом комунікації, але вони також несуть репутаційні ризики.

Навіть особисті публікації можуть впливати на сприйняття компанії. Якщо у вашому профілі вказано місце роботи в «Укрпошті», це накладає додаткову відповідальність щодо змісту ваших дописів.

Будь-які внутрішні документи, бізнес-процеси, плани чи комерційна інформація не можуть обговорюватися в публічному або цифровому просторі.

Ми утримуємося від участі в онлайн-конфліктах, політичних дискусіях або дискусіях, що можуть нашкодити іміджу компанії.

Якщо у вас є сумніви щодо доцільності публікації чи коментаря, зверніться за консультацією до підрозділу, відповідального за комунікації.

## **Ваша роль у збереженні корпоративної репутації**

Дотримуйтеся професійних стандартів – у робочому середовищі та поза ним.

Захищайте конфіденційну інформацію – не допускайте її витоку чи неконтрольованого поширення

Будьте уважними та відповідальними щодо онлайн-активності – ваші дописи можуть мати вплив на сприйняття компанії

Повідомляйте про потенційні порушення – якщо ви помітили дії, які можуть зашкодити репутації компанії, повідомте керівника або підрозділ комплаєнсу.

## **Неприпустима діяльність**

- Розголошення комерційної таємниці або конфіденційних даних.
- Поширення неправдивої або негативної інформації про компанію
- Непрофесійна поведінка в соціальних мережах – коментарі, що можуть зашкодити репутації «Укрпошти»
- Використання корпоративної символіки без дозволу.

## **Разом створюємо репутацію, якій довіряють**

Репутація компанії – це відповідальність кожного співробітника. Дотримуючись принципів доброчесності, відповідальності та професіоналізму, ми зміцнюємо довіру клієнтів, партнерів і суспільства. Кожна наша дія, кожне слово, кожен коментар – це внесок у стійкість і успіх "Укрпошти".

## **Співпраця під час перевірочних заходів, службових розслідувань та аудитів**

Прозорість, доброчесність і відповідальність – це основа корпоративної культури «Укрпошти». Дотримання цих принципів є особливо важливим під час проведення перевірочних заходів, службових розслідувань та аудитів, адже вони допомагають забезпечити відповідність законодавству, виявляти ризики та зміцнювати довіру до компанії. Наша репутація залежить від того, як ми реагуємо на такі процеси. Саме тому ми очікуємо, що всі співробітники сумлінно, чесно та в повній мірі співпрацюватимуть в ході проведення таких заходів

## Чому це важливо?

Співпраця під час перевірок та розслідувань має ключове значення для захисту компанії, її співробітників та партнерів.

Ми зобов'язані дотримуватися всіх вимог законодавства та внутрішніх політик. Вчасне надання точної інформації допомагає знизити юридичні ризики та уникнути штрафів.

Аудити та розслідування дозволяють виявити проблеми на ранніх етапах та запобігти їхньому впливу на операційну діяльність. Готовність до відкритої співпраці підтверджує нашу відповідальність та добросовісність, що зміцнює репутацію компанії як надійного партнера. Компанія, яка не уникає перевірок, а активно сприяє їх проведенню, демонструє повагу до закону та своїх зобов'язань перед клієнтами та громадою.

## Наш підхід до співпраці

- Усі розслідування, аудити та юридичні процедури у "Укрпошті" проводяться неупереджено, об'єктивно та з дотриманням конфіденційності.
- Ми гарантуємо, що будь-які перевірки здійснюються без упередженості, а всі учасники отримують рівне та справедливе ставлення.
- Вся інформація, пов'язана з перевірками, аудитами та службовими розслідуваннями, є закритою для сторонніх осіб. Вона надається лише уповноваженим особам.
- Ми працюємо над тим, щоб усі перевірки проходили ефективно та без затримок, не порушуючи нормального функціонування компанії.

## Що очікується від співробітників?

Кожен співробітник зобов'язаний сумлінно співпрацювати під час перевірок та розслідувань.

Бути чесними та відкритими у відповідях, навіть якщо це означає розкриття складних чи чутливих фактів.

Не обговорювати хід перевірки з особами, які не мають відповідних повноважень.

Жоден документ, що може бути корисним у розслідуванні чи аудиті, не має бути знищений, прихований чи змінений.

Якщо співробітникам стало відомо про факти порушень, подробиці документів чи інші дії, що можуть зашкодити об'єктивному проведенню перевірочних заходів, вони мають негайно повідомити про це на Лінію довіри або безпосередньо підрозділ комплаєнс.

## **Неприпустима діяльність**

- Відмова від співпраці або ненадання запитуваної інформації
- Приховування, знищення або фальсифікація документів чи доказів
- Навмисне введення в оману осіб, що здійснюють перевірочні або контрольні заходи
- Несанкціоноване розголошення інформації, пов'язаної з перевірочними або контрольними заходами
- Перешкоджання або затримка перевірок шляхом умисного ігнорування або недотримання встановлених процедур
- Спроби вплинути на свідків або учасників перевірочних заходів
- Переслідування або тиск на співробітників, які беруть участь у розслідуванні або повідомили про порушення.

## **Разом будемо культуру відповідальності**

Співпраця під час розслідувань, аудитів та юридичних процедур – це не просто формальність. Це відповідальність кожного з нас перед компанією, її партнерами та суспільством.

## **УЧАСТЬ У СУСПІЛЬНОМУ ЖИТТІ ТА КОРПОРАТИВНА РЕПУТАЦІЯ**

"Укрпошта" розглядає соціальну відповідальність як невід'ємну складову своєї діяльності. Водночас ми дотримуємося принципу абсолютної політичної та релігійної нейтральності. "Укрпошта" не бере участі у політичній або релігійній діяльності, а співробітникам категорично заборонено вести політичну чи релігійну пропаганду під час виконання трудових обов'язків або використовувати ресурси компанії – фінансові, матеріальні чи будь-які інші – для особистих політичних чи релігійних цілей.

### **Чому це важливо?**

Дотримання політичної та релігійної нейтральності запобігає конфлікту інтересів і забезпечує рівне ставлення до всіх клієнтів, партнерів і співробітників, незалежно від їхніх поглядів. Балансуючи між підтримкою соціальних ініціатив і нейтральністю у політичних та релігійних питаннях, ми формуємо імідж компанії, яка працює на благо суспільства, залишаючись об'єктивною та відкритою для всіх.

### **Дотримання політичної та релігійної нейтральності**

Компанія залишається повністю нейтральною щодо політичних та релігійних

питань, що відображається у таких принципах:

- Співробітники не можуть проводити політичну або релігійну агітацію під час виконання своїх трудових обов'язків або в приміщеннях чи на території компанії.
- Логотип, назва, фінансові, матеріальні чи будь-які інші ресурси "Укрпошти" не можуть бути використані для особистих політичних чи релігійних цілей.
- Компанія визнає право кожного співробітника на власні політичні та релігійні переконання, але всі форми політичної та релігійної активності мають відбуватися поза межами робочого часу та без залучення компанії.

## **Відповідальність співробітників**

Кожен співробітник відіграє важливу роль у дотриманні етичних стандартів "Укрпошти".

## **Заборонена діяльність**

- Політична або релігійна пропаганда в межах робочого процесу
- Використання логотипу, назви або ресурсів компанії для політичних чи релігійних цілей
- Будь-яка форма тиску або дискримінації за політичними чи релігійними переконаннями
- Залучення компанії до спонсорування політичних чи релігійних організацій.

## **Разом підтримуємо довіру та соціальну відповідальність**

Наша позиція щодо благодійності та політичної нейтральності – це не просто політика, а спільна відповідальність перед суспільством.

Дотримуючись етичних принципів, відповідального волонтерства та політичної неупередженості, ми зміцнюємо довіру до "Укрпошти" та підтримуємо її статус відкритої, чесною та соціально відповідальною компанією.

## **Оновлення, внесення змін та довгострокові зобов'язання**

Світ змінюється, і "Укрпошта" змінюється разом із ним. Нові виклики, зміни у законодавстві, технологічний розвиток та суспільні очікування вимагають гнучкості та адаптації. Саме тому Кодекс етики та ділової поведінки не є статичним документом – він живий, динамічний і постійно вдосконалюється. Ми регулярно переглядаємо його положення, оновлюємо відповідно до сучасних викликів і вдосконалюємо, щоб зробити ще чіткішим, ефективнішим і кориснішим для всіх співробітників. Оновлюючи Кодекс, ми не просто дотримуємось правил – ми підтверджуємо нашу відданість відповідальності, етиці та високим стандартам.

## **Чому оновлення Кодексу має значення?**

Оновлення Кодексу дозволяє нам відповідати чинним законам, регуляторним вимогам і кращим практикам галузі, зменшуючи юридичні та репутаційні ризики. Світ бізнесу не стоїть на місці, і нові етичні дилеми виникають постійно. Регулярний перегляд Кодексу допомагає вчасно реагувати на нові виклики та впроваджувати ефективні рішення до того, як проблема стане загрозою. Ми не просто оновлюємо правила – ми враховуємо досвід і пропозиції співробітників, клієнтів і партнерів, роблячи Кодекс максимально практичним і дієвим. Кожне оновлення – це сигнал, що "Укрпошта" залишається відповідальним, відкритим і сучасним підприємством, яке не просто декларує етичні норми, а реально їх дотримується.

## **Як оновлюється Кодекс?**

За необхідності спеціальна робоча група (представники юридичного департаменту, комплаєнсу, HR та інших підрозділів) аналізує Кодекс, щоб переконатися, що він відповідає сучасним вимогам і реаліям компанії. Якщо з'являються нові регуляторні вимоги, бізнес-виклики або важливий зворотний зв'язок, Кодекс оновлюється в стислі терміни, щоб залишатися ефективним інструментом для всіх співробітників. Ми відкрито повідомляємо співробітників про всі зміни, пояснюючи, що саме оновлено, чому це важливо і як це впливає на щоденну роботу.

## **Формування культури постійного вдосконалення**

Кодекс – це не просто документ, це відображення наших спільних цінностей та стандартів поведінки. Ми заохочуємо всіх співробітників висловлювати свої ідеї щодо вдосконалення Кодексу через опитування, фокус-групи або напряду до підрозділу комплаєнсу. Враховуємо очікування тих, хто співпрацює з "Укрпоштою", щоб Кодекс не лише регулював внутрішні процеси, а й відображав відповідальність компанії перед суспільством.

Ми постійно вивчаємо досвід провідних міжнародних компаній, щоб інтегрувати в Кодекс найкращі підходи до етики та корпоративного управління.

## **Ваша роль у підтримці Кодексу**

Кодекс працює тільки тоді, коли його дотримуються всі. Кожен співробітник має відповідальність не лише виконувати його норми, але й допомагати робити їх ефективнішими. Ознайомлюйтеся з новими змінами та беріть участь у тренінгах, щоб розуміти, як вони впливають на вашу роботу. Якщо ви бачите слабкі місця або маєте пропозиції щодо покращення, не мовчіть – звертайтеся до керівника або у відділ комплаєнсу. Дотримуйтесь Кодексу та сприяйте формуванню культури відповідальності серед колег. Якщо ви бачите, що хтось порушує норми Кодексу, повідомте про це анонімно через Лінію довіри або напряду підрозділ комплаєнсу.

## **Разом ми будуємо культуру відповідальності та довіри**

Кодекс – це не набір формальних правил, а спільна відповідальність кожного. Його постійне оновлення – це не бюрократичний процес, а зобов'язання "Укрпошти" бути прозорою, чесною та етичною компанією.

Коли ми разом працюємо над вдосконаленням наших принципів, ми не лише підтримуємо репутацію "Укрпошти", а й створюємо кращу корпоративну культуру та сприяємо розвитку відповідального бізнесу.