

Kodeks ponašanja Erste&Steiermärkische bank d.d.

Klasifikacija:	Javno
Nivo dokumenta:	A1
Verzija:	4.0
Datum primjene:	2023-07-05

Verzija ovog dokumenta pohranjena je elektronski na intranetu.
Ispisani dokument nije predmet ažuriranja.

Kodeks ponašanja Erste&Steiermärkische bank d.d.

Preglednik dokumenta	
Vlasnik dokumenta	Maja Kuhar Sobin
(Vodeći) Autor	Željka Štefanić Zadavec
Organizacijska jedinica	Ured Uprave
Sažetak	Kodeksom ponašanja uređuju se osnovna pravila poslovnog ponašanja zaposlenika Erste&Steiermärkische Bank d.d. (dalje u tekstu: Banka) u svrhu očuvanja i daljnjeg razvoja ugleda bankarstva i Banke u društvu, promičući ideju profesionalnosti, odgovornosti i transparentnosti poslovanja.
Referentni broj dokumenta	N/A Datum verzije dokumenta: 2023-07-05
Nadređena politika	N/A
Objava	Intranet/Sharepoint/Internet stranice Banke
Pravni subjekti na koje se primjenjuje	<input checked="" type="checkbox"/> ERSTE&STEIERMÄRKISCHE BANK <input type="checkbox"/> ERSTE CARD CLUB <input type="checkbox"/> ERSTE BANK AD PODGORICA <input type="checkbox"/> Erste & Steiermärkische S-Leasing <input type="checkbox"/> Erste Group IT HR d.o.o.
Drugi	

Referentni broj Grupnog dokumenta					
Naziv dokumenta	N/A				
Referentni Broj	N/A	Razina	N/A	Verzija	N/A

Odobrenja			
Razlog za odobrenje	<input type="checkbox"/> Novi dokument	<input checked="" type="checkbox"/> Velika izmjena	<input type="checkbox"/> Manja izmjena <input type="checkbox"/> Revizija bez izmjena
Potrebni nivo odobrenja	Uprava/nadležan član Uprave		
Datum odobrenja	5.7.2023.	Datum sljedeće revizije	5.7.2025.

Distribucijska lista (Organizacijska jedinica/Funkcija)
Lokalni upravitelj dokumentacijom
Ured Uprave
2. linija upravljanja
Intranet – svim zaposlenicima
Internet stranice Banke

Sadržaj

1.	Uvod	6
2.	Upravljanje	7
2.1	Praksa usklađenosti	7
2.2	Odnos s regulatorima	7
2.3	Zaštita tržišnog natjecanja	8
2.4	Dijalog sa svim zainteresiranim stranama	8
2.5	Odgovorno financiranje	8
2.6	Odgovorno ulaganje	8
2.7	Upravljanje rizikom	8
2.8	Računovodstvene i porezne prakse i standardi	9
2.9	Upravljanje lancem nabave	9
2.10	Poštivanje ljudskih prava i različitosti te sprječavanje diskriminacije	9
3.	Klijenti	10
3.1	Dostupnost naših proizvoda i usluga	10
3.2	Razumljivost i jasnoća	10
3.3	Odgovorni razvoj proizvoda i marketing	10
3.4	Odgovorno kreditiranje	11
3.5	Zaštita podataka i privatnost klijenata	11
3.6	Postupanje s prigovorima	12
4.	Zaposlenici	13
4.1	Raditi u Banci	13
4.2	Rukovoditelji	13
4.3	Odnosi među zaposlenicima	13
4.4	Jednake mogućnosti, raznolikost i uključivanje raznolikosti	14
4.5	Pravični uvjeti rada i nagrađivanja	14
4.6	Edukacija, razvoj i razvoj karijere	14
4.7	Promicanje zdravlja	15
4.8	Zaštita zdravlja i sigurnost na radu	15
4.9	Rješavanje konflikata	15
4.10	Sloboda okupljanja i izražavanja mišljenja o pitanjima vezano za radne odnose	15
4.11	Ugled	16
4.12	Standardi poslovnog ponašanja	16
4.13	Komunikacija	17
4.14	Sukob interesa i antikorupcija	17
4.15	Poslovni pokloni	18
4.16	Izvanposlovne aktivnosti	18
4.17	Odnos zaposlenika prema digitalnim sustavima i IT opremi	18
5.	Ulagači	19
6.	Društvo	20
6.1	Financijska pismenost	20
6.2	Angažiranje zajednice	20
6.3	Korporativno volontiranje	20
7.	Okruženje	21
7.1	Svijest o okruženju	21
7.2	Upravljanje klimatskim promjenama	21
8.	Praćenje primjene i povreda odredbi Kodeksa ponašanja	22
9.	Definicije	23

10. Dodatak25

Popis tablica

Tablica 1: Primjeri prihvatljivog i neprihvatljivog ponašanja27

1. Uvod

Erste grupa, sa svojih 46.000 zaposlenika i više od 16 milijuna klijenata u sedam zemalja, predstavlja jednog od vodećih pružatelja financijskih usluga u Središnjoj i Istočnoj Europi.

S obzirom na naš položaj i aktivnosti, naša je odgovornost velika. Način na koji se mi zaposlenici ponašamo jedni prema drugima pokazuje tko smo i za što se zalažemo. Ono što činimo također utječe na naše vanjske ulagače, državna tijela, društvo u cjelini, naše dobavljače te posebice klijente. Iz tog razloga uvijek se trebamo zapitati postupamo li odgovorno, jer usmjerenost prema profitu ne opravdava kršenje zakona niti naših obveza utvrđenih ovim Kodeksom, koji se zasniva na našoj Izjavi o svrsi. Erste grupa se pouzdaje da će svaki pojedini zaposlenik pažljivo i promišljeno procijeniti što je pravilno i točno u danoj situaciji. Pitanje "Je li to ispravan način postupanja" predstavlja ključno polazište naše Izjavi o svrsi i smjernicu za naše aktivnosti.

Kodeks ponašanja Erste grupe referentna je točka za naše postupke i ponašanje te služi kao poveznica u aktima koji reguliraju naše ponašanje prilikom obavljanja poslovnih aktivnosti. Opisuje ono što nam je važno, jasno definira naše obveze i utvrđuje osnovu za naše postupanje kao dobrih korporativnih građanina. Kodeks propisuje da je potrebno postupati odgovorno, s poštovanjem prema drugima te održivo u svim vidovima našeg poslovanja, čime se štiti naša dobra reputacija i stječe povjerenje u našu instituciju.

Mnoga pravila sadržana u Kodeksu ponašanja dio su dugogodišnje tradicije unutar Erste grupe i neizostavni su dio našeg svakodnevnog poslovanja. Međutim, potrebno je još mnogo toga učiniti. Kodeks ponašanja Erste grupe sadrži pravila koja zahtijevaju konstantnu aktivnost i kontrolu unutar cijele organizacije, odnosno predstavlja važan, unutarnji i vanjski alat osiguranja kvalitete, koja za nas znači njegovanje odnosa punog poštovanja i povjerenja.

Kodeks ponašanja Erste grupe razvijat ćemo na trajnoj osnovi. Poštivanje pravila Kodeksa je obvezno za sve – naravno, uključujući mene i sve članove Uprave. Naša dobra reputacija i povjerenje u nas predstavljaju dragocjenu vrijednost koju ćemo ovim Kodeksom sačuvati, zaštititi i razvijati.

Christoph Schoefboeck

Predsjednik Uprave

2. Upravljanje

Dva su temeljna cilja našeg sustava upravljanja i kontrole: održati poslovanje Banke te čuvati interese svih interesnih strana. U tom smislu, razni elementi upravljanja su važan alat za primjenu Kodeksa ponašanja. Svi zaposlenici, menadžment i predstavnici u korporativnim tijelima Banke, obvezni su pridržavati se najviših standarda korporativnog upravljanja. Usklađenost s ovim standardima kontinuirano se procjenjuje te se, ako je potrebno, vrše korekcije. U potpunosti se pridržavamo svih zakonskih odredbi i regulatornog okvira koji se na nas primjenjuju.

2.1 Praksa usklađenosti

Cilj programa usklađenosti je osigurati povjerenje u Banku. Program obuhvaća borbu protiv i sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, kršenja sankcijskih propisa, sprječavanje povrede financijskih propisa kao i borbu protiv i sprječavanje prijevара te korupcije. Program također obuhvaća pitanja zaštite i sigurnosti te poštivanje svih regulatornih zahtjeva te standarda usklađenosti koji se primjenjuju na Banku.

U tu svrhu :

- Definiramo standarde i redovite kontrole u svim relevantnim procesima kako bi se identificirale i spriječile potencijalne nezakonite ili neetičke prakse te u tu svrhu koristimo odgovarajuće tehničke i upravljačke sustave;
- Utvrđujemo, izvještavamo te ne izvršavamo sumnjive transakcije za koje smo utvrdili da se odnose na pranje novca, financiranje terorizma, kršenje sankcijskih propisa i zaobilaženje sankcija, zloupotrebu osjetljivih informacija, manipulaciju tržišta i trgovanje na temelju povjerljivih informacija;
- Upoznajemo svoje klijente; posluje samo s klijentima koji su na zakonom propisani način dokazali svoj identitet i čije poslovanje razumijemo;
- Identificiramo, rješavamo i/ili objavljujemo svaki potencijalni sukob interesa;
- Primjenjujemo striktnu politiku protiv korupcije i mita, sprječavamo primanje i davanje mita;
- Poduzimamo potrebne mjere radi zaštite i sigurnosti naših zaposlenika, imovine i reputacije;
- Našim klijentima, poslovnim partnerima i posjetiteljima pružamo sigurnu i zdravu okolinu;
- Za naše zaposlenike redovno organiziramo edukaciju o usklađenosti;
- Potičemo zaposlenike da prijave sve nepravilnosti ili sumnje na nepravilnosti putem kanala propisanih Whistleblowing politikom koji omogućuju anonimno unutarnje prijavljivanje nepravilnosti te osiguravamo adekvatne follow-up aktivnosti ukoliko dođe do kršenja internih akata ili propisa te istovremeno poštujemo i štitimo individualna prava.

2.2 Odnos s regulatorima

Uspostavljamo i održavamo proaktivni i transparentni dijalog s regulatorima, odnosno nadzornim tijelima na redovnoj i ad hoc osnovi.

U tu svrhu:

- Uspostavljamo i održavamo efikasne procedure kako bismo osigurali regulatornu usklađenost, uključivši jasne procese za izvještavanje regulatora;
- Podržavamo napore regulatornih tijela vezano za optimizaciju i održavanja lokalnih i internacionalnih regulatornih standarda;
- Kontinuirano obnavljamo poznavanje i razumijevanje regulative unutar Banke.

2.3 Zaštita tržišnog natjecanja

Potičemo slobodnu i poštenu konkurenciju.

U tu svrhu:

- Svoje zaposlenike informiramo o nekonkurentnom ponašanju i ne dozvoljavamo zaključivanje sporazuma koji bi predstavljali povredu prava tržišnog natjecanja;
- Ne zloupotrebujemo našu poziciju na tržištu te osiguravamo da svako spajanje bude izvršeno u skladu s važećim zahtjevima definiranim u propisima koji reguliraju tržišno natjecanje;
- Ne zloupotrebujemo žigove trećih strana ili druga prava intelektualnog vlasništva te štitimo svoja prava od mogućih zlouporaba trećih strana.

2.4 Dijalog sa svim zainteresiranim stranama

Održavamo otvorenu komunikaciju sa zainteresiranim stranama.

U tu svrhu:

- Otvoreno i proaktivno komuniciramo sa zainteresiranim stranama;
- Komuniciramo na redovitoj osnovi sa svim zainteresiranim stranama o pitanjima od zajedničkog interesa.

2.5 Odgovorno financiranje

U okviru našeg financijskog poslovanja razmatramo društvene, ekološke i etičke kriterije kao i utjecaj na ekonomiju.

U tu svrhu:

- Izrađujemo i primjenjujemo "Načela odgovornog financiranja" za upravljanje našim korporativnim financijskim poslovima u osjetljivim ekonomskim sektorima;
- Uvažavamo "Ekvatorska načela"¹ za upravljanje ekološkim i društvenim rizicima koji mogu proizaći iz aktivnosti projektnog financiranja;
- Procjenjujemo ekološke, društvene i upravljačke (ESG) kriterije za čitav spektar korporativnog financiranja ("ESG procjena").

2.6 Odgovorno ulaganje

U kontekstu naših investicijskih poslova, uzimamo u obzir utjecaj na društvo i okolinu kao i gospodarstvo te primjenjujemo kriterije koji isključuju etički kontroverzne industrije, kao npr. nuklearno oružje.

2.7 Upravljanje rizikom

Naš sustav upravljanja rizicima uspostavljen je na način da održivo optimizira naš financijski položaj i rezultate poslovanja.

¹ Analiza utjecaja na okoliš i društvo na osnovi međunarodno dogovorenih standarda.

U tu svrhu:

- Potičemo dosljedan i oprezan pristup upravljanja rizicima u Banci;
- Utvrđujemo, mjerimo i kontroliramo financijske i druge rizike koji utječu na naše poslovanje i optimalno preuzimamo rizike;
- Procesom odobranja proizvoda procjenjujemo i donosimo odluku o razini rizika koji je Banka spremna prihvatiti u skladu s apetitom rizika te razinu rizika koju je klijent spreman prihvatiti korištenjem proizvoda.

2.8 Računovodstvene i porezne prakse i standardi

Naše računovodstvene i porezne prakse i standardi uspostavljeni su kako bi se pružila jasna slika našeg financijskog položaja i rezultata poslovanja.

U tu svrhu:

- Jamčimo da su naše računovodstvene i porezne prakse jasno definirane i redovito nadzirane;
- Koristimo sve zakonski dostupne mogućnosti smanjenja poreznog opterećenja, uz dužnu pozornost i razborit pristup, izbjegavajući bilo koji oblik porezne evazije;
- Pridržavamo se internih Smjernica o transfernim cijenama (Transfer Pricing Guidelines) u skladu s OECD (Organisation for Economic Cooperation and Development) zahtjevima, u kojima su navedena pravila i odgovornosti za nebankarske transakcije u cijeloj Erste Grupi.

2.9 Upravljanje lancem nabave

Naš je cilj uspostaviti održive, dugoročne odnose s našim dobavljačima, koji se zasnivaju na zajedničkom povjerenju, jasnoći i poštivanju Kodeksa ponašanja pri nabavi.

2.10 Poštivanje ljudskih prava i različitosti te sprječavanje diskriminacije

Poštujemo i promoviramo ljudska prava u svim našim aktivnostima te ne toleriramo bilo kakav oblik diskriminacije.

U tu svrhu:

- Pridržavamo se deset načela zajamčenih u UN Global Compact-u² te ih primjenjujemo u svim našim poslovnim procesima;
- Ne toleriramo javno poticanje na nasilje i mržnju učinjeno putem tiska, radija, televizije, računalnog sustava ili društvenih mreža te bilo kakvo drugo poticanje kojim se poziva na nasilje ili mržnju usmjerenu prema skupini ljudi ili pripadniku skupine zbog rasne, vjerske, nacionalne ili etničke pripadnosti, podrijetla, boje kože, spola, spolnog opredjeljenja, rodnog identiteta ili kakvih drugih osobina;
- Zaposlenici koji koriste društvene mreže svojim izjavama ne smiju ugrožavati ugled Banke i Erste grupe te narušavati vrijednosti koje promiče Banka i Erste grupa.

² Međunarodni savez između kompanija i UN-a, čiji je cilj oblikovati globalizaciju na način da bude društvenija i ekološki svjesna. Ovaj Sporazum je potpisan 2015.

3. Klijenti

Banka postoji zato što ljudi nastoje steći financijsku neovisnost. Mi smo tu da im to omogućimo kroz pristup našim proizvodima i uslugama. Zadovoljavanje potreba klijenata i pružanje dodane vrijednosti predstavlja osnovu za održivi poslovni uspjeh. Razvijamo proizvode i usluge na osnovi potreba te ispunjavamo svoje obveze prema klijentima.

3.1 Dostupnost naših proizvoda i usluga

Naši proizvodi i usluge su dostupni svakome putem raznih distribucijskih kanala.

U tu svrhu:

- Stvaramo okolinu u kojoj klijenti s posebnim potrebama (npr. invalidnost) mogu na odgovarajući način koristiti naše proizvode i usluge;
- Pružamo suvremenu tehnologiju i podupiremo naše klijente u mogućnostima pristupa toj tehnologiji;
- Prilagođavamo radno vrijeme naših poslovnica, filijala i savjetodavnih centara potrebama klijenata te im pružamo dodatne zone samousluživanja;
- U regijama u kojima poslujemo, potičemo financijsko uključivanje osoba koje su društveno i financijski u nepovoljnom položaju ili su isključeni;
- Čuvamo privatnost klijenata, poštujući odredbe o zaštiti osobnih podataka i obvezi čuvanja bankovne tajne.

3.2 Razumljivost i jasnoća

Kao zakonom reguliranu obvezu, nastojimo pružati razumljive i jasne informacije o proizvodima i cijenama. Svoje klijente podupiremo u donošenju ispravnih financijskih odluka.

U tu svrhu:

- Putem odgovarajućih kanala klijente obavještavamo o onim proizvodima i uslugama iz naše ponude koji najviše odgovaraju njihovim tekućim potrebama, poštujući pritom propise o zaštiti i postupanju s osobnim podacima, bankovnom i poslovnom tajnom;
- Dajemo jasne informacije o cijenama, naknadama i troškovima;
- Klijentima omogućujemo financijsko opismenjanje.

3.3 Odgovorni razvoj proizvoda i marketing

Potičemo kulturu ponašanja prema našim klijentima koja se zasniva na poštovanju i fer pristupu uz poštivanje relevantnih zakonskih odredbi.

U tu svrhu:

- Istražujemo potrebe naših klijenata i ispitujemo njihova stajališta o našim proizvodima i uslugama;
- Prilikom uvođenja novog proizvoda ili novog ciljanog tržišta procjenjujemo može li ciljano tržište razumjeti predmetni proizvod te ujedno razmatramo segmente tržišta kojima proizvod nije namijenjen jer ne udovoljava interesima, ciljevima i značajkama takvog segmenta;
- Provodimo analize i aktivnosti kojima se izbjegava potencijalna (direktna i indirektna) šteta za klijenta kao posljedica korištenja proizvoda;

- Koristimo proces razvoja proizvoda koji osigurava usklađenost s traženom kvalitetom, sigurnosnim standardima i regulatornim zahtjevima;
- Odabiremo distribucijski kanal za ispravno plasiranje proizvoda na temelju odgovarajućih znanja, stručnosti i sposobnosti pravilnog plasiranja svakog proizvoda prema definiranom ciljanom tržištu, kao i pružanja odgovarajućih informacija ciljanom tržištu;
- Naše marketinške kampanje se zasnivaju na poštivanju različitosti, pri čemu ne uključuju slike ili poruke koje su uvredljive ili podrugljive;
- Naši marketinški materijali su jasni, uravnoteženi, pouzdani i ne navode na pogrešne zaključke.

3.4 Odgovorno kreditiranje

Posvećeni smo praksi odgovornog kreditiranja.

U tu svrhu:

- Ograničavamo opsege kreditiranja na iznose koje naši klijenti mogu otplaćivati;
- Stavljamo na tržište i prodajemo svoje kreditne proizvode na odgovoran način;
- Plasiramo samo one proizvode koji udovoljavaju potrebama ciljanog tržišta vodeći računa da se proizvod ne plasira segmentu tržišta kojem proizvod nije namijenjen;
- Analiziramo postoje li varijante proizvoda koje sprečavaju klijente da donose informiranu odluku o kupnji te nadalje razinu znanja klijenata i razumijevanje složenosti proizvoda i potencijalnu kreditnu sposobnost ili financijsku sposobnost klijenata;
- Suradujemo s našim klijentima u pronalaženju rješenja za bilo koje financijske poteškoće s kojima se susreću.

3.5 Zaštita podataka i privatnost klijenata

Poštujemo prava naših klijenata na privatnost i čuvamo povjerljivost podataka klijenata uz najveću pažnju i brigu sukladno odredbama koje uređuju zaštitu i postupanje s podacima koji predstavljaju osobne podatke te bankovnu i poslovnu tajnu.

U tu svrhu:

- Prikupljanje, procesuiranje i čuvanje podataka o klijentima provodimo sukladno propisima koji uređuju zaštitu i postupanje s podacima koji predstavljaju osobne podatke, bankovnu i poslovnu tajnu te jamčimo maksimalnu tajnost prilikom prikupljanja, procesuiranja i čuvanja podataka o klijentima;
- Ne objavujemo povjerljive podatke o klijentima bez njihovog pristanka, osim ukoliko se takvo objavljivanje zahtijeva zakonom;
- Zaposlenike upoznajemo s njihovom obvezom postupanja sukladno odredbama koje uređuju zaštitu i postupanje s podacima koji predstavljaju osobne podatke, bankovnu i poslovnu tajnu te od svih naših zaposlenika zahtijevamo da strogo poštuju obveze o čuvanju tajnosti podataka, koja obveza ne prestaje prestankom njihovog radnog odnosa;
- Ne zloupotrebujemo podatke klijenata na štetu njihovih interesa ili interesa Banke;
- Od naših pružatelja usluga također zahtijevamo da poštuju standarde i propise o privatnosti i zaštiti podataka.

3.6 Postupanje s prigovorima

Na prigovore i povratne informacije odgovaramo na ispravan i efikasan način te tako pridonosimo zadovoljstvu klijenata.

U tu svrhu:

- Preuzimamo odgovornost za svaku pogrešku koju učinimo i bez odlaganja rješavamo prigovore na diskretan i obazriv način;
- Redovito analiziramo osnovne razloge prigovora te ih bez odlaganja rješavamo;
- Obavještavamo naše klijente o proceduri dostavljanja prigovora, uključivši njihovo pravo da neriješene probleme upute nadležnom regulatoru;
- Za naše zaposlenike organiziramo edukaciju o upravljanju prigovorima.

4. Zaposlenici

Promičemo kulturu koja se bazira na međusobnom poštovanju i suradnji, promoviranju rada i ostvarivanju rezultata te zdravom razumu i etičnosti kao osnovi za donošenje svih naših odluka.

4.1 Raditi u Banci

U našem poslu ljudi pružaju usluge ljudima, zbog toga su, za nas, upravo ljudi na prvom mjestu.

U tu svrhu:

- Pridržavamo se najviših etičkih i moralnih standarda i postupamo uz najveći integritet u svemu što radimo;
- Odnosimo se s poštovanjem jedni prema drugima, bez obzira na položaj u hijerarhiji i posao koji obavljamo;
- Međusobno surađujemo, gledajući interes cijelog društva i Erste grupe, a ne samo svog posla i svoje organizacijske jedinice;
- Potičemo timski rad i priznajemo važnost doprinosa pojedinaca u postizanju zajedničkih ciljeva;
- Promoviramo i potičemo rad, uspjeh i postizanje rezultata, uz poštivanje svih etičkih i civilizacijskih normi;
- Stvaramo radnu okolinu u kojoj nema uznemiravanja, zastrašivanja ni diskriminacije po bilo kojoj osnovi;
- Potičemo raznolikost i pružanje jednakih mogućnosti za sve zaposlenike, pri svemu tome uvijek pazeći da su naše aktivnosti i odluke koje donosimo povezane sa zdravim razumom.

4.2 Rukovoditelji

Kao rukovoditelji, uzor smo drugima u svom ponašanju, radeći upravo ono o čemu govorimo.

U tu svrhu:

- Osnažujemo druge i potičemo predanost;
- U svako doba smo dostupni i na raspolaganju drugima;
- Dajemo i primamo povratnu informaciju kako bismo poboljšali način na koji radimo i komuniciramo;
- Potičemo jedni druge na inovativnost i poboljšanje naših poslovnih procesa;
- Poštujemo jedni druge i tretiramo jedni druge kao pojedince s jedinstvenim potrebama;
- Promoviramo raznolikost kako bismo potaknuli učenje i inovacije kao i održivu kulturu ostvarivanja rezultata temeljenog na našim vrijednostima.

4.3 Odnosi među zaposlenicima

U svom radu potičemo timski duh i međusobnu suradnju između svih zaposlenika, bez obzira na mjesto u službenoj hijerarhiji, naziv radnog mjesta, godine radnog iskustva ili organizacijsku jedinicu u kojoj radimo.

U tu svrhu:

- Potičemo stvaranje okruženja u kojem će naši zaposlenici jedni prema drugima postupati s međusobnim poštovanjem te se veselimo međusobnim uspjesima;

- Redovito koristimo međusobnu povratnu informaciju kao temelj za poboljšanje suradnje i komunikacije;
- U svom radu gledamo interese cijele Banke i Erste grupe, a ne samo interese svoje organizacijske jedinice i svog radnog mjesta.

4.4 Jednake mogućnosti, raznolikost i uključivanje raznolikosti

Jednake mogućnosti i jednako postupanje prema muškarcima i ženama u pitanjima zapošljavanja i rada kao i nepostojanje diskriminacije radnika na temelju spola, rase boje kože, etničkog ili socijalnog podrijetla, genetskih obilježja, jezika, vjere ili uvjerenja, političkog ili bilo kakvog drugog mišljenja, pripadnosti nacionalnoj manjini, imovine, rođenja, invaliditeta, dobi ili seksualne orijentacije, raznolikost i uključivost, među osnovnim su načelima našeg odnosa prema zaposlenicima.

U tu svrhu:

- Osiguravamo jednake mogućnosti za sve naše zaposlenike, u svim područjima, npr. razvoj karijere i planova nasljeđivanja, ravnoteža između poslovnog i privatnog života (work life balance), nagrađivanje, mogućnost prijave na interno tržište rada itd.;
- Potičemo i ohrabujemo raznolikost na rukovoditeljskim radnim mjestima, posebno u odnosu na rod, dob i nacionalnost;
- Raznolikost naših zaposlenika koristimo kao prednost Banke i Grupe.

4.5 Pravični uvjeti rada i nagrađivanja

Zaposlenici imaju pravo na pravedne uvjete rada i nagrađivanja za posao koji obavljaju.

U tu svrhu:

- Nudimo pravedno i konkurentno nagrađivanje koje je povezano s održivim rezultatima;
- Omogućavamo razvoj karijere i napredovanje, u horizontalnom i vertikalnom smislu;
- Oslušujemo i odgovaramo na povratne informacije zaposlenika ili njihovih predstavnika;
- Podrška smo našim zaposlenicima u slučajevima restrukturiranja radnih mjesta;
- Redovito, kad god je to moguće, uspoređujemo se s tržištem rada.

4.6 Edukacija, razvoj i razvoj karijere

Našim zaposlenicima dajemo mogućnost da rastu i razvijaju se profesionalno i osobno u okviru radnog mjesta koje obavljaju ili u skladu s planom razvoja njihove karijere.

U tu svrhu:

- Svi zaposlenici imaju pristup edukacijskim sadržajima koji su im nužni za kvalitetno obavljanje posla i razvoj karijere;
- Svi zaposlenici imaju pristup internom tržištu rada, pravo prijave na interne natječaje (obuhvaćaju Banku i Grupu) i promjenu radnog mjesta;
- Tijekom karijere u Banci, nudimo razne programe za razvoj talenata, stručnu i razvojnu obuku, mentoriranje, coaching i razvoj rukovođenja.

4.7 Promicanje zdravlja

U skladu s "Luksemburškom deklaracijom"³ Svjetske zdravstvene organizacije (WHO), obvezali smo se na promoviranje zdravlja na radnom mjestu (WHP) kako bismo poboljšali zdravlje i dobrobit zaposlenika na radnom mjestu.

4.8 Zaštita zdravlja i sigurnost na radu

U Banci zaposlenici imaju pravo biti sigurni i zdravi.

U tu svrhu:

- Pružamo sigurno radno mjesto i aktivno radimo na eliminiranju zdravstvenih poteškoća i bolesti povezanih s poslom;
- Poštujemo sve regulatorne zahtjeve koji se odnose na zaštitu zdravlja i sigurnost na radu i koji doprinose promoviranju zdravlja i sigurnosti na radnom mjestu.

4.9 Rješavanje konflikata

Predani smo rješavanju pritužbi zaposlenika na način koji odgovara osjetljivosti situacije, na fer i konstruktivan način.

U tu svrhu:

- Zaposlenicima dajemo podršku i omogućujemo im pristup raznim kanalima komunikacije ako im je potrebna pomoć;
- Zaposlenike obavještavamo o stanju njihove pritužbe u svakoj fazi postupka te odgovaramo u razumnom vremenskom okviru;
- Osiguravamo pravo na anonimnost i zaštitu prava na anonimnost, kada god je to potrebno.

4.10 Sloboda okupljanja i izražavanja mišljenja o pitanjima vezano za radne odnose

Naši se zaposlenici imaju pravo organizirati i slobodno iznositi svoje mišljenje.

U tu svrhu:

- Poštujemo prava zaposlenika na udruživanje, slobodu izražavanja i kolektivne akcije, pod uvjetom da se time ne krše prava drugih;
- Ne diskriminiramo zaposlenike na temelju članstva u organizacijama koje predstavljaju zaposlenike;
- Priznajemo prava naših zaposlenika na kolektivno pregovaranje u skladu sa zakonom.

³ Workplace Health Promotion (WHP) predstavlja kombinirane napore zaposlenika i društva u svrhu poboljšanja zdravlja i dobrobiti radnika. Erste grupa je potpisala Luksemburšku deklaraciju 2007.

4.11 Ugled

Na poslu i izvan posla svjesni smo da predstavljamo Banku i Erste grupu prema vanjskoj zajednici. Zbog toga svojim djelovanjem u svakom trenutku pazimo da ne narušimo ugled Banke i osobni ugled.

U tu svrhu:

- Zaposlenici odgovorno upravljaju osobnim financijama kao i financijama pravnih osoba u kojima su ovlaštteni ili sudjeluju u financijskom upravljanju;
- Zaposlenici na radnom mjestu i izvan njega promiču ugled i vrijednosti Banke te se ponašaju u skladu sa standardima etičkog postupanja i u skladu s ovim Kodeksom ponašanja.

4.12 Standardi poslovnog ponašanja

Banka svoje poslovanje temelji na najvišim etičkim standardima i primjenjuje „princip nulte tolerancije“ prema neetičkim, prijevarnim ili bilo kakvim drugim nezakonitim radnjama, kršenju i/ili zaobilaženju zakonskih i podzakonskih propisa, internih akata i procedura Banke.

Zaposlenici za vrijeme radnog vremena rade svoj posao s odgovarajućom vještinom, dužnom pozornošću i predanošću koji u skladu s opisom njihovog radnog mjesta, odnosno ne obavljaju privatne poslove i radnje koje nemaju veze s poslovima radnog mjesta koji obavljaju ili drugim poslovima dodijeljenima od strane rukovoditelja.

Zaposlenici ne poduzimaju aktivnosti, u radno vrijeme i izvan radnog vremena, koje na bilo koji način utječu ili mogu utjecati na reputaciju i ugled Banke i Erste grupe, uključujući, a ne ograničavajući se na rizične radnje kao što je financijsko špekuliranje, klađenje, kockanje i slično, a osobito ne poduzimaju radnje u kojima koriste svoj poslovni status u odnosu na klijente kojima se stvara mogućnost ostvarenja privatne financijske koristi.

Postupanje zaposlenika mora se temeljiti na visokim etičkim standardima, pouzdanosti, iskrenosti, dosljednosti, pristojnosti i povjerljivosti. Zaposlenici u svom svakodnevnom radu i komunikaciji preuzimaju odgovornost za poslovne odluke koje su donijeli u skladu s odgovornostima funkcije i radnog mjesta kojeg obnašaju, radi održavanja etičkog integriteta i dobrog ugleda svakog pojedinog zaposlenika Banke i Grupe te Banke i Grupe u cjelini. Primjeri prihvatljivoga i neprihvatljivog ponašanja, osobito onoga povezanog s pogrešnim financijskim izvješćivanjem i povredama dužnosti, gospodarskim i financijskim kaznenim djelima nalaze se u Dodatku 1. ovog Kodeksa.

Banka je dužna koristiti sve mehanizme prevencije, detekcije, istrage i ublažavanja rizika prijevare. Svaka sumnja na prijevare mora biti registrirana, pri čemu zaposlenik treba postupati u skladu s propisanim internim aktima Banke (Whistleblowing sustav i slično).

Sve pokušaje i slučajeve prijevare u kojima postoji osnovana sumnja da je došlo do počinjenja kaznenog djela, Banka će sankcionirati u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima te internim aktima Banke te će poduzeti sve potrebne mjere propisane zakonskim i podzakonskim propisima te internim aktima Banke.

Banka definira proceduru koja opisuje disciplinske aktivnosti koje se poduzimaju u slučaju povreda dužnosti iz radnog odnosa ili povreda internih i vanjskih akata, kvarnog i neprihvatljivog ponašanja te ju učiniti dostupnom svim zaposlenicima.

4.13 Komunikacija

U Banci potičemo otvorenu horizontalnu i vertikalnu komunikaciju, a u ophođenju prema kolegama i klijentima vodimo se zdravim razumom i uvriježenim pravilima lijepog ponašanja. Uz Standarde komunikacije dodatnim su pravilnicima definirana pravila komunikacije zaposlenika tijekom krize, unutarnja te komunikacija s medijima; a svi dokumenti dostupni su na intranetu Banke.

Svaki zaposlenik u okviru svog posla i odgovornosti ima zadatak uvažavati kolege i klijente i općenito druge ljude, pružati kvalitetnu povratnu informaciju te komunicirati na način koji doprinosi zdravom i konstruktivnom radnom ozračju i osigurava neometano provođenje poslovnih procesa.

4.14 Sukob interesa i antikorupcija

Sukob interesa je bilo koja situacija u kojoj fizička ili pravna osoba ima mogućnost iskoristiti profesionalnu poziciju na određeni način za svoju osobnu ili korporativnu korist.

Banka podiže svijest i educira zaposlenike o situacijama u kojima može nastati sukob interesa te o mjerama, načelima i postupcima koje je potrebno provoditi u svakodnevnom poslovanju radi sprječavanja i upravljanja sukobom interesa.

Navedena edukacija i podizanje svijesti se posebice, ali ne isključivo, odnose na sljedeća područja u kojima sukob interesa može nastati:

- Organizacija
- Povezanosti
- Izvanposlovne aktivnosti
- Sponzorstva, suradnje i donacije
- Pružanje investicijskih usluga
- Primici
- Postupanje s povjerljivim informacijama

Radi sprječavanja i upravljanja sukobom interesa, kroz ispravno utvrđivanje ciljanog tržišta u procesu odobravanja proizvoda, pri čemu se usklađuje sa zakonskim odredbama i regulatornim okvirom za zaštitu potrošača, Banka primjenjuje takav pristup u pružanju usluga klijentima koji omogućuje klijentu da donese informiranu odluku te nudi samo one proizvode koji odgovaraju karakteristikama klijenta odnosno zadovoljavaju potrebu klijenata u određenoj životnoj situaciji.

Zaposlenici su se dužni pridržavati Politike upravljanja sukobom interesa i antikorupcije kojom se uspostavlja odgovornosti i odgovarajući poslovni procesi u cilju upravljanja sukobom interesa i rizicima koji iz njega proizlaze te suzbijanja korupcije i davanja/primanja mita u poslovanju Banke.

Banka u svom poslovanju primjenjuje najviše etičke standarde korporativnog upravljanja i individualnog ponašanja.

Banka ima nultu toleranciju prema bilo kojem obliku korupcije i davanja/primanja mita u odnosu na zaposlenike, Upravu, klijente i poslovne partnere. Korupciju i davanje/primanje mita treba shvatiti i kao posebnu vrstu sukoba interesa u poslovanju Banke te kao neprimjereno ponašanje koje dovodi do povrede zakona.

Poštivanjem načela i pravila Politike upravljanja sukobom interesa i antikorupcije jamči se primjena strogih i obvezujućih pravila u cilju suzbijanja korupcije i davanja/primanja mita te upravljanje sukobom interesa.

4.15 Poslovni pokloni

Zaposlenici Banke smiju prihvaćati nenovčane poklone samo ukoliko je to dopušteno važećim zakonom i kada je u skladu sa standardima i osnovnim pravilima za prihvaćanje koristi (poklona) propisanim Politikom upravljanja sukobom interesa i antikorupcije te drugim odgovarajućim internim aktima Banke koji reguliraju poslovne poklone.

Opće načelo je da zaposlenici Banke ne smiju prihvatiti bilo kakvu korist (poklon) od sadašnjih ili potencijalnih klijenata, dobavljača ili trećih strana u okolnostima koje bi mogle ostavljati dojam ugrožene poslovne objektivnosti.

4.16 Izvanposlovne aktivnosti

Izvanposlovna aktivnost podrazumijeva bilo koje dodatno zaposlenje ili izvanposlovnu aktivnost u kojoj zaposlenik sudjeluje pored svojeg radnog mjesta u Banci. Zaposlenici su dužni Službi praćenja usklađenosti prijaviti izvanposlovne aktivnosti. Služba praćenja usklađenosti izradit će procjenu rizika, te potom od nadležne osobe/tijela zatražiti očitovanje o suglasnosti s time da zaposlenik obavlja prijavljenu i procijenjenu izvanposlovnu aktivnost. Prijavu izvanposlovne aktivnosti zaposlenici trebaju zatražiti prije početka obavljanja te aktivnosti, a ako u trenutku zasnivanja radnog odnosa već obavljaju izvanposlovnu aktivnost, tada će procjenu zatražiti odmah po zasnivanju radnog odnosa. Standardi i smjernice o načinu postupanja i odlučivanja o izvanposlovnim aktivnostima regulirani su Politikom upravljanja sukobom interesa i antikorupcije.

4.17 Odnos zaposlenika prema digitalnim sustavima i IT opremi

Cilj Banke je sigurna i efikasna upotreba digitalne tehnologije, u svrhu neometanog odvijanja poslovanja radi ostvarenja vizije, misije i postavljenih poslovnih ciljeva Banke.

Svaka upotreba digitalne tehnologije mora poštivati ustanovljene principe ponašanja i/ili strogo odvojiti privatnu, komercijalnu ili poslovnu ne-bančinu upotrebu od poslovanja Banke na način da se ne miješaju identiteti, sadržaji niti sustavi niti da se umanjuju mjere sigurnosti podataka, procesa i sustava poslovanja.

U svrhu sigurnog korištenja digitalnim sustavima i IT opremom od strane zaposlenika poduzima se sljedeće:

- Individualno prepoznavanje zaposlenika (autentifikacija) na digitalnim sustavima;
- Pristup dokumentima i informacijama koji mora biti dozvoljen, verificiran i nadziran;
- Edukacija zaposlenika prilikom uvođenja novih digitalnih tehnologija;
- Zabrana neovlaštenih izmjene postavki na sustavima, aplikacijama i komunikacijama ili neovlašteno instaliranje softvera, priključivanje uređaja ili korištenje digitalnih usluga koje Banka nije odobrila;
- Zaposlenicima se prema procijenjenim rizicima mogu postavljati zahtjevi i ograničenja u radu sa digitalnim tehnologijama i sustavima;
- Banka nastoji Zaposlenicima dati objektivnu povratnu informaciju u slučaju obavijesti Zaposlenika da postoje mogući rizici pri korištenju digitalnih tehnologija.

Smatra se neprihvatljivim distribuiranje nelegalni, uvredljivi, ne-etički te drugih sadržaja koji bi se mogli smatrati neprikladnim te bi mogli utjecati na ugled Banke.

Zaposlenici su obvezni u komunikaciji odvojiti izražavanje osobnih mišljenja i stavova od stavova i mišljenja Banke kako bi se nedvosmisleno moglo utvrditi u čije ime se istupa.

5. Ulagači

Polažemo najviši stupanj pažnje na transparentnost te pružamo sveobuhvatne redovne informacije javnosti i regulatornim tijelima.

U tu svrhu:

- Objavljujemo potpune informacije na fer, točan, pravovremen i jasan način;
- Prilikom financijskog i nefinancijskog izvješćivanja poštujemo važeće standarde iz našeg poslovnog područja.

6. Društvo

Podržavamo razvoj civilnog društva kao jedan od temelja koji predstavljaju osnovu Banke. To predstavlja dio naše tradicije i filozofije i danas još uvijek određuje naše poslovanje.

6.1 Financijska pismenost

Financijska pismenost nam je važna kako bi naši klijenti mogli koristiti svoje znanje za donošenje ispravnih financijskih odluka u svim područjima života te tako poboljšati financijsku situaciju pojedinca i društva u cjelini.

U tu svrhu:

- Pridržavamo se kriterija kvalitete za sve projekte koji se tiču financijske pismenosti;
- Prenosimo znanje potrebno za donošenje ispravnih odluka o financijskim pitanjima.

6.2 Angažiranje zajednice

Podržavamo projekte koji se odnose na potrebe društva.

U tu svrhu:

Podržavamo institucije, inicijative i projekte na područjima socijalne politike, umjetnosti, sporta, kulture, obrazovanja i očuvanja okoliša.

6.3 Korporativno volontiranje

Programi korporativnog volontiranja Banke omogućuju zaposlenicima da doprinose razvoju društva.

U tu svrhu:

- Uspostavljamo odnose između Banke i društvenih organizacija;
- Svojim zaposlenicima omogućavamo određeno vrijeme za bavljenje volonterskim radom.

7. Okruženje

Veliku pažnju posvećujemo odgovornom i održivom pristupu upravljanja prirodnim resursima. Čvrsto smo uvjereni da se poslovne aktivnosti i odgovornost za okoliš međusobno ne isključuju.

7.1 Svijest o okruženju

Pratimo utjecaj našeg poslovanja na okoliš i podižemo svijest o tome.

U tu svrhu:

- Razvijamo politiku zaštite okoliša i sustav upravljanja;
- U naše bankarske proizvode i usluge unosimo kriterije zaštite okoliša;
- U poslovnim procesima nastojimo optimalno koristiti prirodne resurse (npr. vodu, energiju, gorivo i papira);
- Našim zaposlenicima i dioničarima podižemo svijest o zaštiti okoliša na način da ih proaktivno upoznajemo s Politikom zaštite okoliša Banke.

7.2 Upravljanje klimatskim promjenama

Veliku pažnju posvećujemo podizanju svijesti o utjecaju poslovanja Banke na klimu.

U tu svrhu:

- Svake godine mjerimo i izvješćujemo o emisiji stakleničkih plinova;
- Nastojat ćemo znatno smanjiti emisije stakleničkih plinova u slijedećim godinama.

8. Praćenje primjene i povreda odredbi Kodeksa ponašanja

Za nadzor i praćenje primjene odredbi Kodeksa nadležno je Etičko povjerenstvo kojeg čine direktori Sektora upravljanja nefinancijskim rizicima, Sektora unutarnje revizije, Sektora pravnih poslova i Sektora ljudskih potencijala.

Postupanje suprotno odredbama Kodeksa predstavlja povredu obveza iz radnog odnosa.

O utvrđenoj povredi Kodeksa Etičko povjerenstvo će obavijestiti neposrednog rukovoditelja zaposlenika te će se postupiti u skladu s Pravilnikom o postupku utvrđivanja odgovornosti radnika u slučaju kršenja obveza iz radnog odnosa.

Svatko tko je upoznat s kršenjem odredbi ovog Kodeksa može navedeno postupanje prijaviti na mail kodeksponasanja@erstebank.com.

9. Definicije

1. Korporativno upravljanje

Ne postoji jedinstvena međunarodna definicija za korporativno upravljanje. Općenito govoreći, korporativno upravljanje se može shvatiti kao sva međunarodna i nacionalna pravila, propisi i načela kojima je cilj upravljanje i kontroliranje poslovnih organizacija i društava na način da ih se upućuje prema odgovornom, održivom stvaranju dugoročnih vrijednosti.

2. Procjena utjecaja na okoliš, društvo i upravljanje (ESG):

Ova procjena obuhvaća sva pitanja u vezi okoliša, društva i upravljanja u odnosu na financijske aktivnosti banke, te osigurava, putem ekološke i društvene procjene, da:

- projekti koje financira banka budu održivi što se tiče okoliša i društva;
- prava zaposlenika i zajednice budu poštivana;
- financijska aktivnost bude u skladu sa važećim regulatornim zahtjevima i dobrom međunarodnom praksom.

• Primjeri za “Okolišni”:

Zaštita i čuvanje bioraznolikosti, održivo upravljanje i korištenje obnovljivim prirodnim resursima; korištenje i upravljanje opasnim tvarima, prevencija zagađivanja i svodenje onečišćenja na minimum.

• Primjeri za “Društveno”:

Ukidanje dječjeg rada, eliminacija svih oblika prisilnog i obveznog rada, eliminacija diskriminacije na poslu, osiguranje sigurne radne okoline, poticanje zdravlja.

• Primjer za “Upravljanje”:

Prakse poštivanja propisa, sprječavanje mita i korupcije, izbjegavanje sukoba interesa.

3. Ekvatorska načela (EPs):

Dobrovoljni set standarda kojih se pridržavaju financijske institucije prilikom utvrđivanja, procjene i upravljanja društvenim i ekološkim rizicima projektnog financiranja. Banke koje usvoje EP-ove time jamče da neće odobravati kredite za projekte u kojima dužnik ne poštuje ili nije u mogućnosti poštivati društvene i ekološke standarde koje propisuju EP-ovi.

www.equator-principles.com

4. Financijska pismenost

Financijska pismenost se odnosi na znanje i razumijevanje financijskih koncepata i rizika, te uključuje vještine, motivaciju i pouzdanost da će se to znanje i razumijevanje primijeniti za donošenje pravilnih odluka u raznim financijskim kontekstima radi poboljšanja financijskog blagostanja pojedinaca i društva, te kako bi se omogućilo sudjelovanje u gospodarskom životu.

Pisa 2012, Okvir financijske pismenosti, OECD.

5. Luksemburška deklaracija o promoviranju zdravlja na radnom mjestu (inicijativa World Health Organisation, WHO)

Promoviranje zdravlja na radnom mjestu (Workplace Health Promotion - WHP) uključuje napore poslodavaca, zaposlenika i društva koji su učinjeni u svrhu poboljšanja zdravlja i dobrobiti radnika. Ovaj se cilj može postići kombinacijom mjera čiji je cilj poboljšanje radne organizacije i okoline, promoviranje aktivnog sudjelovanja te poticanje osobnog razvoja. Erste grupa je potpisala Luksemburšku deklaraciju 2007.

http://www.ispesi.it/whp/documenti/manifesti/Luxembourg_Declaration_2007.pdf

6. UN Global Compact:

UN Global Compact je strateška inicijativa politike za poslovne organizacije koje su se obvezale da će svoje poslove i strategije uskladiti sa deset univerzalno prihvaćenih načela na području ljudskih prava, rada, okoliša i borbe protiv korupcije. Cilj je promovirati održivi razvoj tržišta i potaknuti društvenu angažiranost u stvaranju boljeg svijeta. Ovaj ugovor je potpisan 2015.

www.unglobalcompact.org

7. UN PRI:

UN PRI je strateška inicijativa politike za poslovne organizacije koje se sastoje iz mreže ulagača koji rade zajedno, na dobrovoljnoj osnovi, da bi u praksu uveli šest Načela odgovornog ulaganja (Principles for Responsible Investment -PRI). Cilj je podići svijest ulagača da svoje investicijske odluke temelje na održivosti i praksama vlasništva. Primjenom Načela za odgovorno ulaganje potpisnici doprinose razvoju održivijeg globalnog financijskog sustava. UN PRI je potpisan 2012.

www.unpri.org

8. Whistleblowing

Whistleblowing se odnosi na sustav koji je utemeljen u društvu, a koji zaposlenicima omogućuje unutarnje prijavljivanje nepravilnosti bez straha da će radi takve prijave biti stavljeni u nepovoljan položaj, biti podvrgnuti represiji ili osveti.

9. Smjernice o sustavima nadzora i upravljanja proizvodima namijenjenih potrošačima

Smjernice se odnose na uspostavljanje sustava nadzora i upravljanja proizvodima za proizvođače i distributere kao sastavni dio općih organizacijskih zahtjeva povezanih sa sustavima unutarnjih kontrola društava. Odnose se na unutarnje postupke i strategije usmjerene na dizajn proizvoda, njihovo stavljanje na tržište i periodične kontrole tijekom životnog vijeka proizvoda. Njima se uspostavljaju postupci relevantni za osiguravanje ispunjavanja interesa, ciljeva i značajki ciljanog tržišta.

Smjernica 44 (EBA Guidelines on Internal Governance - GL 44)

Smjernice o sustavima nadzora i upravljanja proizvodima namijenjenih potrošačima (Guidelines on product oversight and Governance EBA-GL-2015-18).

10. Dodatak

Dodatak 1 Primjeri prihvatljivog i neprihvatljivog ponašanja	26
Dodatak 2 Popis izmjena	28

Dodatak 1 Primjeri prihvatljivog i neprihvatljivog ponašanja

Odredba	Primjer prihvatljivoga i neprihvatljivog ponašanja
Pogrešno financijsko izvješćivanje i povrede dužnosti	<p>Primjer: Usklađenost izvještaja sa regulatornim okvirom i računovodstvenim standardima, te internom metodologijom za izračun profitabilnosti</p> <p>Prihvatljivo: Financijski i regulatorni izvještaji trebaju biti u skladu sa relevantnim propisima i standardima iz domene financijskog i regulatornog izvještavanja (Zakon, Uredba EU, ITS, RTS, MSFI, MRS, kontroling metodologija itd.)</p> <p>Neprihvatljivo: Izvještaji odstupaju od propisanog okvira za izvještavanje</p> <p>Primjer: Jasno definirane uloge i odgovornosti kod izrade izvještaja</p> <p>Prihvatljivo: Za svaki izvještaj definirane su uloge i odgovornosti koje su dokumentirane kroz interni akt</p> <p>Neprihvatljivo: Ne postoji interni akt kojim su propisane uloge i odgovornosti</p> <p>Primjer: Točnost</p> <p>Prihvatljivo: Sve relevantne informacije unutar izvještaja moraju biti precizne i točne. Brojke koje su izviještene trebaju biti ispravno metodološki definirane, usklađene i provjerene prije slanja vanjskim korisnicima ili javne objave.</p> <p>Neprihvatljivo: Za informacije koje su izviještene ne postoji dokumentiranost o "izvoru podataka". Postoji značajan broj primjedbi od strane regulatora na točnost izvještaja.</p> <p>Primjer: Pravovremenost</p> <p>Prihvatljivo: Izvještaji su poslani prema relevantnim vanjskim primateljima na vrijeme, prema definiranim zakonskim i/ili ostalim relevantnim propisima o učestalosti i pravovremenosti slanja (uključujući interne rokove prema Grupi za izvještaje o profitabilnosti). Evidencija o rokovima i datumu slanja/objave je dokumentirana.</p> <p>Neprihvatljivo: Postoji evidentno kašnjenje u isporuci izvještaja te ne postoji evidencija o rokovima i pravovremenosti slanja.</p> <p>Primjer: Sveobuhvatnost, jasnoća i korisnost informacije</p> <p>Prihvatljivo: Informacije u financijskim izvještajima moraju biti sveobuhvatne, jasne i korisne. Treba osigurati da izvještaj sadrži sve informacije koje su tražene i propisane standardima i regulatornim okvirom.</p> <p>Neprihvatljivo: Informacije ne sadrže sve relevantne podatke koji su propisani standardima za izvještavanje i sukladno regulatornim propisima.</p>
Prijevara	Banka primjenjuje princip 'nulte tolerancije' na prijevare i prijevarne aktivnosti tako da nema prihvatljivog prijevarnog ponašanja. Primjer neprihvatljivog prijevarnog ponašanja: primanje mita, krivotvorenje dokumentacije, zlouporaba internih informacija, krivotvorenje novčanica, Phishing, krađa itd.
Pranje novca i financiranje terorizma	Banka primjenjuje nultu stopu tolerancije na pokušaje pranja novca ili financiranja terorizma te sa ciljem sprječavanja istih primjenjuje modele upravljanja rizikom pranja novca i financiranja terorizma koji su usklađeni sa važećom EU AML Regulativom i pozitivnim propisima RH.

Protumonopolske prakse	<p>Neprihvatljivo: svi sporazumi i djelovanja koje kao cilj ili posljedicu imaju sprječavanje, ograničavanje ili ugrožavanje tržišnog natjecanja, zlouporaba vladajućeg ili značajnog položaja na tržištu ili drugo ponašanje protivno propisima o zaštiti tržišnog natjecanja</p> <p>Primjeri neprihvatljivog ponašanja: sporazumi s konkurencijom o određivanju cijene, sporazumi o podjeli tržišta ili klijenata, razmjena informacija s konkurencijom koja može dovesti do ograničavanja tržišnog natjecanja (primjerice o promjeni cijena, budućim poslovnim planovima i drugim povjerljivim informacijama).</p> <p>Prihvatljivo: postupanje u skladu s propisima o zaštiti tržišnog natjecanja te Politikom Banke o zaštiti tržišnog natjecanja</p>
Financijske sankcije	Banka ne posluje sa sankcioniranim osobama i primjenjuje nultu stopu tolerancije za bilo kakve pokušaje kršenja propisa iz područja sankcija i embarga kao i zaobilaženje istih.
Mito i korupcija	Banka tretira mito i korupciju kao predikatno kazneno djelo pranja novca. S ciljem sprječavanja istih primjenjuje modele upravljanja rizikom koji su usklađeni sa važećom EU AML Regulativom i pozitivnim propisima RH.
Manipuliranje tržištem	<p>Prihvatljivo: Banka ima uspostavljene učinkovite mjere, sustave i postupke kojima je cilj spriječiti manipuliranje tržištem i pokušaje manipuliranja tržištem kojima se osigurava:</p> <p>(a) učinkovito i stalno praćenje svih primljenih i prenesenih naloga te svih izvršenih transakcija u svrhu otkrivanja i identificiranja naloga i transakcija koji bi mogli predstavljati manipuliranje tržištem ili pokušaj manipuliranja tržištem;</p> <p>(b) dostavljanje prijave sumnjivih transakcija i naloga nadležnim tijelima</p> <p>Neprihvatljivo: Banka nema uspostavljene učinkovite mjere, sustave i postupke kojima je cilj spriječiti manipuliranje tržištem i pokušaje manipuliranja tržište</p>
Neprihvatljiva prodaja i druga kršenja zakona o zaštiti potrošača	<p>Neprihvatljivo: nepoštena, zavaravajuća i agresivna poslovna praksa te postupanje protivno propisima o zaštiti potrošača</p> <p>Primjer: uvođenje i izmjene proizvoda</p> <p>Prihvatljivo: uvođenje i izmjene proizvoda u skladu s propisima, osobito uzimajući u obzir propise i primjenjive standarde o zaštiti potrošača</p> <p>Neprihvatljivo: uvođenje i izmjene proizvoda koje nije u skladu s propisima, osobito potrošačkom regulativom i primjenjivim standardima u zaštiti potrošača</p> <p>Primjer: pregled, izrada i izmjene ugovorne dokumentacije</p> <p>Prihvatljivo: pregled, izrada i izmjene ugovorne dokumentacije u skladu s propisima te tako da ista bude jasna i transparentna</p> <p>Neprihvatljivo: izrada i izmjene ugovorne dokumentacije dvosmislenim i zavaravajućim odredbama</p>
Porezna kaznena djela	<p>Prihvatljivo: Kontaktiranje Ureda za poreze Grupe radi savjeta i uputa o poreznim pitanjima Banke.</p> <p>Neprihvatljivo: Davanje netočnih ili nepotpunih podataka o transakciji koji za posljedicu imaju manju poreznu obvezu Banke.</p>

Tablica 1: Primjeri prihvatljivog i neprihvatljivog ponašanja

Dodatak 2 Popis izmjena

Povijest verzija	Datum odobrenja	Dijelovi	Izmjene	Autor(i)	Odobrava
1.0	18.10.2016		Original	Tanja Strbad, Jasna Pejković	Uprava
2.0	13.03.2018.		Značajne izmjene	Tanja Strbad Radovčić, Helena Krešić	Uprava
2.0	15.03.2019.		Revizija bez izmjena	Violeta Sherri	Nadležan član Uprave
2.0	16.03.2020.		Revizija bez izmjena	Željka Štefanić	Nadležan član Uprave
2.0	06.04.2021.		Revizija bez izmjena	Željka Štefanić	Nadležan član Uprave
3.0	17.05.2022	3.4 Dodatak 1	Veće izmjene U dijelu 3.4. definiranje osnovnih načela našeg odnosa prema zaposlenicima U dodatku 1. navođenje primjera prihvatljivog i neprihvatljivog ponašanja	Željka Štefanić Zadavec	Uprava
4.0	05.07.2023	1.1 3.14 3.15 3.16 8.	Veće izmjene U dijelovima koji se odnose na: 1.1 Praksa usklađenosti 3.14 Sukob interesa i antikorupcija 3.15 Poslovni pokloni 3.16. Izvanposlovne aktivnosti 8. definicije	Željka Štefanić Zadavec	Nadležan član Uprave