



Kodeks poslovnog ponašanja Erste Bank a.d. Novi Sad

(Bazirano na Kodeksu poslovnog ponašanja Erste Grupe)

ERSTE 
Bank

Sadržaj

Uvodna reč	4
1. Korporativno upravljanje	6
1.1 Prakse kontrole usklađenosti poslovanja sa propisima (compliance)	
1.2 Odnos sa regulatornim telima	
1.3 Fer konkurencija	
1.4 Dijalog sa stejkholderima (predstavnicima zainteresovanih strana)	
1.5 Odgovorno finansiranje	
1.6 Upravljanje rizikom	
1.7 Prakse i standardi u oblasti računovodstva i oporezivanja	
1.8 Upravljanje lancem nabavke	
1.9 Poštovanje ljudskih prava i nediskriminacije	
2. Klijenti	9
2.1 Dostupnost naših proizvoda i usluga	
2.2 Razumljivost i transparentnost	
2.3 Odgovoran razvoj proizvoda i marketing	
2.4 Odgovorno kreditiranje	
2.5 Zaštita podataka i privatnost	
2.6 Upravljanje prigovorima i reklamacijama	
3. Zaposleni	11
3.1 Rad u Erste Banci	
3.2 Rukovođenje	
3.3 Jednake mogućnosti, raznolikost i inkluzija za sve zaposlene	
3.4 Odgovarajući uslovi rada i nagrađivanje	
3.5 Razvoj i usavršavanje zaposlenih	
3.6 Promocija zdravlja	
3.7 Bezbednost i zdravlje na radu	
3.8 Upravljanje konfliktnim situacijama	
3.9 Sloboda udruživanja i bavljenja radnim pravima	
3.10 Ugled	
3.11 Standardi poslovnog ponašanja	
4. Investitori	14
5. Društvo	15
5.1 Finansijska pismenost	
5.2 Doprinos zajednici	
5.3 Korporativno volontiranje	
6. Životna sredina	16
6.1 Svest o uticaju na životnu sredinu	
6.2 Upravljanje vezano za klimatske promene	
Aneks: Definicije	17

Kodeks poslovnog ponašanja Erste Bank a.d. Novi Sad

(Bazirano na Kodeksu poslovnog ponašanja Erste Grupe)

Šta posebno cenimo i vrednujemo

Kodeks poslovnog ponašanja daje smernice za naše delovanje i definiše obavezujuća pravila za naše svakodnevne poslovne aktivnosti. On opisuje šta je nama važno i naglašava kako da se mi, kao dobri korporativni građani, ponašamo i delujemo. Kodeks poslovnog ponašanja nam ukazuje na potrebu da delujemo odgovorno, pošteno i održivo u svim aspektima naših aktivnosti.

Erste Grupa, sa svojih 46.000 zaposlenih i više od 16 miliona klijenata u sedam zemalja, predstavlja jednog od vodećih pružalaca finansijskih usluga u Centralnoj i Istočnoj Evropi. Kao rezultat naše pozicije i aktivnosti, mi snosimo veliku odgovornost. Stoga je način na koji mi – zaposleni – delujemo i saradujemo jedni sa drugima pokazatelj toga ko smo i za šta se zalažemo. Međutim, ono na šta takođe imamo uticaj jesu naše eksterne zainteresovane strane: investitori, vladini organi, društvo, dobavljači i, naravno, naši klijenti. Iz tog razloga, uvek moramo da se pitamo da li delujemo odgovorno. Težnja za profitom nikad ne sme opravdati kršenje zakona ili ovog Kodeksa poslovnog ponašanja. Erste Grupa se oslanja na pažljiv i dobro razmotren stav svakog zaposlenog prilikom donošenja odluka šta je ispravno i adekvatno u određenoj situaciji.

Većina onoga što je definisano u ovom Kodeksu poslovnog ponašanja vuče korene iz dugoročne tradicije Erste Grupe i predstavlja sastavni deo našeg svakodnevnog poslovanja. Kodeks promovise konzistentan rad širom organizacije i predstavlja važan instrument za obezbeđenje kvaliteta – kako interno, tako i eksterno. Za nas, kvalitet predstavlja i negovanje odnosa punih poštovanja i poverenja, kako međusobno tako i sa našim eksternim zainteresovanim stranama.

Svestan sam da je pred nama još mnogo toga i zato nastavljamo da redovno unapređujemo Kodeks poslovnog ponašanja. Međutim, kao CEO Erste Grupe, za mene je od velikog značaja da svaki zaposleni, uključujući Upravni odbor, poštuje Kodeks, na obavezujući način. Naša dobra reputacija i poverenje koje uživamo je naše najvrednije sredstvo, a ovaj Kodeks poslovnog ponašanja će omogućiti da se ono zaštiti, održi i napreduje.

Bernd Špalt
CEO Erste Grupe

Kao finansijska institucija, smatramo da imamo dodatnu odgovornost da svojim poslovanjem podstičemo i utičemo na održiv i odgovoran ekonomski rast i razvoj našeg društva.

Naša Banka svoje korene ima u prvim štedionicama nastalim u Austriji i Srbiji koje dele sličnu istoriju, iste motive i ciljeve osnivanja: da podrže one kojima su finansijske usluge bile teže dostupne, kao i da istovremeno svojom snagom i stabilnošću podstaknu dalji razvoj društva u kom posluju i omoguće napredak svakom pojedincu na odgovoran način. Jasno je da je od najranijih početaka društveno odgovoran i održiv način poslovanja duboko utkan u dugoročnu strategiju i politiku poslovanja naše Banke. Iskreno verujemo da je odgovorno i održivo poslovanje moguće isključivo kroz strateško upravljanje kompanijom, zasnovano na ulaganju u dugoročne i stabilne odnose sa svim ključnim interesnim grupama: našim osnivačima, zaposlenima, klijentima, poslovnim partnerima i sugrađanima u svim društvenim zajednicama u kojima poslujemo. Stoga je važno da se kroz jedan ovakav dokument, kao što je Kodeks poslovnog ponašanja, transparentno i javno obavežemo o smernicama našeg poslovanja, načinima delovanja i donošenja odluka, etičnim postupcima u svakodnevnim poslovnim situacijama.

Suština Kodeksa poslovnog ponašanja je da podstiče i promoviše određeni skup vrednosti i načina ponašanja zaposlenih u Erste Banci. Kodeks se naslanja na našu viziju, misiju i naravno usvojene korporativne vrednosti: mi smo jedan tim, preuzimamo odgovornost za rezultat, slavimo uspeh, inoviramo/pojednostavljujemo i fokus stavljamo na klijenta. Naš Erste duh čini posebnim i drugačijim naš pristup svemu što radimo, a to najbolje oslikava naš slogan: Banka to su ljudi!

Takođe, svoje osnove Kodeks poslovnog ponašanja Erste Banke ima i u osnovnim načelima kojih se pridržava Erste Grupa i sve njene članice.

Kodeks svima nama, zaposlenima u Erste Banci, služi kao vodič koji definiše šta naša Banka smatra etičnim poslovanjem, prihvaćenim vrednostima i principima, odnosno primerenom poslovnom praksom. Priroda naše profesije — svakodnevno poslovanje s velikim brojem ljudi i rad sa novcem naših klijenata — ponekad nas dovodi u situaciju kada zakon ne obezbeđuje uputstva, a donošenje ispravne odluke ne mora uvek biti ni lako ni jednostavno. U takvim okolnostima potrebno je da svi zaposleni razumeju i znaju šta kompanija očekuje od njih u smislu etičkih normi i vrednosti.

Zato ovaj Kodeks poslovnog ponašanja, bez izuzetaka, odnosi se i obavezuje sve članove Izvršnog odbora, rukovodioce svih nivoa i sve zaposlene u Erste Banci. Važno je da ga svi razumemo, poštujemo i primenjujemo u praksi ne samo ono što je u njemu napisano već i sam duh Kodeksa. Takođe, svi mi imamo obavezu da pomognemo kolegicama i kolegama da u svakodnevnom poslovnom životu primenjuju standarde poslovnog ponašanja propisane ovim Kodeksom, prave dobre izbore, žive naše vrednosti i etičke principe, odnosno ponašaju se otvoreno, pošteno, fer i transparentno.

Jasna Terzić

Predsednica Izvršnog odbora Erste Bank a.d. Novi Sad

1. Korporativno upravljanje

Naš sistem upravljanja i kontrole ima dva cilja. S jedne strane, cilj je da se održi nesmetano poslovanje naše banke, a s druge, da se zaštite interesi svih naših stekholdera (predstavnik zainteresovanih strana). Razni elementi korporativnog upravljanja su važna sredstva za uspešnu implementaciju Kodeksa poslovnog ponašanja. Stoga su svi zaposleni, rukovodioci, kao i članovi najviših upravnih tela Erste Banke posvećeni najvišim standardima korporativnog upravljanja. Neprestano se ocenjuje poštovanje tih standarda i po potrebi vrše njihovo prilagođavanje. U potpunosti smo posvećeni poštovanju svih zakonskih odredaba i regulatornog okvira koji se odnose na nas.

1.1 Prakse kontrole usklađenosti poslovanja sa propisima (Compliance)

Naš program kontrole usklađenosti poslovanja sa propisima ima za cilj obezbeđivanje poverenja u našu kompaniju. On obuhvata sprečavanje i borbu protiv pranja novca i finansiranja terorizma, kršenja finansijskih sankcija, kao i prevara i korupcije. Program obuhvata i pitanja sigurnosti i bezbednosti i ispunjava sve međunarodne regulatorne zahteve i standarde poštovanja propisa.

Da bismo to obezbedili:

- definišemo standarde i redovne kontrole u svim relevantnim procesima poslovanja da bismo identifikovali i sprečili potencijalno nezakonite ili neetičke prakse i u tu svrhu koristimo odgovarajuće tehničke i upravljačke sisteme;
- identifikujemo, prijavljujemo i ne izvršavamo sumnjive transakcije koje se odnose na finansiranje terorizma, zloupotrebu osetljivih informacija, manipulisanje

tržištem i insajdersko trgovanje;

- poznajemo svoje klijente, poslujemo samo sa klijentima koji su se propisno identifikovali i samo u slučajevima kada razumemo poslovanje klijenta;
- identifikujemo, rešavamo i/ili obelodanjemo sve potencijalne sukobe interesa;
- vodimo striktne politike borbe protiv korupcije i podmićivanja, sprečavamo davanje i primanje mita i/ili plaćanja u cilju ubrzavanja poslovnih postupka;
- definifemo aranžmane koje čine pravila, alati i kanali za njihovo sprovođenje i sankcionisanje, a sve u cilju obezbeđenja adekvatne sigurnosti i bezbednosti naših zaposlenih, imovine i reputacije;
- svojim klijentima, poslovnim partnerima i posetiocima obezbeđujemo prijatan i siguran ambijent;
- obezbeđujemo redovnu obuku iz oblasti kontrole usklađenosti poslovanja sa propisima za svoje zaposlene;
- podstičemo sve zaposlene da obelodane sva pitanja koja izazivaju zabrinutost, pružamo program zaštite uzbunjivača (koji obezbeđuje anonimnost) i kontrolišemo sprovođenje adekvatnih mera ukoliko je došlo do prekršaja, pri čemu poštujemo i štitimo prava pojedinaca;

- potpisali smo Deklaraciju o borbi protiv korupcije Globalnog dogovora UN u Srbiji i posvećeni smo njevoj implementaciji u svakodnevnom poslovanju;
- potpisali smo Principe osnaživanja žena Agencije Ujedinjenih nacija za rodnu ravnopravnost i osnaživanje žena (UN Women) i nastojima da damo svoj doprinos realizacijom konkretnih programa i projekata.

1.2 Odnos sa regulatornim telima

Uspostavljamo i održavamo proaktivan i transparentan dijalog sa regulatornim telima i nadzornim organima kako na redovnoj tako i *na ad hoc* bazi.

Da bismo to obezbedili:

- definišemo i sprovodimo delotvorne procedure za obezbeđivanje poštovanja regulative, uključujući i jasne procese za izveštavanje regulatornih organa;
- podržavamo regulatorne organe u njihovim naporima da optimizuju i održavaju lokalne i međunarodne regulatorne standarde;
- kontinuirano osvežavamo i unapređujemo znanje i razumevanje regulative u okviru Erste Banke.

1.3 Fer konkurencija

Promovišemo slobodnu i fer konkurenciju.

Da bismo to obezbedili:

- definišemo i sprovodimo delotvorne procedure za obezbeđivanje poštovanja regulative, uključujući i jasne procese za izveštavanje regulatornih organa;
- podržavamo regulatorne organe u njihovim naporima da optimizuju i održavaju lokalne i međunarodne regulatorne standarde;
- kontinuirano osvežavamo i unapređujemo znanje i razumevanje regulative u okviru Erste Banke.

1.4 Dijalog sa stejkholderima (predstavnicima zainteresovanih strana)

Kontinuirano i proaktivno održavamo dvosmernu i otvorenu komunikaciju sa svim našim stejkholderima.

Da bismo to obezbedili:

- redovno mapiramo i proaktivno uključujemo sve stejkholdere u definisanje strategije društveno odgovornog poslovanja naše banke, kao i u evaluaciju postignutih rezultata;
- sarađujemo sa grupama – uključujući i nevladine organizacije – koje zastupaju interese naših stejkholdera;
- redovno komuniciramo sa svim svojim stejkholderima o pitanjima od zajedničkog interesa;
- po potrebi brzo odgovaramo i reagujemo i u vanrednim situacijama kako bismo zaštitili zajedničke interese naših stejkholdera;
- inicirali smo pokretanje i aktivno se uključili među prvim članovima u inicijative koje promovišu i zastupaju društveno odgovorno poslovanje i održiv razvoj u našoj zemlji: Globalni dogovor UN i Forum za odgovorno poslovanje.

1.5 Odgovorno finansiranje

Prilikom donošenja poslovnih odluka vezanih za finansiranje, pored ekonomskih faktora razmatraju se takođe društveni, ekološki i etički kriterijumi.

Da bismo to obezbedili:

- formulišemo i sprovodimo principe odgovornog finansiranja kako bismo uređivali svoje poslove finansiranja privrede u osetljivim industrijskim sektorima;
- formulišemo i sprovodimo principe zaštite životne sredine i socijalnog okruženja kako bismo u skladu sa njima lakše i brže donosili poslovne odluke;
- procenjujemo kriterijume vezane za zaštitu životne sredine, društvo i korporativno upravljanje za celokupan spektar finansiranja privrede, tzv „Procena na osnovu ESG kriterijuma“ (*Environmental, Social, Governance - ESG Assessment*).

1 Skup poslovnih principa koji nude smernice poslovnom sektoru o tome kako osnažiti žene na radnom mestu, tržištu i u zajednici, a koje je inicirala i definisala Agencija Ujedinjenih nacija za rodnu ravnopravnost i osnaživanje žena (UN Women). Erste Banka u Srbiji je potpisala ove principe 2012. godine.

1.6 Upravljanje rizikom

Naše upravljanje rizikom je definisano tako da održivo optimizuje naše poslovanje i dobit.

Da bismo to obezbedili:

- promovišemo dosledan i obazriv pristup upravljanju rizikom u celoj Grupi;
- identifikujemo, merimo i kontrolišemo finansijske i nefinansijske rizike koji utiču na naše poslovanje i optimizujemo preuzimanje rizika.

1.7 Prakse i standardi u oblasti računovodstva i oporezivanja

Naše prakse i standardi u oblasti računovodstva i oporezivanja su definisani tako da daju jasnu sliku našeg finansijskog učinka i dobiti.

Da bismo to obezbedili:

- garantujemo da su naše prakse i standardi u oblasti računovodstva i oporezivanja jasno definisani i da se redovno prate;
- fokusiramo se na legitimno umanjeње poreza a ne na izbegavanje poreza;
- poštujemo interne Smernice za određivanje transfernih cena u skladu sa zahtevima OECD-a, kojima se određuju pravila i odgovornosti za nebankarske transakcije na nivou Grupe.

1.8 Upravljanje lancem nabavke

Cilj nam je da uspostavimo održive i dugoročne odnose sa dobavljačima, koji se zasnivaju na uzajamnom poverenju, transparentnosti i u skladu su sa našim Kodeksom poslovnog ponašanja u nabavci.

Da bismo to obezbedili:

- u svojim ugovorima sa dobavljačima definišemo minimalne standarde koji nalažu određene prakse vezano za društvene, ekološke i etičke kriterijume poslovanja, a koji se moraju poštovati u vezi sa procesima i proizvodima;
- istražujemo svaku sumnju na moguće kršenje našeg Kodeksa poslovnog ponašanja u nabavci i pozivamo dobavljače da nas obaveste o svim takvim situacijama;
- prekidamo svaku saradnju sa dobavljačima čije su društvene, ekološke i etičke prakse neprihvatljive ili čiji je učinak nezadovoljavajući;
- zaposlene u nabavci kontinuirano obučavamo o svom Kodeksu poslovnog ponašanja u nabavci.

1.9 Poštovanje ljudskih prava i nediskriminacije

Poštujemo i promovišemo ljudska prava u svemu što radimo i ne tolerišemo nikakav oblik diskriminacije.

Da bismo to obezbedili:

- poštujemo deset principa Globalnog dogovora UN2 i primenjujemo ih u svim svojim relevantnim poslovnim procesima;
- ne pravimo razliku po osnovu pola, starosti, bračnog stanja, porodičnih obaveza, veroispovesti, političkog uverenja, seksualnog orijentacije, rase, nacionalnosti, društvenog ili etničkog porekla, invaliditeta, fizičkog izgleda ili bilo kojih drugih aspekata koji se ne odnose na naše poslovanje.

2. Klijenti

Naše postojanje utemeljeno je u težnji ljudi ka njihovoj finansijskoj nezavisnosti. Mi to omogućavamo čineći naše proizvode i usluge dostupne svima. Zadovoljavanje i ispunjavanje potreba naših klijenata iznad njihovog očekivanja je temelj za naš održiv poslovni uspeh. Kako bi ispunili svoje obaveze ka klijentima razvijamo proizvode i usluge upravo na procenama i analizi njihovih potreba.

2.1 Dostupnost naših proizvoda i usluga

Naši proizvodi i usluge su dostupni svim fizičkim licima kroz niz kanala distribucije.

Da bismo to obezbedili:

- stvaramo ambijent u kojem svi klijenti, a posebno klijenti sa specifičnim potrebama (npr. klijenti sa invaliditetom, stariji sugrađani i sl) imaju adekvatan pristup našim proizvodima i uslugama;
- pružamo proizvode i usluge u skladu sa najsavremenijom tehnologijom i pomažemo klijentima u korišćenju tih mogućnosti;
- radno vreme filijala i savetodavnih službi prilagođavamo potrebama klijenata;
- podstičemo finansijsku inkluziju onih lica koja su u nepovoljnijem društvenom i/ili finansijskom položaju.

2.2 Razumljivost i transparentnost

Važni su nam razumljivost i transparentnost svih informacija o proizvodima i cenama. Klijentima pružamo podršku u donošenju finansijskih odluka koje su u njihovom najboljem interesu.

Da bismo to obezbedili:

- kontinuirano informišemo klijente kroz odgovarajuće kanale o proizvodima i uslugama iz naše ponude koje na najbolji način zadovoljavaju njihove trenutne potrebe;
- pružamo transparentne informacije o cenama i naknadama;
- podržavamo i ulažemo u finansijsku pismenost svojih klijenata.

2.3 Odgovoran razvoj proizvoda i marketing

Negujemo kulturu koja je zasnovana na tretiranju naših klijenata nepristrasno i sa poštovanjem

Da bismo to obezbedili:

- istražujemo potrebe i stavove klijenata u vezi sa našim proizvodima i uslugama;
- proces razvoja proizvoda je u skladu sa definisanim standardima kvaliteta i bezbednosti;
- naše marketinške kampanje se zasnivaju na poštovanju i ne sadrže slike ili poruke koje su uvredljive ili neprikladne;
- naši marketinški materijali su jasni, izbalansirani, verodostojni i ne dovode u zabludu.

2.4 Odgovorno kreditiranje

Posvećeni smo praksama odgovornog kreditiranja.

Da bismo to obezbedili:

- obime kreditiranja ograničavamo na iznose za koje postoji najveća verovatnoća da će naši klijenti biti u stanju da ih otplate;
- plasiramo i prodajemo kreditne proizvode na odgovoran način;
- saradujemo sa svojim klijentima da bismo pronašli rešenja za sve finansijske poteškoće na koje mogu da naiđu.

2.5 Zaštita podataka i privatnost

Poštujemo pravo svojih klijenata na privatnost i podacima o klijentima rukujemo poverljivo i sa maksimalnom pažnjom.

Da bismo to obezbedili:

- garantujemo maksimalnu poverljivost prilikom sa kupljanja, obrade i čuvanja podataka o klijentima;
- ne obelodanjujemo poverljive informacije o klijentima bez njihove saglasnosti izuzev ukoliko je takvo obelodanjivanje obavezno po zakonu;
- zahtevamo od svih zaposlenih da striktno poštuju pravila poverljivosti, čak i po prestanku radnog odnosa;
- ne zloupotrebljavamo podatke o klijentima;
- zahtevamo da i naši dobavljači (pružaoci usluga) prihvate naše standarde privatnosti i zaštite podataka.

2.6 Upravljanje prigovorima i reklamacijama

Pravovremeno, iskreno i detaljno odgovaramo na prigovore, reklamacije i povratne informacije, doprinoseći time zadovoljstvu svojih klijenata.

Da bismo to obezbedili:

- preuzimamo odgovornost za sve greške koje napravimo i delujemo odmah da bismo rešili pritužbe na diskretan i taktičan način;
- stalno analiziramo osnovne uzroke pritužbi i preduzimamo neodložne korake da bismo ih rešili;
- informišemo klijente o proceduri za podnošenje prigovora i reklamacija, uključujući i njihovo pravo da nerešena pitanja upute nadležnom zaštitniku građana;
- našim zaposlenima pružamo obuku iz upravljanja prigovorima i reklamacijama;
- otvorili smo i zvanične profile banke na aktuelnim društvenim mrežama putem kojih klijenti brzo i lako dobijaju povratne informacije.

3. Zaposleni

Naša korporativna kultura promoviše poštovanje i jednake mogućnosti za sve, i omogućava lični i profesionalni razvoj. Usluge koje pružamo klijentima daju smisao našem radu. Uvažavamo činjenicu da pozitivna ravnoteža između rada i privatnog života promoviše održiv učinak koji koristi svim našim stejkholderima.

3.1 Rad u Erste Banci

Naš posao je baziran na uslugama koje ljudi pružaju ljudima. Stoga ljude stavljamo na prvo mesto.

Da bismo to obezbedili:

- pridržavamo se najviših etičkih standarda i postupamo pošteno u svemu što radimo;
- cenimo i poštujemo jedni druge bez obzira na naš položaj u hijerarhiji i posao koji obavljamo;
- međusobno saradujemo, gledajući interes celog društva i Erste Grupe, a ne samo svog posla i svoje organizacione jedinice;
- obezbeđujemo radno okruženje u kojem ne postoji nikakav oblik uznemiravanja niti zastrašivanja, ni diskriminacije po bilo kom osnovu;
- podstičemo različitost i pružanje jednakih mogućnosti za sve zaposlene;
- promovišemo timski rad i priznajemo važnost doprinosa svakog pojedinca ostvarenju zajedničkih ciljeva.

3.2 Rukovođenje

Kao rukovodioci, odgovorni smo za to da osnažujemo jedni druge, podstičemo ličnu posvećenost, budemo uzori i dajemo primer.

Da bismo to obezbedili:

- u svakom trenutku smo dostupni i vidljivi;
- dajemo i primamo povratne informacije kako bismo

se usavršavali;

- podstičemo jedni druge da budemo inovativni i da unapređujemo svoje poslovne procese;
- poštujemo i tretiramo jedni druge kao osobe sa jedinstvenim potrebama;
- podržavamo raznolikost radi podsticanja učenja i inovacija i stimulisanja održive kulture učinka na bazi vrednosti.

3.3 Jednake mogućnosti, raznolikost i inkluzija za sve zaposlene

Jednake mogućnosti, raznolikost i inkluzija za sve zaposlene su utemeljni u našu korporativnu kulturu i predstavljaju konkurentne prednosti za naš poslovni uspeh.

Da bismo to obezbedili:

- težimo da obezbedimo jednake mogućnosti za sve svoje zaposlene u svim oblastima, npr. u razvoju karijere, ravnoteži između rada i privatnog života, nagrađivanju, itd;
- promovišemo i podstičemo raznolikost na rukovodećim položajima, naročito u pogledu pola, starosti i nacionalnosti;
- koristimo prednosti raznolikosti svojih zaposlenih u korist cele organizacije.

3.4 Odgovarajući uslovi rada i nagrađivanje

Zaposleni imaju pravo na savremeno radno okruženje i povoljne uslove za rad.

Da bismo to obezbedili:

- redovno analiziramo i upoređujemo naše radno okruženje sa ostalim kompanijama;
- delujemo u skladu sa povratnim informacijama koje daju zaposleni ili njihovi predstavnici;
- nudimo poštenu i konkurentnu naknadu za rad koji doprinosi našem ukupnom održivom učinku;
- pomažemo zaposlenima oko internog raspoređivanja i preraspoređivanja u druge organizacione jedinice u slučaju restrukturiranja radnih mesta.

3.5 Razvoj i usavršavanje zaposlenih

Zaposlenima pružamo mogućnosti da napreduju i da se razvijaju profesionalno i lično.

Da bismo to obezbedili:

- pružamo širok spektar programa posebno namenjenih razvoju talenata, obuci za sticanje stručnih znanja, obuci za razvoj ličnih sposobnosti, mentorstvu, koučingu i razvoju veština rukovođenja.

3.6 Promocija zdravlja

U skladu s „Luksemburškom deklaracijom“³ Svet-ske zdravstvene organizacije (SZO), posvećeni smo Promociji zdravlja na radnom mestu radi poboljšanja zdravlja i blagostanja ljudi na poslu.

Da bismo to obezbedili:

- podstičemo zdrav način života naših zaposlenih;
- informišemo zaposlene o različitim zdravstvenim aspektima, kao što su izbor načina života, starenje, korporativna kultura, odnosi poslodavca i zaposlenog, mentalno zdravlje, upravljanje stresom i ishrana;
- obezbeđujemo osnovne zdravstvene preglede svojim zaposlenima jednom godišnje.

3.7 Bezbednost i zdravlje na radu

Zaposleni u našoj banci imaju pravo da budu bezbedni i zdravi.

Da bismo to obezbedili:

- pružamo bezbedno radno mesto i težimo da eliminišemo povrede i oboljenja vezane za rad;
- poštujemo sve regulatorne zahteve vezane za bezbednost i zdravlje na radu i doprinosimo promociji bezbednosti i zdravlja na radu.

3.8 Upravljanje konfliktnim situacijama

Posvećeni smo rešavanju pritužbi zaposlenih na odgovarajući način i rešavanju sukoba i konflikata na taktičan, nepristrasan i konstruktivan način.

Da bismo to obezbedili:

- pružamo zaposlenima podršku i obezbeđujemo im pristup raznim kanalima za pomoć, uvek vodeći računa da se očuva njihovo pravo na anonimnost;
- kontinuirano obaveštavamo zaposlene o statusu njihove pritužbe u svakom koraku procesa i odgovaramo u razumnim vremenskim rokovima.

3.9 Sloboda udruživanja i bavljenja radnim pravima

Naši zaposleni imaju pravo da se slobodno organizuju i da izražavaju svoje mišljenje.

Da bismo to obezbedili:

- poštujemo pravo zaposlenih na udruživanje, slobodu izražavanja i kolektivno delovanje, pod uslovom da ne krše prava drugih;
- ne pravimo razliku između zaposlenih na osnovu njihovog članstva u predstavničkim organizacijama, npr. sindikatima;
- priznajemo pravo zaposlenih na kolektivno pregovaranje u skladu sa zakonom.

³ Promocija zdravlja na radnom mestu je zajedničko nastojanje poslodavaca, zaposlenih i društva da se poboljša zdravlje i blagostanje ljudi na poslu. Erste Grupa je potpisala Luksemburšku deklaraciju 2007. godine.

3.10 Ugled

Na poslu i izvan posla svesni smo da predstavljamo Banku i Erste grupu prema spoljnoj zajednici. Zbog toga svojim delovanjem u svakom trenutku pazimo da ne narušimo ugled Banke i lični ugled.

U tu svrhu:

- Zaposleni odgovorno upravljaju ličnim finansijama kao i finansijama pravnih lica u kojima su ovlašćeni ili učestvuju u finansijskom upravljanju;
- Zaposleni na radnom mestu i izvan njega promovišu ugled i vrednosti Banke te se ponašaju u skladu sa standardima etičkog postupanja i u skladu s ovim Kodeksom ponašanja.

3.11 Standardi poslovnog ponašanja

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

Zaposleni za vreme radnog vremena obavljaju one aktivnosti koje su u skladu s opisom njihovog radnog mesta, odnosno ne obavljaju privatne poslove i radnje koje nemaju veze s poslovima radnog mesta koje obavljaju ili drugim poslovima u dogovoru s rukovodiocima.

Zaposleni ne preduzimaju aktivnosti, u radno vreme i izvan radnog vremena, koje na bilo koji način utiču ili mogu uticati na reputaciju i ugled Banke i Erste grupe, uključujući, a ne ograničavajući se na rizične radnje kao što je finansijska špekulacija, klađenje, kockanje i slično, a naročito ne preduzimaju radnje u kojima koriste svoj poslovni status u odnosu na klijente kojima se stvara mogućnost ostvarenja privatne finansijske koristi.

Postupanje zaposlenih se temelji na visokim etičkim standardima, pouzdanosti, iskrenosti, doslednosti, pristojnosti i poverljivosti. Zaposleni u svom svakodnevnom radu i komunikaciji preuzimaju odgovornost za poslovne odluke koje su doneli

u skladu s odgovornostima funkcije i radnog mesta koje obavljaju, radi održavanja etičkog integriteta i dobrog ugleda svakog pojedinačnog zaposlenog Banke te Banke u celini.

Banka je dužna koristiti sve mehanizme prevencije, detekcije, istrage i ublažavanja rizika prevare u najširem smislu. Svaka sumnja na prevaru mora biti registrovana pri čemu su zaposleni u obavezi da postupaju u skladu s propisanim internim aktima Banke (Politika upravljanja rizikom finansijskog kriminala, Whistleblowing politika i slično).

Sve pokušaje i slučajeve prevare u najširem smislu u kojima postoji osnovana sumnja da je došlo do počinjenja kažnjivog dela ili postupka protivnog ovom Kodeksu ili internim aktima Banke, Banka će sankcionirati u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima te internim aktima Banke, te će preduzeti sve potrebne mere propisane zakonskim i podzakonskim propisima te internim aktima Banke.

4. Investitori

Pridajemo maksimalnu važnost transparentnosti i obezbeđujemo sveobuhvatne informacije kako javnosti tako i regulatornim organima u definisanim intervalima.

Da bismo to obezbedili:

- obelodanjujemo informacije na potpun, nepristrasan, tačan, blagovremen i jasan način;
- poštujemo važeće standarde privredne delatnosti u svom finansijskom i nefinansijskom izveštavanju.

5. Društvo

Podržavanje razvoja civilnog društva je bilo jedno od utemeljnih načela prilikom osnivanja Erste Banke u Beču, u Austriji 1819. godine, kao i Novosadske štedionice osnovne 1864, čiji je Erste Banka naslednik u Srbiji. To je deo naše tradicije i poslovne filozofije, a i dan danas određuje naše korporativne aktivnosti u smislu doprinosa razvoja društva čiji smo član.

5.1 Finansijska pismenost

Finansijska pismenost nam je veoma važna kako bi ljudi koristeći svoje znanje iz oblasti finansija donosili informisane finansijske odluke koje su u njihovom najboljem interesu u svim oblastima života, unapređujući tako finansijsku situaciju pojedinaca i društva u celini.

Da bismo to obezbedili:

- podržavamo i iniciramo projekte koji se tiču finansijske pismenosti, uz obavezu da moraju da ispune naše kriterijume kvaliteta;
- prenosimo znanje potrebno za donošenje informisanih i utemeljenih odluka o finansijskim pitanjima.

5.2 Doprinos zajednici

Podržavamo projekte koji se bave aktuelnim izazovima i potrebama društva.

Da bismo to obezbedili:

- podržavamo organizacije civilnog društva, ustanove, inicijative i projekte u oblastima društvenih pitanja, kulture i umetnosti, edukacije, preduzetništva i sporta.

5.3 Korporativno volontiranje

Programi korporativnog volontiranja Erste Banke omogućavaju našim zaposlenima da doprinose razvoju društva kroz lični razvoj i usavršavanje.

Da bismo to obezbedili:

- izgrađujemo odnose sa organizacijama civilnog društva aktivnim na ovom polju;
- dajemo zaposlenima vreme i mogućnosti da učestvuju u volonterskim aktivnostima;
- aktivno uključujemo zaposlene u definisanje pravila i izbor volonterskih akcija.

6. Životna sredina

Pridajemo veliku važnost odgovornom i održivom pristupu upravljanju prirodnim resursima. Čvrsto smo ubeđeni da naše poslovanje i odgovornost za životnu sredinu ne isključuju jedno drugo.

6.1 Svest o uticaju na životnu sredinu

Pratimo uticaj svog poslovanja na životnu sredinu i podižemo svest o tome.

Da bismo to obezbedili:

- razvijamo politiku zaštite životne sredine i sistem upravljanja njome;
- u svoje bankarske proizvode i usluge ugrađujemo kriterijume zaštite životne sredine;
- nastojimo da što optimalnije koristimo prirodne resurse (vodu, energiju, goriva, hartiju i sl) u svojim operativnim procesima;
- podižemo svest među svojim zaposlenima i stejkholderima tako što proaktivno saopštavamo svoju politiku zaštite životne sredine i preduzete aktivnosti.

6.2 Upravljanje vezano za klimatske promene

Pridajemo veliku važnost podizanju svesti o uticaju poslovanja Erste Banke na klimatske promene.

Da bismo to obezbedili:

- na godišnjem nivou merimo i prijavljujemo svoje emisije gasova sa efektom staklene bašte i emisiju ugljenika;
- težimo da znatno smanjimo svoje emisije gasova sa efektom staklene bašte tokom narednih godina.

Aneks: Definicije

1. 1. Korporativno upravljanje

Ne postoji jedinstvena međunarodna definicija. Uopšteno govoreći, korporativno upravljanje se može shvatiti kao sva međunarodna i nacionalna pravila, propisi, vrednosti i principi čiji je cilj upravljanje i kontrolisanje firmi i korporacija tako da se usmeravaju ka odgovornom, održivom i dugoročnom stvaranju vrednosti.

2. Principi osnaživanja žena

Principi osnaživanja žena, koje je inicirala i definisala Agencije Ujedinjenih nacija za rodnu ravnopravnost i osnaživanje žena (UN Women), predstavljaju skup poslovnih principa koji nude smernice poslovnom sektoru o tome kako osnažiti žene na radnom mestu, tržištu i u zajednici. Erste Banka u Srbiji je ove principe potpisala 2012. godine.

<http://www.weprinciples.org/>

3. Procena na osnovu kriterijuma koji se odnose na zaštitu životne sredine, društvo i korporativno upravljanje (Environmental, Social, Governance - ESG Assessment):

Ova procena obuhvata sva pitanja koja se odnose na zaštitu životne sredine (E), društvo (S) i korporativno upravljanje (G) vezana za bilo koju aktivnost finansiranja od strane neke banke i obezbeđuje, preko procesa procene i praćenja kriterijuma koji se odnose na zaštitu životne sredine i društvo:

- da projekti koje finansira banka budu održivi sa aspekta društva i zaštite životne sredine;
- da se poštuju prava dotičnih zaposlenih i zajednica;
- da aktivnost finansiranja bude u skladu sa važećim

regulatornim zahtevima i dobrim međunarodnim praksama.

• Primeri za životnu sredinu:

Zaštita i očuvanje biodiverziteta, održivo upravljanje obnovljivim prirodnim resursima i njihovo korišćenje, korišćenje opasnih materija i upravljanje njima, sprečavanje zagađenja i minimiziranje otpada.

• Primeri za društvo:

Ukidanje dečjeg rada, eliminisanje svih oblika prinudnog i prisilnog rada, eliminisanje diskriminacije u vezi sa zapošljavanjem, obezbeđivanje bezbednog radnog okruženja, promocija zdravlja

• Primeri za korporativno upravljanje:

Prakse poštovanja propisa, sprečavanje mita i korupcije, izbegavanje sukoba interesa.

4. Globalni dogovor UN

Globalni dogovor UN je strateška inicijativa za predstavnike sva tri sektora: poslovnog, javnog i nevladinog, koji su posvećeni usklađivanju svog poslovanja i strategija sa deset univerzalno prihvaćenih principa u oblastima ljudskih prava, radnih prava, životne sredine i borbe protiv korupcije. Cilj je da se promoviše održivi razvoj tržišta i podstiče opredeljenost društva za bolji svet. Erste Banka u Srbiji je pristupila Globalnom dogovoru UN 2008. godine, a Erste Grupa 2015. godine.

www.unglobalcompact.org

www.ungc.rs

5. Forum za odgovorno poslovanje

Forum za odgovorno poslovanje je inicijativa za promovisanje društveno odgovornog poslovanja i održivog razvoja koja okuplja kompanije sa napred-

nim praksama u ovoj oblasti. Erste Banka je u Srbiji bila jedan od osnivača i prvih članova ove inicijative osnovane 2008 godine.

www.odgovornoposlovanje.rs

6. Luksemburška deklaracija o promociji zdravlja na radnom mestu (inicijativa Svetske zdravstvene organizacije – SZO)

Promocija zdravlja na radnom mestu obuhvata zajednička nastojanja poslodavaca, zaposlenih i društva da se poboljša zdravlje i blagostanje ljudi na poslu. Taj cilj može da se ostvari putem kombinacije mera usmerenih na poboljšanje organizacije rada i radnog okruženja, promovisanje aktivnog učešća i podsticanje ličnog razvoja. Erste Grupa je potpisala Luksemburšku deklaraciju 2007. godine.

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

7. Finansijska pismenost

Finansijska pismenost se odnosi na poznavanje i razumevanje finansijskih pojmova i rizika i obuhvata veštine, motivaciju i sigurnost da se to znanje i razumevanje primeni kako bi se donosile informisane i delotvorne odluke u brojnim finansijskim kontekstima,

poboljšalo finansijsko blagostanje pojedinaca i društva i omogućilo učešće u ekonomskom životu.

Okvir finansijske pismenosti, OECD, Piza 2012. godine

8. Uzbunjivanje

Uzbunjivanje se odnosi na sistem uspostavljen unutar kompanije, koji zaposlenima daje slobodu da obelodane nesavesno obavljanje dužnosti ili druge presteupe bez straha od odmazde ili osвете.

Na nivou Republike Srbije postoji Zakon o zaštiti uzbunjivača ("Sl. glasnik RS", br. 128/2014).

9. Kodeks poslovnog ponašanja Erste Grupe

Kodeks poslovnog ponašanja Erste Grupe je dostupan na: https://www.erstegroup.com/content/dam/at/eh/www_erstegroup_com/en/About%20us/Sustainability/code-of-conduct-2016.pdf

Kontakt

Erste Bank a.d. Novi Sad

Bulevar oslobođenja 5

21000 Novi Sad

Tel: 0800 201 201 i +381 66 89 69 000

E-mail: info@erstebank.rs

Internet: www.erstebank.rs

