



Vsi vodimo s svojim zgledom. Tudi ti.

Skupina Erste uživa izjemen ugled in zaupanje. Z več kot 45.000 sodelavci in več kot 16 milijoni strank v 12 državah je eden vodilnih ponudnikov finančnih storitev v srednji in vzhodni Evropi.

Kot del te velike skupine tudi sodelavci v Skupini Sparkasse nosimo veliko odgovornost. Zavezani smo poslovanju na pravi način in zaupanja, ki ga uživamo, ne smemo nikoli izgubiti. Vodita nas naše poslanstvo in obljuba, da bomo izpolnili svoje zaveze do sodelavcev, strank, lastnikov in skupnosti.

Način, kako se obnašamo in vedemo drug do drugega, sporoča, kdo smo in za kaj se zavzemamo. Vse, kar počnemo, ima vpliv na naše stranke, poslovne partnerje, naše lastnike in družbo kot celoto. Verjamemo, da je živeti in delati skladno z našimi vrednotami bistveno za naš nadaljnji uspeh. Zato ta Kodeks osmišlja naše skupne vrednote. Ni opravičila za kršitve zakona ali naših skupnih zavez, ki smo jih določili v tem Kodeksu, saj se zavedamo, da ni pomembno le doseganje ciljev, temveč tudi pot do njih. Pri izpolnjevanju našega poslanstva

zagotavljanja blaginje vsakomur morajo biti naša dejanja, izbire in rešitve vedno etične in v skladu s predpisi.

Velik del tega, kar določa Kodeks, je dolgoletna tradicija Skupine Erste in je neločljiv del našega vsakodnevnega dela. Dodali smo ščepec tistega, kar smo mi - Sparkassovci v Sloveniji. Prosimo, vzemite si čas in preberite ta Kodeks. Vzemite ga za svojega. Etika, skladnost in zaveza delati prav naj ostanejo temelj uresničevanja našega poslanstva in vrednot.

Verjamemo v vas! Zaupamo, da boste še naprej skrbno in tehtno presodili, kaj je prav in primerno v katerikoli situaciji. Sodelavci igramo najpomembnejšo vlogo pri vzpostavljanju naše kulture in skupaj predstavljamo našo Skupino Sparkasse v svetu.

Vsako odločitev naj vodi ta Kodeks – to je obveza vsakega sodelavca v Skupini Sparkasse.



NAŠE POSLANSTVO

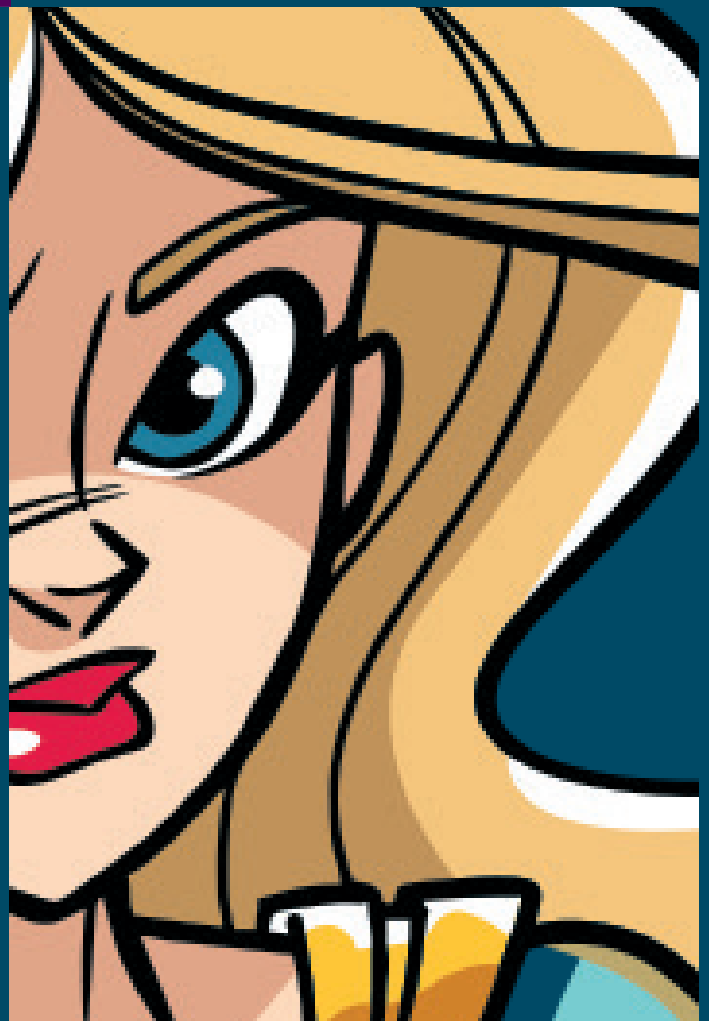
Povečevanje in zagotavljanje blaginje

Vsi ljudje imamo pravico do blaginje, ne glede na družbeni položaj, status, državljanstvo, vero, spol ali starost. Tu smo, da vam na poti do nje pomagamo, vas spremljamo in zagotavljamo veter pod vašimi krili.

NAŠA VIZIJA

Gradimo finančno zdravje

Zaradi globokega prepričanja, da je boljši svet možen za vsakogar, postavljamo ljudi, njihova življenja, srca, um, okolje in izobrazbo, zlasti pa njihovo Finančno Zdravje v središče svojega delovanja. Smo in bomo zanesljiv partner, ki dostop do Finančnega Zdravja omogoča vsem.



NAŠE VREDNOTE



Z ODGOVORNOSTJO GRADIMO ZAUPANJE.

Dosegamo cilje in izpolnjujemo obljube. Delamo, kar je prav.



SRČNI SMO.

Naši odnosi so spoštljivi, dobronamerni in pristni.



RAVNOVESJE NAM DAJE STABILNOST. POSLOVNO IN ZASEBNO.

Naš svet ni črno-bel. Dolgoročno blaginjo dosegamo z ravnovesjem med delom in prostim časom, kakovostjo in hitrostjo, tveganjem in rastjo, napredkom in ohranjanjem okolja.



TU SMO ZARADI STRANK.

Osredotočamo se na stranke, iščemo najboljše rešitve. Prisluhujemo potrebam strank.



DOBRE IDEJE UPAMO URESNIČITI.

Iščemo nove in izboljšane načine za doseganje ciljev in reševanje izzivov. Verjamemo vase.



NAŠ KOMPAS

Ta Kodeks predstavlja vrednostni in vedenjski okvir za vsakega sodelavca - Sparkassovca. Je seznam zelenih in neželenih ravnanj, ki smo ga ustvarili skupaj. Opisuje, kaj je za nas pomembno, in zagotavlja dolgoročno rast naše Skupine Sparkasse.

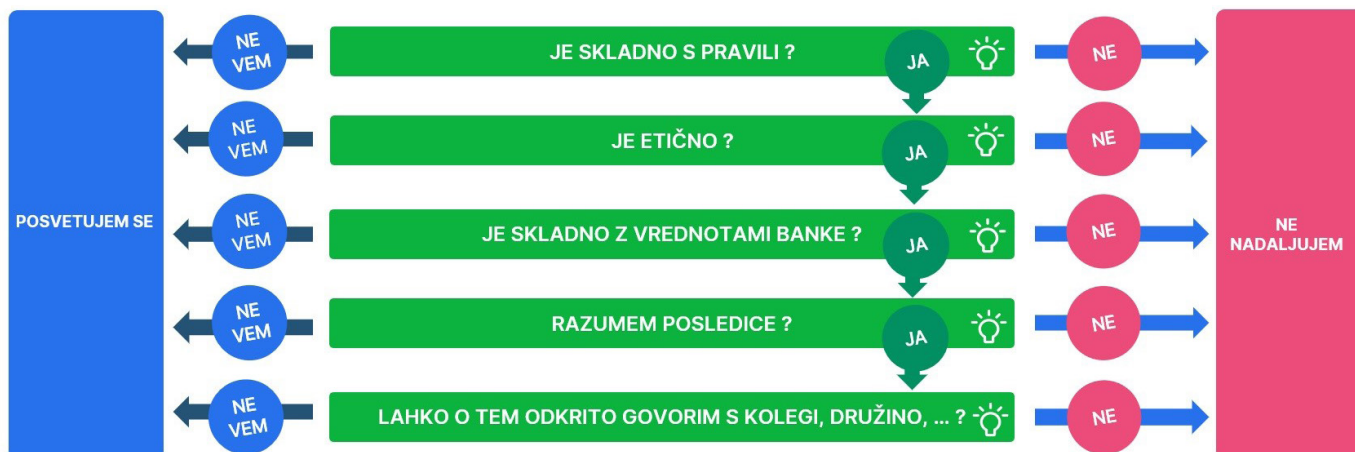
Povzema smernice naših politik, pravilnikov in postopkov, ki urejajo naše delovanje vsakodnevno in povsod. Opisuje namen, uteleša vrednote in povzema miselnost, ki vodi naš način dela.

Ko živimo ta Kodeks, ustvarjamo vključujoče delovno okolje, kjer lahko vsak od nas prispeva k uresničevanju vizije Skupine Sparkasse. Vodi nas pri zagotavljanju podpore strankam in nas usmerja k ustvarjanju spoštljive in raznolike kulture sodelavcev.

V Skupini Sparkasse želimo doseči najvišji standard tudi takrat, ko je situacija zapletena ali ni posebnih napisanih pravil, ki bi jim morali slediti. Delovati etično namreč za nas pomeni več, kot le slediti zakonom. Ne glede na to, kakšno delo opravljamo in v kateri od družb Skupine Sparkasse - vsi sodelavci smo odgovorni za svojo najboljšo presojo in sprejemanje pravih odločitev. Naš ugled in zaupanje, ki ga uživamo, sta naše najdragocenejše premoženje. Ta Kodeks ga pomaga ščititi, ohraniti in krepite.

KAKO SPREJEMAMO PRAVE ODLOČITVE?

- Preberite ta Kodeks.
- Govorite o njem.
- Delujte zakonito.
- Pogovarjajte se o tem, kaj je prav.
- Spodbujajte in pohvalite etično ravnanje.
- Odločitve skrbno pretehtajte.
- Delujte pogumno in s srcem.
- Delujte prav tudi takrat, ko je to težja pot.
- Bodite dober zgled.
- O napakah in kršitvah spregovorite.
- Če dvomite, poiščite pomoč.





Z ODGOVORNOSTJO GRADIMO ZAUPANJE.

DOSEGAMO CILJE IN IZPOLNJUJEMO OBLJUBE. DELAMO, KAR JE PRAV.

Vsi sodelavci, vodstvo in predstavniki organov Skupine Sparkasse smo zavezani najvišjim standardom korporativnega upravljanja. Naš sistem upravljanja in nadzora ima dva cilja. Na eni strani je cilj, da naša Skupina Sparkasse deluje nemoteno in uspešno, naš drugi cilj je, da zaščitimo interese vseh naših deležnikov.

Popolnoma smo predani spoštovanju vseh zakonskih določb in regulativnega okvira, ki velja za nas. Delamo, kar govorimo. Prevezemamo odgovornost tako za uspehe kot neuspehe. Delujemo transparentno, izogibamo se nasprotjem interesov in ravnamo odgovorno pri sprejemanju ali dajanju daril. Gledamo dlje od sebe in svojih potreb ter si prizadevamo zgraditi boljši svet. Vendar začenjamo pri sebi!

Od sebe pričakujemo najboljše – odgovorne poslovne odločitve, ki imajo pozitiven vpliv na skupnost, okolje in ljudi vsepovsod.



KAKO TO ZAGOTAVLJAMO?

- ✓ Sledimo vrednotam in ščitimo ugled Skupine Sparkasse.
- ✓ Poznamo ta Kodeks in ravnamo skladno z njim.
- ✓ Delujemo v skladu z veljavnimi predpisi, standardi in notranjimi akti.
- ✓ Zagovarjamo ničelno toleranco do pranja denarja, korupcije in podkupovanja, gospodarskega in finančnega kriminala, napačnega finančnega poročanja, kršitev zakonov o varstvu potrošnikov ter davčnih in drugih kaznivih dejanj. Odkrivamo, poročamo in ne izvajamo sumljivih transakcij, ki se nanašajo na financiranje terorizma, zlorabo občutljivih informacij, tržno manipulacijo ali trgovanje z notranjimi informacijami.
- ✓ Upamo si sprejemati odločitve. Ko se odločimo, stojimo za tem.
- ✓ Pri svojih odločitvah in ravnanjih smo profesionalni, skrbni, pravični, pošteni in etični.
- ✓ Postavljamo realne roke in se jih držimo.
- ✓ Priznamo napako in jo popravimo. Ne ponavljamo napak.
- ✓ Sodelujemo pri določanju ciljev in prioritete.
- ✓ Skrbimo, da informacije pravočasno dosežejo tiste sodelavce, ki jih za svoje delo potrebujejo.
- ✓ Prepoznamo, razkrijemo in rešimo vsako potencialno nasprotje interesov.
- ✓ Spoštujemo pravico strank do zasebnosti in zagotavljamo popolno zaupnost pri obdelavi osebnih in zaupnih podatkov.
- ✓ Razkrijemo zaskrbljenost in potencialnih kršitev ne skrivamo pod preprogo.

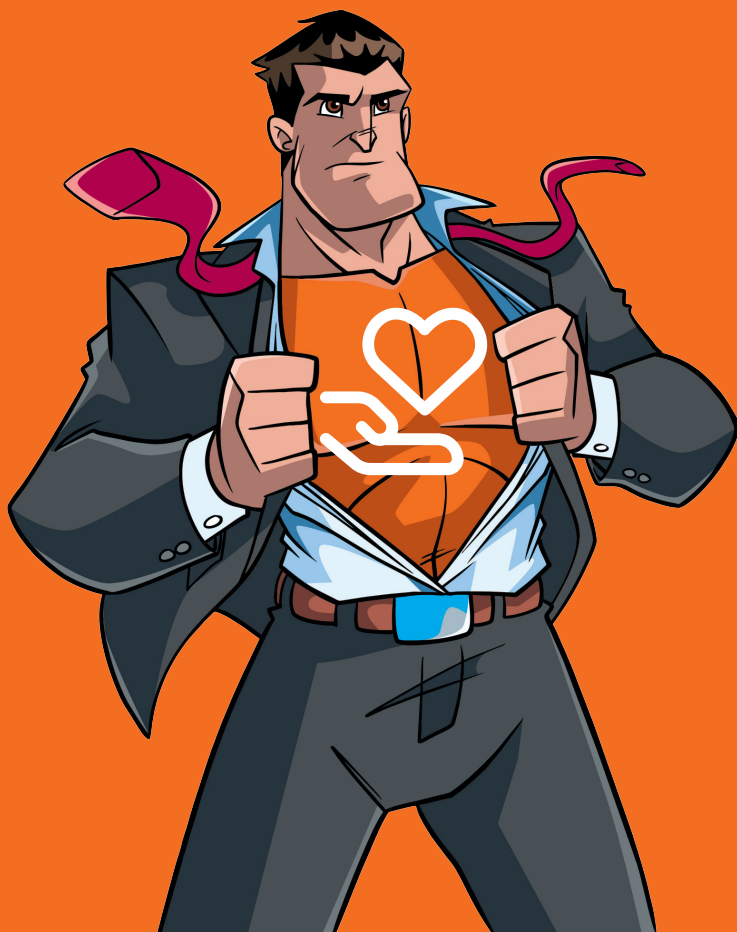


KAJ JE ZA NAS NESPREJEMLJIVO?

- ✗ Delujemo nezakonito, goljufivo, nemoralno ali neetično.
- ✗ Zavlačujemo z izvedbo nalog.
- ✗ Zamujamo na sestanke ali jih ignoriramo brez opravičila.
- ✗ Cilje dosegamo za vsako ceno, tudi preko trupel.
- ✗ Prelagamo svojo odgovornost ali delo na drugega.
- ✗ Dajemo nerealne obljube.
- ✗ Stalno hodimo po robu in sprejemamo mejne odločitve.
- ✗ Neučinkovito komuniciramo, pošljemo kup e-mailov namesto kratkega sestanka s ključnimi osebami.
- ✗ Delujemo panično in zato delamo napake.
- ✗ Rešitev problema pričakujemo od nekoga drugega in zanj nobene rešitve ne podamo sami.

ZA VEČ INFORMACIJ SI PREBERITE SPODNJE:

- Politika zagotavljanja skladnosti
- Compliance pravilnik
- Pravilnik o preprečevanju nasprotij interesov
- Pravilnik glede preprečevanja korupcije in podkupovanja
- Politika varstva osebnih podatkov s pripadajočimi postopki



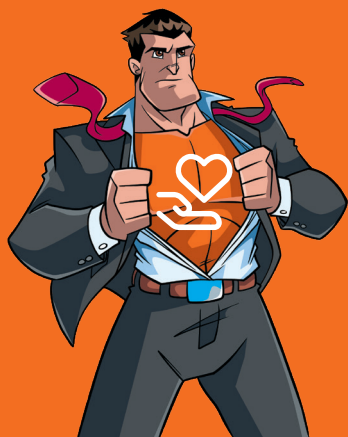
SRČNI SMO.

NAŠI ODNOSI SO SPOŠTLJIVI, DOBRONAMERNI IN PRISTNI.

V čem je skrivnost uspeha Skupine Sparkasse? V ljudeh, ki v njej ustvarjamo.

Sočutni in srčni smo v vsem, kar počnemo. Sodelujemo in si pomagamo, da zagotovimo najboljše rezultate. Smo odločni, ne ustrašimo se ovir in ne želimo uspeha, ki ga spremljajo nevoščljivost, sovražnost ali prezir. Skrbimo za pristno in iskreno delovno okolje, v katerem si sodelavci zaupamo. Pri vsakem svojem ravnanju stremimo k dobronamernosti, negujemo prijaznost, hvaležnost, varnost in pripadnost.

Ker verjamemo vase, razlike med nami vidimo kot priložnost za rast in ne kot grožnjo. Pazimo drug na drugega. Vse to ima za posledico večje zadovoljstvo, zavzetost in dolgoročni uspeh.



KAKO TO ZAGOTAVLJAMO?

- ✓ Vsi smo Skupina Sparkasse - ne razdeljujemo/ predalčkamo se.
- ✓ Pozdravljamo se. Smo dobrovoljni.
- ✓ Pri delu si pomagamo. Znanje delimo s sodelavci. Za pomoč se zahvalimo.
- ✓ Pohvalimo in nagradimo dobro opravljeno delo.
- ✓ Upamo si izraziti svoje mnenje, sprejemamo drugačna mnenja.
- ✓ Najdemo čas tudi za neformalna druženja in zabavo. Gradimo prijateljstva.
- ✓ Smo pravični, empatični in strpni. Če opazimo osebno stisko sodelavca, mu ponudimo podporo.
- ✓ Spoštujemo in spodbujamo človekove pravice v vsem, kar počnemo, in ne dopuščamo nobene oblike diskriminacije.

KAJ JE ZA NAS NESPREJEMLJIVO?

- ✗ Vpijemo na sodelavca ali stranko. Žalimo sodelavca ali stranko. Preklinjamo.
- ✗ Tožarimo in obrekujemo.
- ✗ Kritiko izrazimo nespoštljivo ali za hrbtom.
- ✗ Ne zaupamo sodelavcem ali izvajamo pretirano kontrolo.
- ✗ Sodelavcem ne privoščimo uspeha. Mečemo polena pod noge.
- ✗ Spreminjamo druge, ne sebe. Od drugih zahtevamo več kot od sebe.
- ✗ Smo neiskreni, lažemo in prikrivamo ali prirejamo informacije.

ZA VEČ INFORMACIJ SI PREBERITE SPODNJE:

- Politika raznolikosti in vključevanja
- Pravilnik o prepovedi in postopku obravnave primerov spolnega in drugega nadlegovanja ter trpinčenja na delovnem mestu



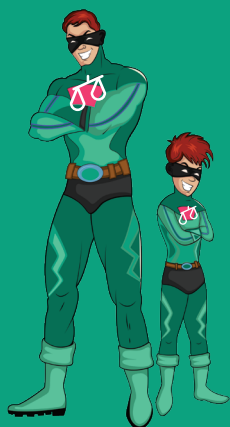
RAVNOVESJE NAM DAJE STABILNOST. POSLOVNO IN ZASEBNO.

NAŠ SVET NI ČRNO-BEL. DOLGOROČNO BLAGINJO DOSEGAMO Z RAVNOVESJEM MED DELOM IN PROSTIM ČASOM, KAKOVOSTJO IN HITROSTJO, TVEGANJEM IN RASTJO, NAPREDKOM IN OHRANJANJEM OKOLJA.

Podpiranje družbenega razvoja je eno temeljnih načel, na katerih temelji Skupina Erste. Je del naše tradicije in filozofije in še vedno določa našo smer.

Vendar pa sta naš uspeh in odličnost pogojena s trdnostjo in uravnoteženim razvojem na eni strani ter težnjo po premikanju meja na drugi.

Verjamemo, da pozitivno ravnovesje med poklicnim in zasebnim življenjem spodbuja trajni uspeh. Naše trdno prepričanje je, da se napredek in okoljska odgovornost ne izključujeta.



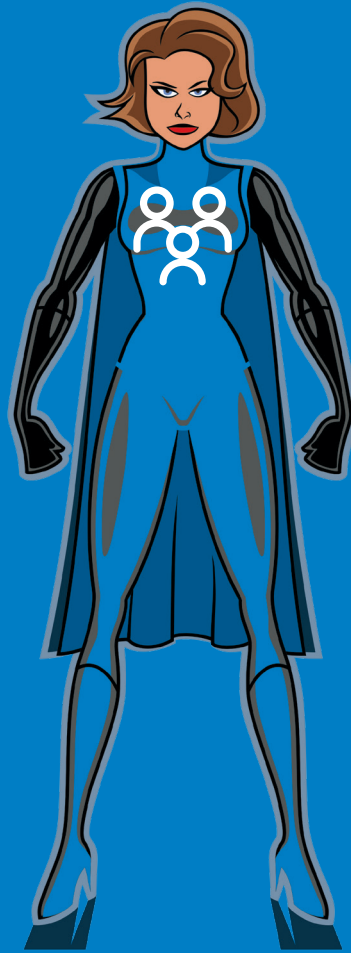
KAKO TO ZAGOTAVLJAMO?

- ✓ Omogočamo delo od doma, fleksibilen delovni čas in izrabo dopusta.
- ✓ Pri delu sami sebi postavljamo zdrave meje.
- ✓ Vzamemo si čas za učenje, ne samo za redne delovne obveznosti.
- ✓ Nismo malenkostni. Tolerantni smo do minimalnih odstopanj od naših pričakovanj.
- ✓ Prav dobro je za nas dovolj dobro.
- ✓ Delo enakovredno razporedimo med sodelavce. Prepoznamo preobremenjenost, zlasti v primeru daljših odsotnosti in odhodov.
- ✓ Pri planiranju delovnih nalog in projektov upoštevamo ravnovesje med viri in sredstvi.
- ✓ Pri delu nas vodi dobronamerna korist za podjetje, sodelavce, stranke in družbo.
- ✓ Spremljamo vplive našega delovanja na okolje. V okviru našega financiranja poleg ekonomskih upoštevamo tudi socialna, ekološka in etična merila.
- ✓ Spodbujamo raznolikost, ki je pomembna za obogatitev naše organizacije s širokim spektrom izkušenj, perspektiv in znanj.



KAJ JE ZA NAS NESPREJEMLJIVO?

- ✗ Odločamo se izven svojih pristojnosti in tvegamo več, kot bi smeli.
- ✗ Od sodelavcev pričakujemo delo med vikendom ali na dopustu.
- ✗ Sestanek skličemo brez predhodne uskladitve termina ali izven rednega delovnega časa.
- ✗ Projekte in ideje uvajamo siloma in nepremišljeno ter nenehno spreminjamo prioritete.
- ✗ Smo individualistični/delujemo izključno na lastno pest.
- ✗ Zabušavamo in smo neodzivni. V službenem času prekomerno urejamo zasebne zadeve.
- ✗ Hitimo na račun kvalitete.



TU SMO ZARADI STRANK.

OSREDOTOČAMO SE NA STRANKE, IŠČEMO NAJBOLJŠE REŠITVE. PRISLUHNEMO POTREBAM STRANK.

V Skupini Sparkasse si prizadevamo ustvariti in vzdrževati dolgoletne in osebne odnose s strankami.

Želimo si zadovoljiti njihove potrebe in preseči njihova pričakovanja.

Naš cilj je ustvarjati odlične storitve ter zagotavljati zanesljivo podporo našim strankam na poti do njihove blaginje. To daje pomen našemu delu.



KAKO TO ZAGOTAVLJAMO?

- ✓ Prodajamo, kar je dobro za stranke, ne gledamo samo na dobiček.
- ✓ Prioritetno se aktivno in strokovno odzivamo na klice in e-maile strank.
- ✓ Stranko v najkrajšem možnem času usmerimo k pravemu sogovorniku.
- ✓ Do strank smo prijazni, pristni, pošteni in spoštljivi.
- ✓ Na sestanke s strankami prihajamo urejeni in pripravljeni.
- ✓ Poskušamo razumeti in upoštevati specifične situacije vsake stranke.
- ✓ S strankami govorimo odkrito in v razumljivem jeziku, izogibamo se kraticam in strokovnim izrazom.
- ✓ Pri vsakem razvoju, aktivnosti ali dnevni nalogi se trudimo izboljšati strankino izkušnjo.
- ✓ Nezadovoljstvo strank jemljemo resno, opravičimo se in poiščemo boljšo rešitev.
- ✓ Na reklamacije in povratne informacije strank se odzivamo ustrezno in učinkovito, s čimer prispevamo k njihovem zadovoljstvu.
- ✓ Poznamo svoje stranke in razumemo njihovo poslovanje.
- ✓ Odpiralni čas naših poslovalnic prilagajamo potrebam strank.
- ✓ Strankam nudimo pregledne informacije o cenah, nadomestilih, stroških in obdelavah njihovih podatkov.
- ✓ Spodbujamo finančno pismenost naših strank.
- ✓ Naše marketinške akcije temeljijo na spoštovanju in ne vključujejo slik ali sporočil, ki so žaljiva. Naši marketinški materiali so jasni, uravnoteženi, vredni zaupanja in niso zavajajoči.



KAJ JE ZA NAS NESPREJEMLJIVO?

- ✗ Ne odgovarjamo na klice ali e-maile strank.
- ✗ Stranki skačemo v besedo.
- ✗ Odgovarjamo na vprašanja, ki se nas ne tičejo oz. zanje nismo kompetentni. Na e-mail odgovorimo, preden ga preberemo v celoti.
- ✗ Stranke neenakovredno obravnavamo.
- ✗ Razvijamo rešitve, ki ne koristijo strankam in poslabšujejo strankino izkušnjo.



DOBRE IDEJE UPAMO URESNIČITI.

IŠČEMO NOVE IN IZBOLJŠANE NAČINE ZA DOSEGANJE CILJEV IN REŠEVANJE IZZIVOV.
VERJAMEMO VASE.

Pogum ne pomeni odsotnost strahu. Pomeni delovati strahu navkljub.

Sodelavci v Skupini Sparkasse si upamo zamenjati znano za nekaj novega, saj verjamemo, da ni izvirnosti brez opuščanja starega in iskanja boljših možnosti. Radi smo zvedavi, dovolimo si delati napake in vselej poskušamo znova, saj vemo, da je to edina pot k napredku.



KAKO TO ZAGOTAVLJAMO?

- ✓ Spodbujamo razmišljanje o spremembah in smo odprti za nove rešitve.
- ✓ Sodelavcem dajemo priložnost, da predstavijo svoje ideje.
- ✓ Ideje presojamo celovito in jih ne sodimo prehitro.
- ✓ Prisluhujemo idejam strank.
- ✓ Kritično preverjamo rutinsko delo in uvajamo izboljšave. Zavedamo se, da tudi majhne spremembe lahko pomenijo velik napredek.
- ✓ V uresničitev idej smo pripravljeni vložiti čas in energijo.
- ✓ Razumemo, zakaj je naše delo pomembno za nas, stranko in banko.
- ✓ Če sem povabljen/a v projekt, ki pomaga k napredku moje banke, se na vabilo z veseljem odzovem.
- ✓ Svoje uspehe proslavimo.



KAJ JE ZA NAS NESPREJEMLJIVO?

- ✗ Iščemo težave, ne rešitev.
- ✗ Namesto predlogov, kaj rabimo, da lahko delo opravimo, se osredotočamo na ovire.
- ✗ Ne prevzamemo boljših načinov dela in vztrajamo pri neučinkovitih starih praksah.
- ✗ Ne predlagamo idej ali izboljšav, ker se bojimo dodatnega dela.
- ✗ Pri uvajanju sprememb ne vztrajamo, ker nimamo časa.
- ✗ Ne prevzemamo odgovornosti za izvedbo.
- ✗ Smo zavistni in zaviramo ideje drugih.

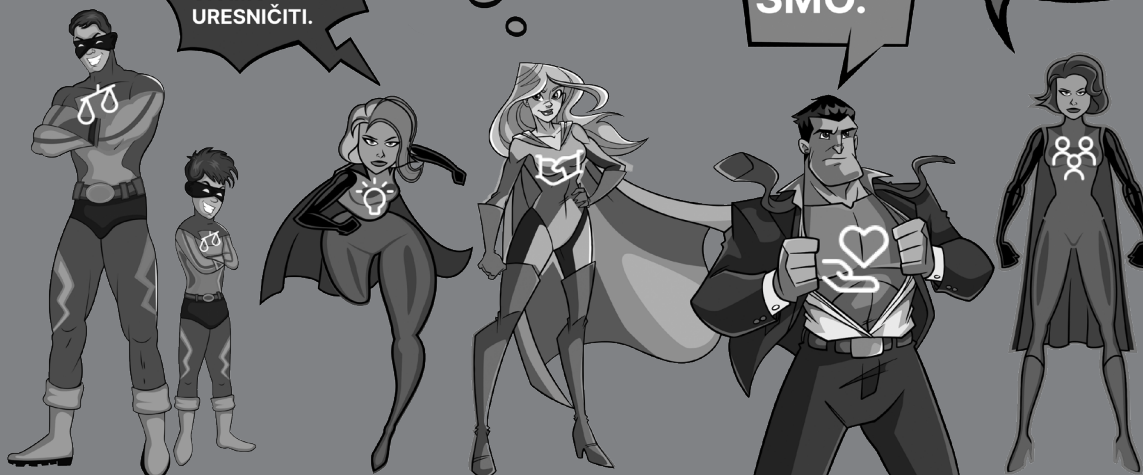
RANOVESJE NAM DAJE STABILNOST.
POSLOVNO IN ZASEBNO.

Z ODGOVORNOSTJO
GRADIMO ZAUPANJE.

DOBRE IDEJE
UPAMO
URESNIČITI.

SRČNI
SMO.

TU SMO
ZARADI STRANK.



NESKLADNOST S KODEKSOM

V Skupini Sparkasse se zavzemamo za odprto »speak-up« kulturo. To pomeni ustvarjanje spoštljivega varnega okolja, kjer vsak sodelavec lahko deli svoje misli in skrbi ter poda tudi konstruktivno kritiko, brez strahu, da bo zaradi tega utrpel kakršnekoli posledice.

Sparkassovci moramo samozavestno spregovoriti o opaženih vedenjih in praksah, ki niso skladne z našimi vrednotami in tem Kodeksom. Prav tako se moramo odločno upreti pritiskom kogarkoli, da bi ravnali v nasprotju z njim.

Vzpostavljenih imamo več kanalov, preko katerih lahko sodelavci sporočate svoja vprašanja, dvome, skrbi ali morebitne sume nepravilnosti.

Če potrebujete nasvet glede posamezne odločitve ali ravnanja oziroma vidite, izveste ali sumite na kakršno koli ravnanje, ki ni skladno s tem Kodeksom, pogumno in odkrito spregovorite:

- s svojim vodjo,
- s predstavnikom pisarne Upravljanje s kadri,
- s predstavnikom Pravnega oddelka,
- s predstavnikom pisarne Skladnosti poslovanja ali
- s predstavnikom pisarne Notranja revizija.

Prijavo pa lahko podate tudi anonimno, v okviru vzpostavljenega žvižgaškega programa.

ZA VEČ INFORMACIJ PREBERITE SPODNJE:

- Politika žvižgaštva

Vse morebitne kršitve Kodeksa bomo obravnavali z vso skrbnostjo.

Kršitve kodeksa lahko pomenijo disciplinsko odgovornost kršitelja, v najhujših primerih (kršitev zakona) pa lahko povzročijo denarne kazni (za podjetje in odgovorno osebo) ali kazenski pregon.

Kršitve politik, pravilnikov in drugih internih aktov, ki niso kršitve Kodeksa, bodo obravnavane po drugem relevantnem vzpostavljenem postopku.