



Kódex správania:

Na čom nám záleží

Obsah

Erste Group zastáva zodpovednosť a ziskovosť	3	Spoločnosť	14
Čo robíme	3	Sociálne bankovníctvo	15
Prečo konáme	3	Firemné dobrovoľníctvo	16
Etika podnikania	4	Finančná gramotnosť	16
Správa a riadenie spoločnosti	5	Rozmanitosť a inklúzia	16
Compliance	6	Klíma a životné prostredie	17
Riadenie rizík a compliance kontroly	7	Biodiverzita	17
Vzťahy s regulačnými a dozornými orgánmi	7	Udržateľné podielové fondy	18
Spravodlivá súťaž	7	Zamestnanci	19
Dialóg s akcionármi	8	Práca v Erste Group	20
Zodpovedné financovanie	8	Správanie lídrov	20
Zodpovedné investovanie	8	Rovnaké príležitosti, rozmanitosť a inklúzia	20
Účtovníctvo a daňové riadenie	8	Spravodlivé pracovné podmienky a odmeňovanie	21
Riadenie dodávateľského reťazca	9	Rozvoj zamestnancov, školenia a vzdelávanie	21
Ochrana investorov podľa MiFID	9	Zdravie a bezpečnosť pri práci	22
Riešenie konfliktov záujmov v oblasti zákona o		Podpora zdravia	22
dohľade nad cennými papiermi	9	Riadenie konfliktov	22
Konflikty záujmov, boj proti úplatkárstvu a korupcii	10	Zákaz diskriminácie a rešpektujúce správanie na pracovisku	23
Ochrana investorov podľa MiFID II	11	Integrácia a zastúpenie	23
Boj proti praniu špinavých peňazí a financovaniu	11	Sloboda zhromažďovania a vyjadrovania sa k pracovno-právnym otázkam	23
terorizmu		Klienti	24
Povinnosti náležitej starostlivosti o klienta a princíp	12	Dostupnosť našich produktov a služieb	25
„poznaj svojho klienta“ (KYC)		Bezbariérový prístup	25
Monitorovanie transakcií	12	Zrozumiteľnosť a transparentnosť	25
Oznamovacie povinnosti	12	Zodpovedný vývoj a marketing našich produktov	25
Riadenie následkov	12	Zodpovedné poskytovanie úverov	26
Prevencia podvodov	13	Ochrana údajov a dôvernosť	26
Dodržiavanie daňových predpisov	13	Riešenie sťažností	26
Kancelária ombudsmana	13	Investori	27
		Súvisiace dokumenty	28
		Príloha: Vysvetlenie pojmov	29

Erste Group znamená zodpovednosť a ziskovosť

Od nášho založenia je naším cieľom vytvárať prosperitu pre ľudí v našom regióne. Tento cieľ sme si stanovili pred 200 rokmi v našom vyhlásení princípov. Dnes do našej stratégie integrujeme dôležité témy, ako sú životné prostredie, sociálne otázky a správa spoločností (ESG), pretože pevne veríme, že iba zodpovedné konanie umožňuje trvalý úspech a spravodlivú spoločnosť.

Erste Asset Management GmbH, pobočka Slovenská republika, ako organizačná zložka Erste Asset Management GmbH, považuje tento Kódex správania za dôležitý a významný, preto sme ho v plnom rozsahu prijali a pri výkone svojej činnosti sa ním dôsledne riadime.

Jeho princípy a pravidlá podporujú nielen poslanie a hodnoty Erste Group, ale aj nás ako jej súčasť. Postupy, záväzky a politiky v ňom uvedené sú vytvorené tak, aby reflektovali medzinárodnú aj národnú legislatívu a regulačné požiadavky slovenského finančného trhu.

Kódex je záväzný pre nás aj pre všetkých zamestnancov, pričom pri jeho porušení uplatňujeme zásadu nulovej tolerancie. Dodržiavanie tohto kódexu nám pomáha budovať férové vzťahy a dôveru so všetkými, s ktorými spolupracujeme.

Čo robíme

Erste Group kladie dôraz na ľudí, ich potreby, ich prostredie a predovšetkým na ich finančné zdravie. Pôsobíme ako spoľahlivý partner a podporujeme ľudí v tom, aby viedli lepší a udržateľnejší život. Už v roku 2015 sme podpísali dohodu Organizácie Spojených národov (OSN) na podporu 17 cieľov udržateľného rozvoja (SDGs). Naším spoločným zámerom je dosiahnuť tieto rozvojové ciele, ktoré riešia najväčšie spoločenské výzvy, do roku 2030. Prostredníctvom spoločenskej angažovanosti a finančných služieb Erste Group podporuje 7 z 17 cieľov SDG: „Bez chudoby“, „Kvalitné vzdelanie“, „Rovnosť pohlaví“, „Čistá voda a sanitácia“, „Udržateľné mestá a komunity“, „Zodpovedná spotreba a výroba“ a „Ochrana klímy“.

Prečo konáme

Veríme, že udržateľnosť nie je definovaná len ekonomickými faktormi našej hlavnej podnikateľskej činnosti, ale aj sociálnou a ekologickou zodpovednosťou. Dlhodobý úspech ide ruka v ruku so zodpovedným podnikaním. Kombináciou týchto prvkov ponúkame produkty a služby, ktoré našim zákazníkom pomáhajú dosahovať ich finančné ciele. Tak vytvárame hodnotu pre našich investorov a ponúkame našim zamestnancom bezpečné a atraktívne pracovné prostredie.





Etika podnikania

Pred každým rozhodnutím v Erste Group si vždy kladieme tri dôležité otázky: „Je to správna vec?“ „Je to legálne?“ „Je to ziskové?“ Tieto základné hodnoty sú neoddeliteľnou súčasťou nášho Etického kódexu. Tento kódex zabezpečuje, že pri našich obchodných aktivitách vždy premýšľame a konáme zodpovedne, s rešpektom a s dlhodobým výhľadom.

Ako člen iniciatívy UN Global Compact sme zaviazaní chrániť ľudské práva, podporovať spravodlivé pracovné podmienky a bojovať proti korupcii. Erste Group sa za žiadnych okolností nemôže podieľať na obchodovaní s ľuďmi, nútenej práci alebo detskej práci, ani z týchto praktík akokoľvek profitovať.

Tieto princípy sú založené na medzinárodných dohodách, ako sú Všeobecná deklarácia ľudských práv, Deklarácia Medzinárodnej organizácie práce o základných princípoch a právach pri práci, Smernice OECD pre nadnárodné podniky a Dohovor OSN proti korupcii.

Ľudské práva sú pravidlá, ktoré by mali platiť pre všetkých ľudí na celom svete, aby bola zachovaná ich dôstojnosť a práva. Dôstojnosť človeka je napríklad porušená, ak je mučený, nemá dostatok jedla alebo prístup k lekárskej starostlivosti. Deklarácia ľudských práv hovorí napríklad: „Všetci ľudia sa rodia slobodní a rovní v dôstojnosti a právach.“ Mnohé krajiny sa zaviazali tieto práva dodržiavať.

Naše podnikanie stavíme na spoľahlivosti a dodržiavaní zákonov, ako aj na rešpekte, dôvere, férovosti a poctivosti – a to s jasnými usmerneniami v oblasti compliance a primeraným školením. Prijímame osobitné opatrenia proti praniu špinavých peňazí, finančnej trestnej činnosti a financovaniu terorizmu a zabezpečujeme dodržiavanie finančných sankcií a embárg.

Náš Etický kódex, ktorý je založený na národných a medzinárodných zákonoch, ako napríklad rakúsky Trestný zákon, britský Zákon o úplatkárstve a americký Zákon o zahraničných korupčných praktikách, poskytuje usmernenie pre zamestnancov, predstavenstvo aj dozornú radu. Naše interné smernice definujú, ako reagovať na konflikty záujmov, úplatkárstvo a korupciu. Naša politika nulovej tolerance voči porušeniam pravidiel compliance je uplatňovaná prostredníctvom disciplinárnych opatrení, vrátane prepustenia.

Správa a riadenie spoločnosti

Náš systém riadenia a kontroly sleduje dva hlavné ciele: zabezpečiť plynulé fungovanie našej organizácie a chrániť záujmy všetkých zainteresovaných strán. Rôzne prvky našej správy a riadenia spoločnosti nám pomáhajú implementovať zásady Etického kódexu. Všetci zamestnanci, manažment aj členovia predstavenstva Erste Group sú preto zaviazaní dodržiavať najvyššie štandardy správy a riadenia spoločnosti. Tieto štandardy pravidelne preverujeme a v prípade potreby upravujeme. Pre nás je samozrejmosťou dodržiavanie všetkých relevantných právnych a regulačných požiadaviek.

Erste Group sa zaväzuje k zodpovednej a transparentnej správe a riadeniu spoločnosti a od roku 2003 dodržiava pravidlá Rakúskeho kódexu správy a riadenia spoločností. Zásady našej vnútornej právnej štruktúry, ako aj menovanie, spoluprácu a zloženie našich výkonných orgánov, podrobne popisuje konsolidovaná Správa o riadení spoločnosti.

Compliance

Náš program dodržiavania predpisov (compliance) je navrhnutý tak, aby udržiaval dôveru v našu spoločnosť. Zahŕňa opatrenia na boj proti praniu špinavých peňazí, proti financovaniu terorizmu, proti podvodom a korupcii, zabezpečuje dodržiavanie právnych a interných sankcií a rieši aj otázky týkajúce sa bezpečnosti. Spĺňame všetky medzinárodné predpisy a štandardy v oblasti compliance.

Naše monitorovacie systémy v oblastiach prania špinavých peňazí, finančnej kriminality, financovania terorizmu, finančných sankcií, podvodov, ochrany údajov a obchodovania s cennými papiermi sú pravidelne kontrolované a v prípade potreby aktualizované.

Zabezpečujeme to nasledovne:

- Jasné štandardy a nepretržité monitorovanie kontroly vo všetkých kľúčových procesoch s cieľom identifikovať a predchádzať nezákonným alebo neetickým činnostiam pomocou vhodných technických a administratívnych systémov.
- Identifikácia, predchádzanie a oznamovanie podozrivých transakcií v súvislosti s práním špinavých peňazí a financovaním terorizmu, zneužívaním citlivých informácií, manipuláciou trhu a obchodovaním s využitím interných informácií (insider trading).
- Udržiavanie obchodných vzťahov iba s riadne identifikovanými a bezúhonnými zákazníkmi, ktorých obchodné modely poznáme.
- Odhaľovanie, regulovanie a zverejňovanie potenciálnych konfliktov záujmov.
- Prísne smernice na predchádzanie korupcii a úplatkárstvu a na zabránenie prijímania alebo poskytovania úplatkov.
- Opatrenia na ochranu našich zamestnancov, našich aktív a našej dobrej povesti.
- Zabezpečenie bezpečného a zdravého prostredia pre zákazníkov, obchodných partnerov a návštevníkov, vrátane opatrení na zvyšovanie povedomia.
- Neustále sledovanie inovácií a zmien v regulačnom prostredí a implementácia príslušných procesov na posúdenie ich

uplatniteľnosti pre Erste Group, riadenie ich zavádzania a následných krokov.

- Udržiavanie prostredia, ktoré motivuje zamestnancov k aktívnemu zapájaniu sa do boja proti podvodom a k včasnému nahlasovaniu podozrivých prípadov podvodu.
- Podpora zamestnancov v nahlasovaní obáv anonymne v rámci nášho programu ochrany oznamovateľov Erste Integrity Line, pričom ich práva sú vždy chránené.
- Pravidelné preverovanie nášho compliance programu nezávislými internými a externými subjektmi (napr. internými audítormi, externými audítormi a regulátormi).
- Pravidelné interné vyhodnocovanie nášho compliance programu a jeho ďalší rozvoj a optimalizácia na základe procesu neustáleho zlepšovania.
- Organizovanie pravidelných školení v oblasti compliance pre našich zamestnancov.

Erste Group má zákonnú povinnosť zabezpečiť všetkým zamestnancom mechanizmus na nahlasovanie porušení. Jadro Erste Integrity Line tvorí interné oznamovacie centrum, na ktoré sa zamestnanci môžu obrátiť v prípade podozrenia alebo ak majú otázky týkajúce sa možného porušenia predpisov. Po prijatí hlásenia toto centrum vec štandardizovaným postupom preverí.

Táto činnosť sa vykonáva dôverne a podľa princípu „len pre potrebných“. Všetky hlásenia sa prešetria a v prípade potreby sa prijímajú vhodné opatrenia. Erste Integrity Line stanovuje ochranné opatrenia a dôležité rámcové podmienky pre oznamovateľov, vrátane ochrany anonymity, ochrany zúčastnených osôb a ochrany pred falošnými obvineniami.

Riadenie rizík a kontrola dodržiavania predpisov

Cieľom nášho systému riadenia rizík je dlhodobu optimalizovať našu finančnú situáciu a hospodárske výsledky.

Dosahujeme to prostredníctvom:

- jednotného a konzervatívneho prístupu k riadeniu rizík,
- identifikácie, hodnotenia a riadenia finančných aj nefinančných rizík, ktoré môžu ovplyvniť naše podnikanie,
- optimalizácie úrovni našej tolerance voči riziku.

Dôkladná znalosť riadenia rizík je kľúčová pre odbornú spôsobilosť zamestnancov.

Zabezpečujeme to nasledovne:

- kladieme dôraz na riadenie rizík v našich absolventských programoch,
- školíme zamestnancov vo všetkých oblastiach riadenia rizík, vrátane rizík v oblasti udržateľnosti.

Erste Group funguje v súlade s internými aj zákonnými smernicami.

Zabezpečujeme to prostredníctvom:

- pravidelného monitorovania dodržiavania národných zákonov a európskych predpisov oddelením Group Compliance, ako sú napr. rakúsky zákon o bankovníctve (BWG), zákon o predchádzaní praniu špinavých peňazí na finančných trhoch (FM-GwG), zákon o sankciách (SanktG), nariadenia EÚ o sankciách, zákon o dohľade nad obchodovaním s cennými papiermi (WAG), MiFID II, MAR a zákon o burze (BoerseG),
- každoročných kontrol oddelenia Compliance prostredníctvom interného auditu.

Vzťahy s regulačnými a dozornými orgánmi

Udržiavame proaktívny a transparentný dialóg s regulačnými a dozornými orgánmi.

Zabezpečujeme to prostredníctvom:

- zavedenia a udržiavania efektívnych postupov na dodržiavanie regulačných požiadaviek a jasných procesov pre oznamovanie,
- neustáleho zlepšovania znalostí a porozumenia regulačných pravidiel a požiadaviek v rámci Erste Group.

Spravodlivá súťaž

Podporujeme férovú a slobodnú hospodársku súťaž tým, že:

- informujeme našich zamestnancov o protisúťažnom správaní a zakazujeme im uzatvárať takéto dohody,
- zabezpečujeme, aby všetky fúzie boli v súlade s antimonopolnými predpismi a aby nemohlo dôjsť k zneužitiu dominantného postavenia na trhu,
- rešpektujeme práva k ochranným známkam a ďalšie práva duševného vlastníctva tretích strán a chránime aj naše vlastné práva pred zneužitím.

Dialóg s akcionármi

Komunikácia a spolupráca s akcionármi kľúčové pre našu schopnosť napĺňať ich potreby a očakávania. Ich dôvera a podpora sú samotným základom nášho obchodného úspechu.

Preto udržiavame otvorený dialóg prostredníctvom:

- Spolupráce s rôznymi skupinami, vrátane mimovládnych organizácií (MVO), ktoré zastupujú záujmy našich akcionárov.
- Pravidelnej komunikácie so všetkými akcionármi o spoločných témach.

Zodpovedné financovanie

V našich finančných operáciách zohľadňujeme nielen ekonomické, ale aj sociálne, ekologické a etické kritériá.

Toto zabezpečujeme prostredníctvom:

- Implementácie našich „Smerníc pre zodpovedné financovanie“, ktoré riadia naše aktivity v citlivých odvetviach, ako sú fosílna palivá, uhlie či zbrojársky priemysel. Tieto smernice zároveň stanovujú obmedzenia pre spoločensky škodlivé činnosti, napríklad v oblasti zbraní a hazardu.
- Širokého zosúladenia s „Equator Principles“, dobrovoľným súborom pravidiel pre banky. Tieto princípy stanovujú štandardy na identifikáciu a minimalizáciu environmentálnych a sociálnych rizík pri financovaní veľkých projektov.
- Vykonávania hodnotení environmentálnych, sociálnych a riadiacich (ESG) faktorov pre všetky projekty v oblasti korporátneho financovania.

Zodpovedné investovanie

Pri hodnotení investícií zohľadňujeme nielen ekonomické aspekty, ale aj ich vplyv na spoločnosť a životné prostredie.

Toto zabezpečujeme prostredníctvom:

- Dodržiavania Princípov zodpovedného investovania (PRI), ktorých cieľom je začlenenie sociálnych a environmentálnych faktorov do investičného procesu.
- Uplatňovania vylučovacích kritérií vo všetkých aktívne spravovaných fondoch a aktívne ponúkaných investičných produktoch skupiny Erste, s cieľom vyhnúť sa investíciám do eticky sporných odvetví, ako sú kontroverzné zbrane (napr. jadrové zbrane).
- Uplatňovania stratégie aktívneho vlastníctva pri investíciách do fondov, s cieľom zodpovedne riadiť záväzky a hlasovacie správanie.
- Kladenia väčšieho dôrazu na environmentálne, sociálne a riadiace (ESG) faktory pri rozhodovaní o zložení portfólia.

Účtovníctvo a daňový manažment

Naše účtovné a daňové systémy poskytujú jasný a transparentný obraz o našej finančnej situácii a výsledkoch hospodárenia.

Toto zabezpečujeme prostredníctvom:

- Jasného definovania a pravidelného preverovania našej účtovnej a daňovej štruktúry.
- Zamerania sa na legitímne daňové úľavy namiesto daňových únikov.
- Dodržiavania interných smerníc pre transferové oceňovanie pri transakciách s nebankovými finančnými inštitúciami v rámci skupiny, v súlade s požiadavkami OECD.

Riadenie dodávateľského reťazca

Usilujeme sa o vytváranie udržateľných, dlhodobých partnerstiev s našimi dodávateľmi, ktoré sú založené na vzájomnej dôvere, transparentnosti a dodržiavaní nášho Kódexu správania v oblasti obstarávania.

Toto zabezpečujeme prostredníctvom:

- Definovania minimálnych štandardov súvisiacich s environmentálnymi, sociálnymi a riadiacimi (ESG) kritériami v rámci dodávateľských zmlúv.
- Záväzku dodržiavať medzinárodné štandardy, ako sú Smernice OECD pre nadnárodné podniky, Charta OSN (Všeobecná deklarácia ľudských práv OSN) a základné dohovory Medzinárodnej organizácie práce (ILO) (pozri Kódex správania pre dodávateľov).
- Prešetrovania podozrení z možného porušenia Kódexu a povzbudzovania dodávateľov, aby nás o takýchto prípadoch informovali.
- Ukončenia spolupráce s dodávateľmi, ktorých obchodné praktiky alebo výkonnosť sú z hľadiska ESG kritérií nevyhovujúce.
- Organizovania pravidelných školení pre našich zamestnancov o Kódexe správania v oblasti obstarávania.

Ochrana investorov podľa MiFID

Finančné trhy sú založené na dôvere. Úspech skupiny Erste je založený na férovom konaní a integrite, ktoré stavajú záujmy klientov na prvé miesto. V rámci nášho prístupu nulovej tolerancie očakávame, že všetci zamestnanci sa budú vyhýbať konfliktom záujmov a vždy konať v najlepšom záujme klientov.

Na zachovanie integrity finančného systému zaviedla skupina Erste komplexný súbor zásad pre transakcie prostredníctvom finančných nástrojov. Oddelenie Group Compliance pravidelne monitoruje tieto politiky, aby zabezpečilo ich súlad s požiadavkami zákona o dohľade nad cennými papiermi 2018 (WAG 2018) a s nariadením DeIVO (ochrana investorov). Tým sa minimalizujú potenciálne riziká a rýchlo odstraňujú nedostatky.

Naše Compliance oddelenia vykonávajú pravidelný monitoring založený na rizikách, aby zabezpečili dodržiavanie politik a pochopenie rizík v oblasti compliance. Group Compliance je zodpovedné za monitorovanie a riadenie rizík ochrany investorov podľa MiFID pre celú skupinu Erste.

Riešenie konfliktov záujmov v súvislosti so zákonom o dohľade nad cennými papiermi

Skupina Erste prijala množstvo opatrení na predchádzanie konfliktom záujmov medzi nami a našimi klientmi, ako aj medzi samotnými klientmi navzájom. Naša viacúrovňová organizačná štruktúra s jasným rozdelením zodpovedností pomáha plniť povinnosť poskytovať čestné a profesionálne investičné služby a predchádzať konfliktom záujmov.

Naša compliance organizácia zavádza rôzne opatrenia. Na kontrolu toku informácií boli vytvorené zóny dôvernosti a boli definované smernice pre transakcie zamestnancov. Zamestnanci musia oznamovať svoje finančné operácie, ktoré sú pravidelne kontrolované. Pozorovacie zoznamy a čierne listiny bránia predaju finančného nástroja v prípade konfliktu záujmov. Zároveň regulujeme prijímanie a vykonávanie pokynov a poskytujeme poradenstvo priaznivé pre investorov.

Konflikty záujmov, boj proti úplatkárstvu a korupcii

Voči našim klientom a ďalším zainteresovaným stranám máme povinnosť zabezpečiť, aby sa naši zamestnanci ani tretie strany nezapájali do úplatkárstva alebo korupcie a aby boli identifikované konflikty záujmov primerane riešené. Tento záväzok nám umožňuje pozitívne prispievať k dôvere vo finančný sektor a zároveň chrániť našich zamestnancov pred možným pochybením.

Preto uplatňujeme politiku nulovej tolerancie voči úplatkárstvu a korupcii a dôsledne podporujeme kultúru boja proti úplatkárstvu a korupcii, ako aj kvalitné riadenie konfliktov záujmov na všetkých úrovniach skupiny Erste. Zaväzujeme sa plne dodržiavať prísnu legislatívu v oblasti úplatkárstva a korupcie, ako aj globálne a celoeurópske právo a štandardy v oblasti boja proti korupcii, konfliktov záujmov a dobrej správy a riadenia na všetkých trhoch, na ktorých pôsobíme.

Zriadili sme programy zvyšovania povedomia a kontrolné mechanizmy na včasnú identifikáciu a hlásenie konfliktov záujmov. Týmto spôsobom im môžeme podľa našich politík predchádzať, riadiť ich alebo zverejňovať.

Zodpovednosťou všetkých zamestnancov je prejavovať nulovú toleranciu voči úplatkárstvu a korupcii. Preto:

- Usmerňujeme našich zamestnancov, aby vždy konali v súlade s našimi politikami boja proti úplatkárstvu a korupcii a vyhýbali sa korupčnému správaniu. V rámci svojej zmluvnej zodpovednosti voči skupine Erste musia zamestnanci tiež oznamovať svoje konflikty záujmov ešte predtým, než sa zhmotnia.
- Zaväzujeme sa prešetriť každý potenciálny prípad porušenia politiky. Ak niekto neohlási konflikt záujmov alebo sa pokúsi zatajiť dôležité informácie, bude to považované za úmyselné porušenie našich zásad a povedie to k disciplinárnym opatreniam.

Pri riešení konfliktov záujmov sa usilujeme prijímať čo najlepšie rozhodnutia so zohľadnením našich interných aj externých zainteresovaných strán a ochranou reputácie skupiny Erste:

- Súkromné a pracovné záležitosti sú striktne oddelené, aby sa predišlo konfliktom záujmov.
- Konflikty záujmov vyplývajúce z osobných vzťahov sú vo všetkých obchodných procesoch buď riadené, alebo sa im predchádza.
- Vždy sa snažíme konať transparentne.
- Pracujeme nezávisle od akéhokoľvek politického vplyvu.
- Prioritizujeme kvalitu našich produktov a služieb prostredníctvom osobných vzťahov v interakcii s klientmi a snažíme sa presvedčiť našich akcionárov kvalitou, nie stimulmi.
- Personálne a obchodné rozhodnutia prijímame na základe výkonu.
- Pracujeme profesionálne a dôverne. Zásada „need-to-know“ je našim pravidlom.
- Systémy odmeňovania a predajné ciele navrhujeme tak, aby naši klienti vždy dostávali najvhodnejšie produkty alebo služby.

Ochrana investorov podľa MiFID II

Sme povinní chrániť všetkých investorov. Konáme v ich najlepšom záujme a zároveň chránime ich majetok. Naším cieľom je preto plne dodržiavať všetky zákonné požiadavky Smernice MiFID II, ktorá sleduje rovnaký cieľ.

Okrem toho sa snažíme dodržiavať všetky ostatné relevantné zverejnené štandardy týkajúce sa investičných služieb, ako sú smernice, stanoviská a otázky a odpovede od Európskeho orgánu pre cenné papiere a trhy (ESMA) alebo iných príslušných orgánov.

V tomto kontexte:

- Vykonávame dôkladný, na rizikách založený monitoring dodržiavania požiadaviek ochrany investorov podľa MiFID prostredníctvom priebežného sledovania, hodnotenia a reportovania identifikovaných rizík a ich zmierňovania manažmentu.
- Našich zamestnancov aktívne a pravidelne školíme, aby boli kompetentní vykonávať svoje povinnosti v súlade s MiFID.
- Máme jasné procesy a prísne politiky na identifikáciu, predchádzanie, riadenie a zverejňovanie konfliktov záujmov. Ak identifikovaný konflikt záujmov nemožno dostatočne vyriešiť, očakávame, že daný obchod nebude realizovaný, aby sme zachovali naše vysoké etické štandardy.
- Očakávame, že všetky subjekty skupiny Erste zapojené do obchodovania s cennými papiermi budú mať vhodné procesy a politiky, ktoré zabezpečia, že naši klienti dostanú všetky potrebné informácie o našich produktoch a službách. Naši klienti tak môžu prijímať kvalifikované investičné rozhodnutia.
- Naše oddelenie Group Compliance je zodpovedné za riadenie otázok ochrany investorov založené na rizikách v rámci skupiny Erste.p.

Boj proti praniu špinavých peňazí a financovaniu terorizmu

Pranie špinavých peňazí a financovanie terorizmu narúšajú dôveru v medzinárodný finančný systém. Boj proti praniu špinavých peňazí (anti-money laundering, AML) a financovaniu terorizmu (counter-terrorist financing, CTF) je veľmi náročný. Zákony a verejná mienka zohrávajú významnú úlohu, pričom veľkú zodpovednosť majú aj finančné trhy.

Skupina Erste sa zaväzuje k veľmi vysokému štandardu v prevencii prania špinavých peňazí a zamestnáva len manažérov a zamestnancov, ktorí sa k tomuto štandardu zaviažu.

Povinnosti zákaznickej starostlivosti a princíp „poznajte svojho klienta“ (KYC)

Implementácia princípu „spoznajte svojho klienta“ (KYC) je základnou predpokladom riadneho plnenia zákonných a regulačných požiadaviek. Zároveň ide o najefektívnejšie opatrenie proti praniu špinavých peňazí, financovaniu terorizmu a podvodom.

Na základe tohto princípu má skupina Erste komplexný pohľad na to, s kým podnikáme, a vieme, kto sú naši klienti.

Skupina Erste plní zákonné požiadavky tým, že dodržiava povinnosti starostlivosti počas celého obchodného vzťahu.

To zahŕňa:

- Pravidelné preverovanie obchodných vzťahov a transakcií.
- Zosúladenie s poznatkami o klientoch, ich činnostiach a rizikových profiloch.
- Riadenie procesov na aktualizáciu relevantných dokumentov a informácií o klientoch.
- Tieto opatrenia slúžia na účinnú prevenciu prania špinavých peňazí.

Monitorovanie transakcií

Všetci klienti podliehajú pravidelnému prehľadu transakcií, aby sa overilo, či sú v súlade so známymi informáciami o klientovi. Skupina Erste na tento účel využíva IT systém NetReveal, ktorý sa postupne zavádza aj v ďalších dcérskych bankách.

Reportovacie povinnosti

Ak existujú podozrenia, že prostriedky súčasných alebo potenciálnych klientov pochádzajú z trestnej činnosti alebo sú využívané na financovanie terorizmu, skupina Erste tieto podozrenia okamžite a anonymne hlási miestnej Finančnej spravodajskej jednotke (FIU) alebo príslušnému orgánu.

Riadenie dôsledkov

Nepravdivé tvrdenia alebo porušenia smerníc proti úplatkárstvu a korupcii môžu viesť k možným civilným a trestnoprávnym sankciám a tiež k disciplinárnym dôsledkom. Všetky podozrenia z korupcie musia byť prešetrené a disciplinárne opatrenia musia byť prijaté. Riadenie dôsledkov je v kompetencii oddelenia People and Culture a riadi sa pracovnou dohodou.

Prevenca podvodov

Aktivity skupiny Erste v oblasti prevencie podvodov pokrývajú všetky formy podvodov, vrátane:

- Transakcií
- Pôžičiek
- Kariet
- Vnútorých podvodov

Skupina Erste zaviedla Group Fraud Policy, pre ktorú sme vyvinuli rizikové indikátory, ktoré pomáhajú identifikovať vzorce podvodov a analyzovať riziká.

Toto platí pre celú skupinu, aj pre jednotlivé divízie.

Pravidelne zdieľame skúsenosti a poznatky o nových prípadoch podvodov, trendoch a iniciatívach v rámci skupiny, v odvetví a s príslušnými orgánmi, aby sa zlepšila spolupráca.

Prijímame množstvo preventívnych opatrení, ktoré sú navrhnuté tak, aby minimalizovali škody pre klientov a pre skupinu Erste.

Medzi tieto opatrenia patrí:

- Monitorovacie systémy
- Opatrenia na zvýšenie povedomia
- Školenia

Dodržiavanie daňových predpisov

Daňový kódex správania stanovuje jasné pravidlá a princípy správania v daňových záležitostiach skupiny Erste, založené na všeobecnom Kódexe správania skupiny Erste. Naši zamestnanci sú povinní dodržiavať daňové zákony, smernice, predpisy a požiadavky na reporting a zverejňovanie vo všetkých krajinách, kde skupina Erste pôsobí. To zahŕňa aj včasné platenie daní.

Osobitný dôraz sa kladie na proaktívnu a transparentnú komunikáciu s daňovými úradmi. Finančný riaditeľ (CFO) Erste Group Bank AG prehodnocuje Daňový kódex správania každé dva roky. Všetky významné dcérske spoločnosti v Rakúsku aj v zahraničí ho používajú vo vlastných procesoch, aby sa zabezpečilo jednotné chápanie daňových otázok v rámci skupiny.

Okrem toho sa konajú štvrťročné stretnutia daňových expertov z hlavných spoločností skupiny a vybraných sporiteľní s cieľom zdieľať informácie a zabezpečiť jednotné daňové štandardy.

Kancelária ombudsmana

Klienti a zainteresované strany sa môžu so sťažnosťou obrátiť na centrálnu ombudsmanskú kanceláriu skupiny Erste vo Viedni. Oddelenie Správy sťažností (Complaints Management), ktoré podlieha generálnemu riaditeľovi (CEO), koordinuje a monitoruje riešenie sťažností v dcérskych spoločnostiach.

Banky skupiny Erste neustále pracujú na zlepšovaní správy sťažností a na napĺňaní očakávaní klientov.



Spoločnosť

Poskytovanie podpory spoločnosti bolo jednou zo zakladajúcich myšlienok Erste Oesterreichische Spar-Casse a tento princíp nás formuje dodnes. Naša zodpovednosť však presahuje finančný sektor. Podporujeme inštitúcie, iniciatívy a projekty súvisiace so sociálnymi otázkami, umením, kultúrou, vzdelávaním, športom a ochranou životného prostredia vo všetkých našich kľúčových trhoch. Sme presvedčení, že silné socio-ekonomické prostredie a ochrana životného prostredia tvoria základ udržateľného úspechu.

Aby sme túto zodpovednosť naplnili, pravidelne analyzujeme a monitorujeme skutočný a potenciálny vplyv našich obchodných aktivít na hospodárstvo, životné prostredie a ľudí.

Toto zabezpečujeme prostredníctvom:

- Využívania podrobnej, aktuálnej analýzy vplyvu.
- Prehodnocovania podstatných tém prostredníctvom odvetvovo špecifických štandardov Sustainability Accounting Standards Board (SASB).



Sociálne bankovníctvo

Na našich kľúčových trhoch je mnoho ľudí stále ohrozených chudobou alebo sociálnym vylúčením a nemá prístup k základným bankovým službám. Iniciatívy sociálneho bankovníctva skupiny Erste ponúkajú finančne znevýhodneným osobám, mikropodnikom, start-upom a sociálnym organizáciám spravodlivý prístup k finančným produktom, finančnému poradenstvu, ďalšiemu vzdelávaniu a mentorstvu.

Špeciálna riziková politika pre sociálne bankovníctvo definuje kľúčové požiadavky na riadenie úverového rizika spojeného so sociálnym bankovníctvom v skupine Erste. Táto politika sa vzťahuje na aktivity sociálneho bankovníctva voči súkromným osobám, mikropodnikom, start-upom, sociálnym organizáciám a špeciálnym projektom. Poskytuje rámec, ktorý je prispôsobený miestnym potrebám a legislatíve.

Princípy sociálneho bankovníctva

Základná stratégia sociálneho bankovníctva Erste Bank vychádza z viacerých základných princípov:

- Finančná inklúzia: Kľúčovým cieľom sociálneho bankovníctva je podporovať finančnú inklúziu. To zahŕňa poskytovanie bankových služieb jednotlivcom a organizáciám, ktoré nemajú prístup k bežným finančným produktom kvôli svojej sociálnej a/alebo ekonomickej situácii. Služby sú zamerané na mikropodnikateľov, neziskové organizácie, sociálne podniky a osoby postihnuté chudobou a sociálnym vylúčením.
- Finančná udržateľnosť: Centrálnym princípom sociálneho bankovníctva je finančná udržateľnosť. Hoci očakávané výnosy môžu byť nižšie ako v iných oblastiach podnikania, náklady musia byť pokryté. Sociálne bankovníctvo prispieva k ziskovosti banky a zároveň vytvára sociálne prínosy. Skupina Erste sa preto zameriava na udržateľné modely financovania, ktoré majú zabezpečiť dlhodobú ekonomickú stabilitu. Projekty a služby sú navrhnuté tak, aby splnili potreby cieľových skupín a boli finančne udržateľné.

- Integrácia do podnikania: Zatiaľ čo filantropia je často charakterizovaná charitatívnou činnosťou, sociálne bankovníctvo je pevne integrované do podnikateľskej stratégie. Sociálne bankovníctvo sa od filantropických aktivít líši zameraním na udržateľné obchodné modely a ekonomickú inklúziu. Cieľom je vytvárať sociálnu aj ekonomickú pridanú hodnotu. Na rozdiel od tradičného CSR, darov a sponzorstva, sociálne bankovníctvo zahŕňa cieľový vývoj bankových produktov a služieb, ktoré kombinujú ekonomické a sociálne ciele. Sociálny dopad podnikania, ako je vytváranie pracovných miest alebo poskytovanie kariérnych príležitostí osobám so zdravotným postihnutím, je preto rovnako dôležitý ako ekonomický výkon.
- Merateľný sociálny dopad: V sociálnom bankovníctve je dôležité merať a hodnotiť sociálny dopad aktivít. Pravidelne používame metódu merania dopadov vyvinutú v spolupráci s Viedenskou univerzitou ekonomiky a obchodu (WU) na dokumentovanie toho, či financované projekty skutočne prispievajú k zlepšeniu životných podmienok a k sociálnej a ekonomickej inklúzii.

Projekty sociálneho bankovníctva

- „Zweite Sparkasse“ (Druhá sporiteľňa): Tento projekt bol spustený v roku 2006 na podporu ľudí vo finančne náročnej situácii. Ponúka riešenia pre splátkové kalendáre v rámci exekučných konaní, zlepšenú ochranu pred hazardom pri debetných kartách a produkt financovania na nájomné zálohy a základné vybavenie bývania v spolupráci so sociálnymi organizáciami.
- Dostupné bývanie: Rastúce životné náklady a nedostatok dostupného bývania predstavujú rastúcu výzvu na kľúčových trhoch skupiny Erste. Mnoho mladých ľudí a nízkopříjmových osôb si napriek zamestnaniu nemôže dovoliť primerané bývanie. Skupina Erste preto realizuje iniciatívy na vytváranie dostupného bývania v regiónoch strednej a východnej Európy.
- Program mikropôžičiek: Podnikatelia môžu čeliť finančným ťažkostiam, najmä pri zakladaní podniku. Malí podnikatelia nielenže vytvárajú príjem pre seba, ale často aj pracovné miesta vo svojich komunitách. Skupina Erste im poskytuje prístup k mikropôžičkám, komerčnému ďalšiemu vzdelávaniu, e-learningu, mentoringu a networkingu.
- Podpora sociálnych organizácií: Experti a mentori sociálneho bankovníctva skupiny Erste poskytujú odborné poradenstvo a financovacie riešenia na podporu mimovládnych organizácií (MVO) a sociálnych podnikov. Skupina Erste poskytuje pracovné kapitálové úvery, preklenovacie úvery a investičné úvery tejto skupine klientov.



Firemné dobrovoľníctvo

Dobrovoľnícke programy skupiny Erste umožňujú našim zamestnancom prispievať k sociálnemu rozvoju.

Toto zabezpečujeme prostredníctvom:

- Budovania vzťahov s komunitnými organizáciami.
- Poskytovania platformy, ktorá spája sociálne organizácie so zamestnancami.
- Umožnenia zamestnancom venovať čas dobrovoľníckej práci.

Finančná gramotnosť

Naším firemným cieľom je podporovať a zabezpečovať prosperitu. Preto podporujeme ľudí všetkých vekových kategórií pri získavaní potrebných zručností. Keďže Organizácia pre hospodársku spoluprácu a rozvoj (OECD) odporúča začať s výučbou finančnej gramotnosti už v mladom veku, osobitne zdôrazňujeme projekty pre deti a mladých ľudí. Podporujeme ich, aby sa aktívne a sebavedomo zapájali do hospodárskeho života a rozumeli finančnému sektoru ako systému.

Toto zabezpečujeme prostredníctvom:

- Realizácie našej stratégie finančnej gramotnosti prostredníctvom Financial Life Park (FLiP).
- Dodržiavania kvalitatívnych kritérií pre všetky projekty finančnej gramotnosti.
- Poskytovania poznatkov z oblasti finančnej gramotnosti prostredníctvom krajine špecifických iniciatív, ako sú obsahové platformy, školenia a webináre.

Rôznorodosť a inklúzia

Naše zodpovedné a udržateľné pôsobenie ako bankovej skupiny znamená sústrediť sa na rodovú rôznorodosť, boj proti diskriminácii a prístupnosť. Prijímame ciele opatrenia na vytvorenie pracovného prostredia, ktoré je spravodlivé a prístupné pre všetkých. Pri tom zabezpečujeme, aby všetci zamestnanci a klienti boli rovnako posudzovaní bez ohľadu na pohlavie, pôvod alebo iné charakteristiky.

Toto zabezpečujeme cez:

- Rešpektovanie ľudských práv, podpora ich dodržiavania vo všetkých našich aktivitách a odmietanie všetkých foriem diskriminácie.
- Využívanie našej politiky rôznorodosti a inklúzie na jasné definovanie správania, rolí a zodpovedností a prezentáciu toho, ako sa rôznorodosť v skupine Erste prakticky uplatňuje.
- Zber dát v rámci celej skupiny prostredníctvom oddelenia Group Diversity Management, vypracovanie stratégií a ich implementácia s miestnymi koordinátormi pre rôznorodosť.
- Vytváranie priestoru pre obchodné skupiny zdrojov pre ženy (Erste Women’s Hub), queer ľudí (Erste Colours) a osoby so zdravotným postihnutím (Erste Ability).
- Stanovovanie konkrétnych cieľov pre vyvážené zastúpenie pohlaví v dozorných radách, predstavenstvách a na úrovni riadiacich výborov.



Klimatické zmeny a životné prostredie

Skupina Erste si uvedomuje významný dopad klimatických zmien na hospodárske a sociálne rozvoj nášho regiónu. Rýchly a dobre riadený prechod na nulové emisie je pre nás nevyhnutný. Ako vedúca banka v strednej a východnej Európe si kladieme za cieľ dosiahnuť portfólio s nulovými emisiami do roku 2050. Preto mobilizujeme finančné zdroje na ochranu klímy a zelenú transformáciu.

Toto zabezpečujeme prostredníctvom:

- Identifikovania a zamerania na relevantných klientov a portfólií v odvetviach s vysokou intenzitou emisií pomocou našich dekarbonizačných ciest.
- Podpory prechodových plánov našich klientov prostredníctvom prenosu znalostí, hodnotiacich nástrojov, udržateľných produktov a poradenských služieb.
- Zvyšovania objemu financovania pre energetickú efektívnosť, obnoviteľné zdroje energie a udržateľné rekonštrukcie.
- Pridelenia dodatočného kapitálu pre nízkouhlíkovú ekonomiku prostredníctvom našich udržateľných fondov.
- Znižovania vlastnej prevádzkovej uhlíkovej stopy prostredníctvom obnoviteľnej energie a udržateľnej mobility a dosiahnutie nulových emisií do roku 2030.
- Integrácie environmentálnych, sociálnych a riadiacich (ESG) faktorov do našich procesov riadenia rizík a úverovania.
- Zabezpečenia základného školenia v oblasti ESG pre všetkých nových zamestnancov.
- Zriadenia Erste Green Communities vo všetkých krajinách s cieľom podporiť kultúru environmentálnej a klimatickej zodpovednosti. Tieto komunity, zložené zo zamestnancov, podporujú dobrovoľnícku činnosť so zameraním na udržateľnosť.

Biodiverzita

Skupina Erste si uvedomuje význam biodiverzity pre hospodársku prosperitu a rozvoj človeka. Prírodné zdroje sú nevyhnutné pre mnoho odvetví hospodárstva a poskytujú dôležité služby, ako je čistenie vody, ochrana pred povodňami, opelenie a zachytávanie uhlíka. Vieme, že ochrana a udržateľné využívanie týchto zdrojov predstavuje významné riziká a príležitosti pre hospodárstvo, financie a spoločnosť. Preto pri financovaní managementu pôdy a pôdných zdrojov, odlesňovania a kvality vody zohľadňujeme medzinárodné štandardy a smernice EÚ v rámci našej politiky Responsible Financing Policy (RFP).

Skupina Erste nefinancuje žiadne aktivity alebo projekty, ktoré ovplyvňujú alebo poškodzujú nasledujúce oblasti:

- Pamiatky svetového dedičstva UNESCO
- Mokrade medzinárodného významu podľa Zoznamu Ramsar
- Chránené územia zaradené do kategórií I a II podľa IUCN a Natura 2000
- Odlesňovanie primárnych a tropických dažďových pralesov a lesov s vysokou hodnotou ochrany (HCV2)

V rámci našich snáh o ochranu biodiverzity skupina Erste nefinancuje ťažbu ropy a plynu v Arktíde ani nekonvenčné metódy ťažby, ako je fracking. Projekty obnoviteľnej energie, ako je vodná energia, sú podporované iba v prípade, že sú rešpektované určené chránené územia, napríklad Natura 2000.



Udržateľné investičné fondy

Erste Asset Management (Erste AM), investičná spoločnosť skupiny Erste, podpísala Principles for Responsible Investment (PRI) v roku 2009 ako znak nášho záväzku v oblasti správy aktív. Všetky investičné produkty ponúkané skupinou Erste súkromným klientom podliehajú metodike Sustainable Retail Investment Framework, ktorá vychádza z pravidiel Erste AM pre „Responsible Investing“.

Erste AM ponúka širokú škálu fondov a investičných služieb, ktoré zohľadňujú ESG faktory:

- Investovanie s dopadom: Ide o veľmi špecifické investičné stratégie so zameraním na ekologické alebo sociálne ciele. Sociálny a/alebo ekologický pokrok sa má podporovať cielene a je kľúčovým rozhodovacím faktorom pre fondy. Dopad investícií sa pravidelne zverejňuje a reportuje.
- Zodpovedné investovanie: Environmentálne, sociálne a riadiace údaje vstupujú do proprietárneho skóre ESGenius®. Náš prístup „best-in-class“ zabezpečuje, že etické a finančné ESG riziká sú zohľadnené s cieľom identifikovať najudržateľnejšie spoločnosti. Prísne vylučovacie kritériá zo všetkých aspektov udržateľnosti zabezpečujú jasné, vysoké etické štandardy.
- Integrácia: Integrácia znamená zahrnutie ESG kritérií do investičného procesu, pretože môžu mať pozitívny finančný dopad. Investície do spoločností s vysokým ESG rizikom musia byť obmedzené. Analytici identifikujú a odporúčajú investície s ESG charakteristikami, ktoré pravdepodobne prinesú ekonomické výhody.
- Diskrečné spravovanie portfólia (DPM): Táto stratégia podporuje environmentálne a sociálne charakteristiky v súlade s článkom 8 Nariadenia EÚ o zverejňovaní informácií prostredníctvom širokého prístupu k udržateľnosti.

Integrovaný prístup Erste AM kombinuje vylučovacie kritériá, pozitívne hodnotenie, prístup „best-in-class“, dialóg so spoločnosťami a udržateľné hlasovanie s cieľom dosiahnuť udržateľné výnosy.

Všetky štruktúrované produkty vydávané alebo distribuované skupinou Erste podliehajú etickému štandardom, ako je vylúčenie kontroverzných zbraní, špekulácií s potravinami a investícií do uhlia. Všetky individuálne fondy cenných papierov v rodinách fondov Responsible a Impact nielenže nesú rakúsku Ecolabel pre udržateľné finančné produkty, ale získali aj FNG pečať: štandard kvality pre zodpovedné investície v nemecky hovoriacich krajinách.

Zamestnanci

Naša firemná kultúra podporuje rešpekt, rovnaké príležitosti a osobný a profesionálny rozvoj. Poskytovanie služieb klientom dáva našim aktivitám zmysel. Vieme, že dobrá rovnováha medzi pracovným a súkromným životom podporuje udržateľný výkon v prospech všetkých zainteresovaných strán.



Práca v skupine Erste

Poskytujeme služby, ktoré sú určené ľuďmi pre ľudí, a preto staviam ľudí na prvé miesto.

Toto zabezpečujeme prostredníctvom:

- Dodržiavania najvyšších etických štandardov a osobnej integrity vo všetkých našich aktivitách.
- Preukazovania rešpektu a ohľaduplnosti voči ostatným, bez ohľadu na našu pozíciu.
- Vytvárania pracovného prostredia bez akejkoľvek formy obťažovania alebo zastrašovania.
- Podporovania tímovej práce a uznávania významu individuálneho príspevku pri dosahovaní spoločných cieľov.

Správanie vedenia

Ako manažéri nesieme zodpovednosť za podporu rozvoja našich kolegov a motivovanie k osobnému angažovaniu, ako aj za pôsobenie ako vzory a vedenie príkladom.

Toto zabezpečujeme zásadami:

- Zostať otvorený a byť prítomný.
- Dávať a prijímať spätnú väzbu s cieľom zlepšovania.
- Motivovať sa navzájom k inováciám a zlepšovaniu obchodných procesov.
- Zaobchádzať s ostatnými s rešpektom a ako s jednotlivcami s rôznymi potrebami.
- Prijímať rôznorodosť na podporu učenia a inovácií a podporovať kultúru udržateľného výkonu založeného na hodnotách.

Rovnaké príležitosti, rôznorodosť a inklúzia

Inkluzívna firemná kultúra zabezpečuje, že všetci zamestnanci sa cítia ocenení a rešpektovaní, bez ohľadu na pohlavie, pôvod, sexuálnu orientáciu alebo vek. To pomáha pri prilákaní a udržiavaní talentov vytváraním prostredia rešpektu, spravodlivosti a rovnosti. Rôznorodosť, rovnaké príležitosti a inklúzia sú kľúčovými konkurenčnými výhodami a centrálnymi princípmi našej kultúry.

Toto zabezpečujeme prostredníctvom:

- Jasného definovania správania, rolí a zodpovedností v našej politike rôznorodosti a inklúzie a prezentovania, ako sa rôznorodosť praktizuje v skupine Erste.
- Poskytovania rovnakých príležitostí všetkým zamestnancom v oblasti kariérneho rozvoja, rovnováhy medzi pracovným a súkromným životom a odmeňovania.
- Podporovania rôznorodosti na manažérskych pozíciách, najmä z hľadiska pohlavia, veku a národnosti.
- Využívania rôznorodosti jednotlivcov v prospech celej organizácie.



Spravodlivé pracovné podmienky a odmeňovanie

Zamestnanci majú nárok na spravodlivé a primerané pracovné podmienky. **Zabezpečujeme to nasledovne:**

- Používanie metódy vyvinutej na analýzu a odstránenie nevysvetleného rozdielu v odmeňovaní medzi pohlaviami vo výške približne tri percentá v skupine Erste.
- Pravidelné preverovanie nášho pracovného prostredia a jeho porovnávanie s referenčnými príkladmi.
- Reagovanie na spätnú väzbu od našich zamestnancov alebo ich zástupcov.
- Realizovanie každoročného štandardizovaného prieskumu pracovných podmienok medzi našimi zamestnancami.
- Ponúkание spravodlivého a primeraného odmeňovania, ktoré je úzko prepojené s udržateľným poskytovaním služieb.
- Podpora našich zamestnancov pri vnútorných zmenách na pracovisku alebo pri outplacementoch v prípade reorganizácií.

Rozvoj personálu, školenia a vzdelávanie

Naši zamestnanci spĺňajú vysoké osobné a odborné štandardy našich klientov a finančného sektora.

Zabezpečujeme to nasledovne:

- Poskytovanie širokej škály školiacich programov – od compliance až po firemnú etiku – a vytváranie prostredia, v ktorom majú naši zamestnanci na všetkých kariérnych úrovniach rovnakú odbornú prípravu.
- Plánovanie pravidelných školení pre našich zamestnancov každý rok alebo aspoň raz za dva roky.
- Využívanie digitalizovaných riešení a ponúkание webových školení popri prezenčných školeniach, ktoré môžu absolvovať všetci zamestnanci bez ohľadu na ich pracovnú situáciu.

Naším zamestnancom ponúkame príležitosť na odborný aj osobnostný rast, ako aj na ďalší rozvoj.

Zabezpečujeme to nasledovne:

- Ponúkание širokej škály programov v oblastiach rozvoja potenciálu, odovzdávania znalostí, mäkkých zručností, mentoringu, koučingu a rozvoja vodcovských schopností.
- Organizovanie každoročných hodnotiacich rozhovorov so všetkými zamestnancami za účasti ich priameho nadriadeného s cieľom stanoviť ciele na aktuálny rok a vytvoriť rozvojové plány.
- Podpora zamestnancov pri odchode alebo zmene kariéry či pri odchode do dôchodku.



Zdravie a bezpečnosť pri práci

Zdravie našich zamestnancov je v Erste Group vysokou prioritou. Zamestnanci majú právo pracovať v bezpečnom a zdravom prostredí.

Zabezpečujeme to nasledovne:

- Zabezpečovanie bezpečného pracoviska a snaha predchádzať pracovným úrazom a chorobám súvisiacim s prácou.
- Dodržiavanie všetkých oficiálnych predpisov o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a aktívna podpora zdravia na pracovisku.
- Podpora zosúladenia pracovného a súkromného života (flexibilná pracovná doba, práca na diaľku, firemná škôlka, voľno na filiale, rodičovská dovolenka, letná starostlivosť o deti, interim manažment pre členov vedenia).
- Podpora návratu do každodennej pracovnej rutiny po dlhodobej chorobe.

Podpora zdravia

V súlade s „Luxemburskou deklaráciou“ Svetovej zdravotníckej organizácie (WHO) sa zaväzujeme k podpore zdravia na pracovisku (WHP) s cieľom zlepšiť zdravie a pohodu našich zamestnancov pri práci.

Zabezpečujeme to nasledovne:

- Prevádzkovanie interného zdravotného centra, ktoré podlieha priamo generálnemu riaditeľovi.
- Zohľadňovanie rôznych aspektov zdravia, ako sú životný štýl, starnutie, firemná kultúra, duševné zdravie, zvládanie stresu a výživa.
- Komplexné informovanie našich zamestnancov o otázkach zdravia a podpora zdravého životného štýlu.
- Ponuka kurzov cvičenia a relaxácie.
- Spolupráca s Európskou sieťou pre podporu zdravia na pracovisku (ENWHP) na podporu medzinárodného zdieľania osvedčených postupov.

Riešenie konfliktov

Snažíme sa reagovať na sťažnosti zamestnancov a riešiť konflikty citlivo, spravodlivo a konštruktívne.

Zabezpečujeme to nasledovne:

- Poskytovanie podpory zamestnancom a umožnenie prístupu k rôznym možnostiam pomoci, napríklad cez dôverníkov pre otázky diskriminácie, pri zachovaní ich práva na anonymitu.
- Určovanie špeciálne vyškolených kolegov na riešenie konfliktových situácií.
- Informovanie našich zamestnancov o stave ich sťažností a poskytovanie odpovedí v primeraných časových rámcoch.



Antidiskriminčné a rešpektujúce správanie na pracovisku

Zmluva o pracovných podmienkach v skupine Erste potvrdzuje náš záväzok k prostrediu bez diskriminácie, v ktorom je každý cenený bez ohľadu na pohlavie, vek, zdravotné postihnutie, sexuálnu orientáciu, náboženstvo, národnosť alebo sociálne zázemie.

Zabezpečujeme to nasledovne:

- Zakotvenie postupov proti diskriminácii v interných predpisoch a umožnenie ich monitorovania príslušnými oddeleniami.
- Poskytovanie špeciálnych kanálov na hlásenie podozrení (whistleblowing) a interných jednotiek pre dôverné a anonymné hlásenia.
- Vymenovanie vyškolených kontaktných osôb v každej materskej inštitúcii na poradenstvo a riešenie konfliktov v prípadoch diskriminácie alebo šikanovania.
- Príprava pravidelných správ o prípadoch diskriminácie a využívanie zistení na ďalší rozvoj firemnej kultúry.
- Realizácia osvedy a preventívnych opatrení v spolupráci s vedením.
- Poskytovanie školení o nevedomých predsudkoch na citlivosť zamestnancov pre spravodlivú interakciu.
- Vymenovanie dôverníka pre otázky diskriminácie ako centrálného kontaktného bodu pre sťažnosti a otázky ľudských práv a umožnenie viesť ním implementáciu stratégií riešenia.

Integrácia a zastúpenie

Skupina Erste využíva zástupné orgány na zapojenie zamestnancov do rozhodnutí manažmentu, ako to vyžaduje legislatíva, najmä v záležitostiach priamo ovplyvňujúcich zamestnancov. Jedno percento zamestnancov skupiny Erste sa aktívne zúčastňuje na činnosti týchto orgánov. V súlade s Rakúskym zákonom o pracovnom poriadku je Rada zamestnancov trvalým a nezávislým orgánom zastupujúcim našich zamestnancov a zabezpečuje nepretržitú spoluprácu medzi predstavenstvom a zamestnancami našej organizácie.

Sloboda zhromažďovania a sloboda prejavu v otázkach práce

Naši zamestnanci majú právo organizovať sa a slobodne vyjadrovať svoje názory.

Zabezpečujeme to nasledovne:

- Rešpektovanie práva zamestnancov na slobodu zhromažďovania, slobodu prejavu a kolektívne akcie, pokiaľ tým nie sú porušované práva iných.
- Predchádzanie diskriminácii zamestnancov na základe členstva v organizáciách, ako sú odbory.
- Uznávanie práva zamestnancov na kolektívne vyjednávanie v súlade s ustanoveniami zákona.





Klienti

Naším cieľom je umožniť ľuďom prístup k finančným prostriedkom, produktom a službám, aby mohli dosiahnuť finančnú nezávislosť. Spĺňanie potrieb našich klientov je základom nášho udržateľného úspechu.

Náš úspech a dobrá povesť sú založené na dôvere našich klientov. Neustále pracujeme na zvyšovaní ich spokojnosti. Optimalizujeme naše bezpečnostné opatrenia, najmä v rámci digitálnej transformácie, a kladieme veľký dôraz na ochranu osobných údajov.

Dostupnosť našich produktov a služieb

Naše produkty a služby sú voľne dostupné pre všetkých prostredníctvom rôznych predajných kanálov. Zabezpečujeme to nasledovne:

- Zabezpečenie bezbariérového prístupu pre osoby so zdravotným postihnutím.
- Ponuka moderných technológií a podpora zákazníkov pri ich používaní.
- Úprava otváracích a konzultačných hodín a ponuka rozšírených priestorov pre samoobsluhu.
- Podpora finančnej integrácie sociálne a finančne znevýhodnených osôb v našich kľúčových regiónoch.
- Pokračovanie v priamej komunikácii so zákazníkmi prostredníctvom našich pobočiek, najmä pri zložitejších záležitostiach.

Bezbariérový prístup

Vytvárame primerané prístupové miesta pre všetkých nasledovne:

- Vybavenie bankomatov hlasovými modulmi pre nevidiacich alebo zrakovo postihnutých ľudí.
- Umožnenie funkcií ako sú zväčšenie, nastavenie kontrastu, veľké písmo a hlasový výstup na našej digitálnej platforme George.
- Zlepšovanie našich opatrení s podporou zamestnaneckej siete Erste Ability a zástupcov osôb so zdravotným postihnutím.

Jasnosť a transparentnosť

Jasnosť a transparentnosť v komunikácii o produktoch a v cenotvorbe sú pre nás dôležité. Podporujeme našich zákazníkov pri prijímaní zodpovedných rozhodnutí vo finančných záležitostiach.

Toto zabezpečujeme tým, že:

- Priebežne informujeme zákazníkov o vhodných produktoch a službách prostredníctvom vhodných komunikačných kanálov.
- Poskytujeme jasné informácie o cenách, nákladoch a výdavkoch.
- Používame jednoduchý a zrozumiteľný jazyk na úrovni B1.
- Podporujeme finančnú gramotnosť našich zákazníkov.
- Komunikujeme jasne o tom, ako sa spracúvajú osobné údaje, a v prípade potreby žiadame o súhlas.

Zodpovedný vývoj a marketing našich produktov

Podporujeme kultúru, ktorá zabezpečuje spravodlivé a rešpektujúce zaobchádzanie s našimi zákazníkmi. Zabezpečujeme to nasledovne:

- Zber údajov o potrebách našich zákazníkov a ich názoroch na produkty a služby.
- Používanie procesu vývoja produktov, ktorý zaručuje vysoké štandardy kvality a bezpečnosti.
- Vytváranie produktov a služieb, ktoré sú flexibilné, jednoduché, bezpečné, zrozumiteľné, transparentné a vhodné pre všetky životné etapy.
- Rešpektujúce konanie v našich marketingových kampaniach a vyhýbanie sa urážlivému obsahu.
- Tvorba marketingových materiálov tak, aby boli jasné, vyvážené a nezávädzajúce.
- Používanie technologicky podporovaných procesov pri našich poradenských službách, čím poskytujeme komplexný prehľad o finančnom stave našich klientov a umožňujeme kvalifikované rozhodovanie.

Zodpovedné poskytovanie úverov

Zaväzujeme sa k zodpovedným postupom pri poskytovaní úverov.

Zabezpečujeme to nasledovne:

- Poskytovanie úverov iba do miery, v akej je pravdepodobné, že ich naši zákazníci budú schopní splatiť.
- Zodpovedné propagovanie a predaj našich finančných produktov.
- Spolupráca s našimi zákazníkmi na hľadanie riešení v prípade finančných ťažkostí.

Ochrana údajov a dôvernosc

Súkromie našich zákazníkov rešpektujeme a ich údaje zachovávame vždy v dôvernosti.

Zabezpečujeme to nasledovne:

- Zber, spracúvanie a uchovávanie údajov s maximálnou dôvernosťou.
- Používanie rôznych bezpečnostných mechanizmov na úrovni siete a aplikácií.
- Zdieľanie údajov o zákazníkoch iba s ich súhlasom, pokiaľ zákon nestanovuje inak.
- Dôsledné dodržiavanie dôvernosti zo strany našich zamestnancov a bývalých zamestnancov.
- Zdržanie sa využívania údajov o zákazníkoch na ich ujmu a požadovanie rovnakého prístupu od poskytovateľov služieb.
- Každoročné školenie zamestnancov o týchto štandardoch, ktoré sú záväzné aj pre našich spolupracovníkov.

Ak napriek našim opatreniam dôjde k strate, zmene, neoprávnenému zverejneniu alebo neoprávnenému prístupu k osobným údajom (porušenie ochrany údajov), aktivuje sa vnútorný systém hlásenia, ktorý zabezpečuje centrálnu vyhodnotenie situácie a v prípade potreby aj nahlásenie príslušnému orgánu na ochranu údajov.

Riešenie sťažností

Na sťažnosti reagujeme primerane a efektívne, čím prispievame k spokojnosti našich zákazníkov.

Zabezpečujeme to nasledovne:

- Prevzatie zodpovednosti za naše chyby a reagovanie na sťažnosti rýchlo, diskkrétne a citlivo.
- Analýza hlavných príčin sťažností a rýchle prijatie opatrení na ich odstránenie.
- Informovanie našich zákazníkov o spôsobe podania sťažnosti a ich práve kontaktovať príslušného ombudsmana.
- Poskytovanie školení našim zamestnancom v oblasti riešenia sťažností.

Investori

Kladíme najvyšší dôraz na transparentnosť
a poskytujeme komplexné informácie verejnosti
aj regulačným orgánom.

Zabezpečujeme to nasledovne:

- Poskytovanie úplných, správnych, presných, aktuálnych
a zrozumiteľných informácií vo všetkých formách
komunikácie.
- Riadime sa platnými štandardmi v oblasti finančného
a nefinančného výkazníctva.



Súvisiace dokumenty



Non-financial report



Climate report



Sustainability - ESG | Erste Group Bank AG



Code of Conduct for suppliers

Príloha: Vysvetlenie pojmov

Corporate Governance

Neexistuje štandardizovaná medzinárodná definícia corporate governance (riadenia spoločností). Vo všeobecnosti možno corporate governance chápať ako súbor všetkých medzinárodných a národných pravidiel, predpisov, hodnôt a princípov zameraných na riadenie a kontrolu podnikov a korporácií tak, aby ich viedli k udržateľnému a dlhodobému tvoreniu hodnoty.
Rakúsky kódex corporate governance:: www.corporate-governance.at

Equator Principles

Dobrovoľný súbor pravidiel, ktoré dodržiavajú finančné inštitúcie pri určovaní, hodnotení a riadení sociálneho a environmentálneho rizika v projektovom financovaní. Banky, ktoré tieto princípy prijímajú, sa zaväzujú neposkytovať úvery projektom, v ktorých dlžník nedodržiava alebo nie je schopný dodržiavať sociálne a environmentálne štandardy stanovené Equator Principles. www.equator-principles.com

ESG hodnotenie

ESG hodnotenie posudzuje environmentálne, sociálne a riadiace aspekty súvisiace s akoukoľvek finančnou činnosťou banky. Zabezpečuje, že projekty sú udržateľné, že sú rešpektované práva pracovníkov a komunit a že sú dodržiavané regulačné štandardy. Zahŕňa témy ako ochrana životného prostredia, bezpečné pracovné podmienky, zrušenie detskej a nútenej práce a prevenciu korupcie a konfliktov záujmov.

Luxemburská deklarácia o podpore zdravia na pracovisku (WHP)

WHP je európsky rámec, ktorý vyzýva spoločnosti k implementácii opatrení na podporu zdravia a pohody na pracovisku. Zdôrazňuje zdieľanú zodpovednosť zamestnávateľov a zamestnancov za zlepšenie pracovných podmienok a podporu preventívnych zdravotných stratégií. Luxemburskú deklaráciu podpísala skupina Erste v roku 2007.

Princípy OSN pre zodpovedné investovanie (UN-PRI)

UN PRI je dobrovoľná medzinárodná sieť investorov, ktorá podporuje šesť princípov zodpovedného investovania. Tieto princípy majú za cieľ integrovať environmentálne, sociálne a riadiace (ESG) faktory do investičného rozhodovania s cieľom dosiahnuť udržateľné výnosy a podporovať zodpovedné obchodné praktiky. UN PRI podpísala skupina Erste v roku 2012.
www.unpri.org

Whistleblowing

Tento pojem označuje systém zavedený v spoločnosti, ktorý zamestnancom poskytuje slobodu odhaliť nesprávne konanie alebo iné porušenia bez obavy z odplaty alebo represálií.