

# Etički kodeks Agram banke d.d.

 Agram Banka



## Etički kodeks Agram banke d.d.

### SADRŽAJ

|  |   |
|--|---|
| 1. UVOD .....  | 2 |
| 2. ETIČKI KODEKS .....   | 2 |
| 3. PONAŠANJE RADNIKA BANKE.....                                      | 3 |
| 4. POŠTIVANJE ZAKONA I PROPISANIH STANDARDA.....                     | 4 |
| 5. ODNOS S KLIJENTIMA, TRŽIŠTEM I KOLEGAMA.....                      | 5 |
| 6. ODNOS PREMA KLIJENTIMA I DRUGIM OSOBAMA IZVAN BANKE.....          | 5 |
| 7. UPOZNAJTE SVOG KLIJENTA .....                                     | 5 |
| 8. PRUŽANJE INFORMACIJA KLIJENTIMA.....                              | 5 |
| 9. ČUVANJE TAJNOSTI PODATAKA .....                                   | 6 |
| 10. DIONIČARI / BANKA.....   | 6 |
| 11. PRIMANJE DAROVA .....  | 6 |
| 12. SUKOB INTERESA .....   | 7 |
| 13. SUKOB INTERESA U PRUŽANJU INVESTICIJSKIH I POMOĆNIH USLUGA ..... | 7 |
| 14. POSTUPANJE PRILIKOM SUKOBA INTERESA.....                         | 8 |
| 15. UPRAVLJANJE IMOVINOM I FINACIJSKA ISPRAVNOST .....               | 8 |
| 16. LJUDSKA PRAVA .....  | 8 |
| 17. OKOLIŠ .....   | 9 |
| 18. PRIMJENA I KRŠENJE ODREDBI KODEKSA .....                         | 9 |

## 1. UVOD

U poslovnom svijetu postoje određena pravila ponašanja, tj. poslovna kultura koja je vrlo važan, ponekad i odlučujući čimbenik u ostvarivanju uspjeha i profita. Poslovnu kulturu mogli bismo definirati kao sustav ponašanja, znanja i vještina, vrijednosti i simbola koji su opće prihvaćeni u poslovnom svijetu i koji se prenose komunikacijom. Tu naravno podrazumijevamo poslovni bonton, te etičko ponašanje u smislu integriteta, poštenja, iskrenosti i profesionalizma.

Svaka osoba želi da se njezin rad cijeni i da kroz to i ona sama bude cijenjena i poštovana. Svi također želimo da Banka u kojoj radimo bude uspješna i da tako budemo cijenjeni i kao kolektiv i kao pojedinci. To je moguće samo onda kada svaki čovjek na svom radnom mjestu besprijekorno izvršava svoje zadatke.

Ovi naputci namijenjeni su svim radnicima Banke u cilju razvijanja više poslovne kulture. Bave se najvrjednijim i najosjetljivijim dijelovima naše profesije: poslovnom etikom, odnosima s klijentima te međusobnim odnosom zaposlenika - kao temeljnim pretpostavkama kvalitete rada. Njihovo poznavanje od velike je važnosti za svakog pojedinca i za kolektiv kao cjelinu, jer poštivanje ovih pravila ima za cilj postizanje skladnih međuljudskih odnosa i maksimalno zadovoljstvo klijenata.

## 2. ETIČKI KODEKS

Etika (običaj, navada) ima zadaću upoznati nas s moralom i koje su njegove osnovne komponente. Isto tako, pomaže nam zauzeti kritičko stajalište prema postojećoj moralnoj praksi. Etika vrijednosno ocjenjuje i upozorava na prave i istinske vrijednosti. Ugled Banke ovisi o ponašanju njezinih radnika i svaki radnik ima važnu ulogu u očuvanju reputacije i dobrog ugleda i pritom se uvijek mora voditi najvišim etičkim standardima. Naše poslovanje je sastavni dio gospodarskog i socijalnog okruženja, a Banka kao sastavni dio te cjeline mora štiti prava i interese svojih klijenata, dužnika, dioničara, kao i interese radnika.

Etičkim kodeksom utvrđuju se pravila ponašanja i etička načela na temelju kojih postupaju radnici Banke prilikom obavljanja službene dužnosti.

Etičkim kodeksom Banka jamči da će ponašanje u poslovanju i etičkim pitanjima biti u skladu s najvišim standardima, koji su temeljeni na sljedećim vrijednostima:

- načelo - klijent na prvom mjestu
- zakonitost i transparentnost
- profesionalnost i jednakost
- korporativna kultura
- savjesnost radnika te međusobno poštovanje i
- timski rad.

### 3. PONAŠANJE RADNIKA BANKE

Radnici Banke svojim urednim izgledom i besprijekornim ponašanjem moraju izražavati pozitivan odnos prema poslu kojim se bave, ali i poštovanje prema klijentima. Ležernosti i površnosti nema mjesta unutar Banke, koje karakteriziraju preciznost, točnost, uljudnost i urednost.

Nije primjereno voditi razgovore pred klijentima - u grupama, neovisno o tome radi li se o poslovnim ili drugim temama. Takve situacije stvaraju dojam zapostavljenosti kod klijenata, odnosno dojam nezaposlenosti. Međusobni nesporednici ne smiju se rješavati pred klijentima i nema opravdanja za takve postupke, jer ti ružni dojmovi klijentima čine boravak neugodnim. U trenutku kad rukovoditelj razgovara sa strankom, ostali prisutni, ako nisu pozvani, moraju se diskretno udaljiti. Rukovoditelj mora znati kad će i zbog čega razgovor sa strankom obaviti u javnom prostoru, a kada će ga zamoliti da razgovaraju u uredu ili nekom drugom mjestu.

Radnici moraju znati da upadanje u razgovor s klijentom ili u razgovor klijenta i rukovoditelja nije pristojno, kao što nije pristojno bez dopuštenja ili poziva upadati u razgovore drugih osoba. Neprimjereno je od klijenta tražiti ili primati bilo što, što nije vezano uz davanje usluga. Neovisno o tome koliko radnik poznaje klijenta i koliko su ti odnosi srdačni i prijateljski, uslugu i komunikaciju s klijentom moramo obavljati na najvećoj mogućoj profesionalnoj razini i distanci.

Radno vrijeme počinje dolaskom na radno mjesto u potpunoj pripremljenosti za rad, a ne dolaskom na ulaznu recepciju.

Samovoljno napuštanje radnog mjesta nije dopušteno. U slučaju takvih potreba tijekom radnog vremena, radnik se mora javiti nadređenom. Samovoljni i nekontrolirani odlasci ometaju redovan proces rada, mogu revoltirati suradnike i oštetiti klijenta.

Po odlasku s radnog mjesta istekom radnog vremena, radni prostor svaki radnik mora uredno pospremiti, a nadređeni je dužan to prekontrolirati. Privatni posjeti na radnom mjestu nisu prikladni iz više razloga: ometaju proces rada i dovode do zanemarivanja stranaka. Radnik koji je sklon učestalim privatnim posjetima prije ili kasnije počinje gubiti osobni dignitet.

Pušenje, konzumiranje alkohola i opojnih sredstava, odnosno rad pod njihovim utjecajem, zabranjeni su iz sigurnosnih, zdravstvenih, humanih i profesionalnih razloga.

Nemojte prvi početi oslovljavati stranku s „TI”, bez obzira na to koliko je osoba mlađa od Vas.

Svaki radnik Banke, bez obzira na radno mjesto, mora biti svjestan činjenice da svojom pojavom i nazočnošću u javnom prostoru, kao i ponašanjem, pobuđuje pozornost stranaka i ostavlja određeni dojam. Taj osjećaj rukovoditelji su dužni razvijati kod svojih radnika i kontinuirano pratiti.

Njegovan izgled, usklađenost i urednost ulijevaju povjerenje kod klijenata i poslovnih suradnika. Time se, izražava pozitivan odnos radnika prema poslu kojim se bavi, ali i poštovanje prema

onima koji su izabrali našu Banku. Ovdje vrijede opća pravila urednosti. Osobnu urednost predstavljaju uredna odjeća, obuća, frizura, ruke, diskretan make-up te obrijano lice. Urediti se treba kod kuće, a ne na radnom mjestu.

### **Kultura odijevanja radnika**

Na radnom mjestu svaki radnik mora biti propisno odjeven, uredan i kulturnog držanja. Svoj izgled u potpunosti mora uskladiti s potrebama radnog mjesta.

Osmijeh je sastavni dio izgleda svakog zaposlenika! Poslovni bonton, za razliku od državnog, ne propisuje točno određeni način odijevanja. To je prepušteno osobnosti i stilu osobe, razumljivo uvijek u funkciji posla koji obavljamo, imidža Banke i reputacije koju želimo stvoriti. Ne zaboravimo - ovdje nije riječ o pravu na uredno i neuredno odijevanje, nego na način odijevanja s obzirom na vrstu posla koji obavljamo. Osnovno pravilo poslovnog odijevanja je biti odjeven uredno, praktično, elegantno i skladno, primjereno poslu koji obavljamo, životnoj dobi, stasu, vremenskim prilikama, modnim i materijalnim mogućnostima. Uz to valja imati na umu da poslovno odijevanje ne bi smjelo biti ekstravagantno, ni pretjerano moderno. U ekstravaganciju ne spada svakodnevno mijenjanje odjeće i obuće, ako nam to dopuštaju financije.

U poslovanju sa strankama muškarcima je primjereno odijelo i uredno vezana kravata. Poslovna odijela poželjno je nositi u tamnijim bojama jer pridodaju autoritetu osobe koja ih nosi. Samo za vrijeme velikih ljetnih vrućina muškarci mogu raditi bez sakoa, u besprijekorno čistim košuljama s kravatama. Ako ste na sastanku sa strankom koja također ima sako, uljudno je pitati stranku odobrava li da skinete sako i ostanete u košulji.

Neprikladno je odijevanje traperica, traper jakni, tenisica, šilterica, trenirki, šušlavaca, sandala otvorenog tipa, kratkih hlača, majica bez rukava i sl. Ono što je izrazito bitno je da svi odjevni predmeti moraju biti čisti i bez ikakvih neugodnih mirisa.

## **4. POŠTIVANJE ZAKONA I PROPISANIH STANDARDA**

Svi radnici su dužni poštivati obveze iz radnog odnosa, slijediti odluke i naputke kojima se propisuje bankarsko poslovanje, te su obvezni upoznati se i pratiti upute i smjernice koje izdaju drugi organizacijski dijelovi Banke bez obzira na njihov oblik priopćavanja.

Etički kodeks propisuje da će Banka na svim razinama donošenja odluka i poslovanja putem odgovarajućeg sustava unutarnjih kontrola te adekvatne obuke i informatičkih sustava promicati poštivanje važećih zakonskih i podzakonskih propisa te općih načela ponašanja koja su navedena u ovom Kodeksu i to u svrhu zaštite korektnosti, integriteta i ugleda.

## 5. ODNOS S KLIJENTIMA, TRŽIŠTEM I KOLEGAMA

Od radnika se traži maksimalno pošteno postupanje i svi se odnosi s osobama s kojima dolazite u kontakt, bez obzira na to radi li se o klijentima, konkurenciji ili kolegama, trebaju temeljiti na uzajamnom poštovanju i povjerenju, poštovanju načela struke, dobrim poslovnim običajima i poslovnom moralu. Načela slobodnog i lojalnog tržišnog natjecanja moraju se poštovati.

## 6. ODNOS PREMA KLIJENTIMA I DRUGIM OSOBAMA IZVAN BANKE

Radnici Banke se trebaju odnositi pošteno prema klijentima, dobavljačima i konkurenciji. Nikoga se ne bi smjelo iskorištavati putem manipulacije, tajenja, zloupotrebe povjerljivih informacija, lažnog predstavljanja bitnih činjenica ili nekim drugim nepoštenim činom.

Radnici Banke moraju biti iskreni prema klijentima, odnositi se s poštovanjem i dostojanstvom te se ne smije obećavati ono što se ne možete izvršiti. Zadovoljni klijenti su ključ uspjeha Banke. Njihovo ćete povjerenje dobiti svojim poštenim odnosom prema njima, pružanjem usluga koje traže, ali i koje nadmašuju njihova očekivanja.

O uslugama/proizvodima Banke govorite točno i vjerodostojno. Nikada se ne smije obmanjivati klijente, lažno predstavljati usluge/proizvode Banke ili konkurencije, ili koristiti neke druge nepoštene metode za „diskvalificiranje” konkurencije.

Konkurirajte za posao iskreno i pošteno. Ne raspravljajte s konkurentima o osjetljivim tržišnim podacima (cijene, strategija i sl.). Komunikacija vezana uz ponude i pregovore kod sklapanja ugovora uvijek bi trebala biti iskrena. Osigurajte da svi odnosi s klijentima budu u najboljem interesu samih njih i Banke.

## 7. UPOZNAJTE SVOG KLIJENTA

Upoznavanje klijenata, njihovog ugleda i položaja, kao i prirode njihovih poslovnih aktivnosti, omogućava nam pružanje najbolje usluge, primjerice u pogledu klijentovih ulaganja i donošenja odluka. Ujedno, omogućava nam da se osiguramo od iskorištavanja od klijenta u svrhu nelegalnog poslovanja, kao primjerice financiranja terorizma, pranja novca ili prijevare.

Banka u okviru Službe za sprječavanje pranja novca kontinuirano provodi dubinske analize i provjere kako bi bila upoznata s izvorima klijentove imovine te izbjegla potencijalne sumnjive poslove odnosno transakcije.

## 8. PRUŽANJE INFORMACIJA KLIJENTIMA

Radnici Banke su u obvezi klijentima staviti na raspolaganje opisnu dokumentaciju o proizvodima i uslugama u ponudi, ne uzimajući u obvezu objave informacija koja je utvrđena važećim propisima i odgovarajućim internim procedurama kojima se regulira obveza transparentnosti.

Radnici Banke dužni su opisati klijentu mogućnost rizika i troškove proizvoda, transakcije i usluge koje su u ponudi ili su posebno zatražene.

Radnici Banke dužni su štititi klijente u skladu s dobrim poslovnim običajima. Zloupotreba nestručnosti klijenata i njihovo nepoznavanje poslovanja u cilju pribavljanja osobne i poslovne koristi strogo je zabranjena.

Prilikom dostavljene nepotpune informacije klijenta, radnici će procijeniti karakteristike na temelju njima dostupnih informacija u najboljoj mogućoj mjeri, te zatražiti preostalu nepotpunu dokumentaciju.

## 9. ČUVANJE TAJNOSTI PODATAKA

Radnik Banke smatra sve klijentove informacije povjerljivima. U skladu sa zakonskim okvirima i propisanim pravilima Banke, čuvanje podataka o klijentu i sprječavanje odavanja trećim osobama na prvom je mjestu.

Iznimke su dozvoljene isključivo u slučaju kada klijent to prethodno odobri pisanim putem ili u slučajevima u kojima postoji obveza dostavljanja podataka nadležnim regulatornim i zakonodavnim tijelima.

Radnik u svoju korist, ni u korist trećih osoba, ne smije iskorištavati spoznaju ili povjerljivost podataka do kojih je došao obavljanjem poslovnih aktivnosti, te ne savjetuje druge na osnovi tih podataka i/ili spoznaja. Radnici se trebaju suzdržavati od aktivnosti koje bi mogle dovesti do situacije da takve podatke ili spoznaje iskorištavaju za osobnu korist ili korist trećih zahvaljujući svom položaju u Banci.

## 10. DIONIČARI / BANKA

Odnos s dioničarima Banka vodi prema sljedećim načelima:

- nastojanje osiguranja ekonomske isplativosti i sposobnost vodstva prema načelu zdravog i mudrog upravljanja
- visoki standardi u obavljanju bankarske industrije, povećanje isplativosti i imovinske osnove
- točno, pravovaljano, cjelovito, transparentno i istinito izvještavanje.

## 11. PRIMANJE DAROVA

Radnici Banke ne smiju primati darove ili znakove pažnje koji prelaze granice male, odnosno simbolične vrijednosti ili uobičajenih pravila pristojnosti.

Zabranjeno je prihvaćanje u svoju korist ili u korist drugih osoba, druge ponuđene beneficije ili koristi koje su neprimjerene uobičajenim načelima poslovnih odnosa i kompromitiraju neovisnost rasuđivanja i poslovni integritet radnika.

Prihvatanje i darivanje u novcu je zabranjeno, dok darovima male, odnosno simbolične vrijednosti iskazane u dobrima smatraju se darovi čija vrijednost ne prelazi iznos od 150,00 eura kada je dar primio radnik koji je uključen u poslovni proces.

Navedene vrijednosti darova odnose se na vrijednost jednog dara ili vrijednost više darova od iste osobe tijekom kalendarske godine.

## **12. SUKOB INTERESA**

Tijekom rada u Banci radnik ne smije dati prednost privatnim interesima i osobnim koristima pred interesima Banke i obvezama iz radnog odnosa.

Sukob interesa predstavlja svaku situaciju u kojoj radnici Banke i Nadzorno tijelo nisu neutralni i objektivni u odnosu na predmet poslovanja i profesionalne aktivnosti, odnosno koristeći svoju specifičnu poziciju pri pružanju i obavljanju bankovnih i financijskih usluga imaju profesionalne i/ili osobne interese, koji se natječu s interesima klijenta i/ili interesima Banke, što može utjecati na njihovu nepristranost i objektivnost u pružanju i obavljanju usluga i aktivnosti te štetiti interesima klijenata i/ili Banke. Radnici Banke i Nadzorno tijelo prilikom obavljanja svojih dužnosti moraju izbjegavati donošenje odluka ili poduzimanje radnji koje su u suprotnosti ili u sukobu interesa Banke, odnosno nisu u skladu s njihovim radnim obvezama i dužnostima.

Radnici Banke i Nadzornog tijela, ne smiju za svoj ili za račun treće osobe sklapati niti obavljati poslove kojima se takmiče s Bankom, ne smiju biti članom trgovačkog društva koji osobno odgovara za obveze toga društva ako se ono bavi poslovima iz predmeta poslovanja Banke te ne smije obavljati poslove za svoj ili tuđi račun, tijekom trajanja radnog odnosa s Bankom.

Banka od svojih radnika očekuje da se pri obavljanju svog posla maksimalno koriste sposobnošću nepristranog prosuđivanja u svim segmentima koji se tiču poslovanja. Da bi se održala neovisnost u prosuđivanju i djelovanju, zaposlenici moraju izbjegavati sukob interesa ili moguće pojavljivanje sukoba zbog ekonomskog ili osobnog interesa. Prigodna razmjena poslovnih darova, čašćenje ručkom ili večerom uobičajena je praksa koja ima za cilj stvoriti atmosferu dobre volje i uspostaviti povjerenje među poslovnim partnerima. Zaposlenici mogu darovati i primati poslovne darove, ali moraju biti dovoljno skromni kako ne bi utjecali na poslovne odluke primatelja. Zdrav razum i dobra prosudba moraju se koristiti pri određivanju što je prihvatljivo, a što ne.

## **13. SUKOB INTERESA U PRUŽANJU INVESTICIJSKIH I POMOĆNIH USLUGA**

Radnici Banke uključeni u pružanje investicijskih i pomoćnih usluga te obavljanje investicijskih aktivnosti, kao i osobe koje imaju pristup povlaštenim informacijama (koje se odnose na Banku kao izdatelja financijskih instrumenata, ali i druge financijske instrumente kao i izdatelje financijskih instrumenata), osobe na rukovodećim pozicijama u Banci koje imaju pristup povlaštenim informacijama, članovi Uprave, članovi Nadzornog odbora i Odbora za reviziju i



drugih odgovarajućih organizacijskih dijelova Banke, dužni su postupati sukladno internim aktima Banke koji uređuju pitanja sukoba interesa kod pružanja investicijskih i pomoćnih usluga.

#### **14. POSTUPANJE PRILIKOM SUKOPA INTERESA**

Radnici Banke, obvezni su prijaviti Službi praćenja usklađenosti sve okolnosti i situacije koje predstavljaju postojeći i/ili potencijalni sukob interesa ili mogu dovesti do postojanja sukoba interesa.

Dužnost radnika je u slučaju kada posumnja na postojanje okolnosti sukob interesa da odmah obavijesti svoga neposredno nadređenog rukovoditelja.

Svatko tko u pozitivnoj vjeri izvijesti o događajima povezanim sa sukobom interesa zaštićen je od bilo kakvog oblika diskriminacije ili kažnjavanja uz maksimalno diskreciono pravo, pri čemu se ne dovode u pitanje zakonske obveze.

#### **15. UPRAVLJANJE IMOVINOM I FINACIJSKA ISPRAVNOST**

Radnici Banke dužni su upravljati imovinom Banke uz dužno poštovanje te se pridržavati propisanih odredbi Pravilnika o radu i drugih propisanih internih akata Banke. Svaki radnik odgovoran je za zaštitu ukupne materijalne, financijske i druge imovine Banke, klijenata i pružatelja usluga koja mu je povjerena na upravljanje.

Radnici su dužni čuvati sredstva za rad koja osigura Banka (kao što su na primjer osobna računala, telefoni i slično) i koristiti ih samo za ispunjavanje radnih obveza.

Banka i njeni radnici dužni su pripremati i objavljivati financijska izvješća u skladu s opće prihvaćenim računovodstvenim načelima i važećim pozitivnim zakonskim propisima. Izvješća moraju prikazivati financijski položaj Banke i rezultate poslovanja u svim relevantnim pogledima, čime se osiguravaju nepristrane informacije trenutačnim i budućim investitorima.

#### **16. LJUDSKA PRAVA**

Banka neće izravno ni neizravno financirati transakcije, projekte te subjekte koji uključuju ili zagovaraju korištenje prisilnog (ili ropskog) rada, dječjeg rada ili:

- kršenje Europske konvencije o ljudskim pravima
- kršenje obveza iz radnog ili socijalnog zakonodavstva država
- kršenje primjenjivih odredbi koje su donijele međunarodne organizacije, uključujući odgovarajuće UN-ove konvencije
- kršenje prava lokalnog odnosno autohtonog stanovništva.

Banka nije uključena u poslovne aktivnosti u kojima proizvodi mogu služiti:

- suzbijanju prosvjeda i/ili političkih nemira
- drugom obliku kršenja ljudskih prava.

Navedeno se osobito odnosi na zemlje u kojima se odvijaju ili očekuju politički nemiri, oružani sukobi ili drugi oblici kršenja ljudskih prava.

## 17. OKOLIŠ

Financiranje ili bilo kakvo sudjelovanje u transakcijama i/ili projektima koji potenciraju ugrožavanje okoliša dugotrajnim posljedicama (npr. ugrožavanje prašuma ili zagađenje okoliša i voda) nisu u skladu s poslovnom politikom Banke. Prilikom pristupanja u financijski projekt potrebno je pobrinuti se da kompanija koju financiramo koristi sredstva u skladu s lokalnim odredbama o zaštiti okoliša, odredbama o zaštiti okoliša EU i međunarodnim konvencijama o zaštiti okoliša koje se primjenjuju kao obvezujuće.

## 18. PRIMJENA I KRŠENJE ODREDBI KODEKSA

Odredbe ovog Kodeksa primjenjuju se na sve radnike, uključujući i radnike koji imaju zaključene ugovore o radu na određeno vrijeme.

Nepridržavanje bilo kojih odredbi Kodeksa smatra se kršenjem obveza iz radnog odnosa ili u svezi s radnim odnosom.

Radniku se mogu izreći mjere predviđene Zakonom o radu i/ili aktima Banke ovisno o težini prekršajne odredbe.

Radnik Banke i/ili netko treći koji utvrdi nepridržavanje odredbi Kodeksa dužan je o tome izvijestiti svog neposredno nadređenog i pisanim putem Službu praćenja usklađenosti na adresu Banke, Ulica grada Vukovara 74, 10 000 Zagreb.

Za ažuriranje i praćenje ovim Kodeksom zadužuje se Služba praćenja usklađenosti.