



Delavska hranilnica d.d. Ljubljana

**KODEKS POSLOVNE ETIKE DELAVSKE
HRANILNICE D.D. LJUBLJANA**

Prenos tretjim osebam in kopiranje nista dovoljena!

Datum: december 2017

1. UVOD

Zaupanje in ugled je ključnega pomena za uspeh vsake finančne institucije, zato se Delavska hranilnica d.d. Ljubljana (»hranilnica«) zavzema za najvišje standarde etičnega in profesionalnega ravnanja. Ta kodeks poslovne etike je v razmerju do sodelavcev, partnerjev in strank skupek vrednot in načel, ki predstavljajo vodila našega ravnanja. Kot takšna nam pomagajo pri sprejemanju odločitev in pri opravljanju dnevnih delovnih obveznosti.

Dosledno spoštovanje določil kodeksa krepi tako ugled zaposlenih v hranilnici kot hranilnice same. Prispeva k odgovornemu ravnanju posameznika in kolektiva kot celote, posledično pa k višjim standardom poslovanja. V veljavne interne akte, ki smo jih zaposleni zavezani dosledno spoštovati, kodeks ne posega, se pa nanje navezuje in jih dopolnjuje. Njegova določila smo dolžni upoštevati in se po njih ravnati vsi zaposleni.

Ta kodeks določa smernice poslovne prakse ter strokovnega in osebnega ravnanja, ki se od zaposlenih in oseb, ki delajo v imenu hranilnice, pričakuje. Hranilnica je kot članica Združenja bank Slovenije (ZBS) seznanjena in v celoti priznava Kodeks poslovne etike članic ZBS.

V poslovnih razmerjih sta poštenje in zaupanje nenadomestljivi vrline. Hranilnica goji kulturo, v kateri sta odgovornost in pripravljenost za kohezijsko sodelovanje prevladujoči vrednoti zaposlenih. Z vsakim posameznikom se ravna prijazno in spoštljivo

Zaposleni so nediskriminatorni, pozitivno naravnani, motivirani in spoštujejo delo sodelavcev in svoje delo. Zaposleni svoje delo opravljajo z vso strokovnostjo in skrbnostjo ter stremijo k odličnosti. Hranilnica spodbuja organizacijsko kulturo, ki daje poštenemu in neoporečnemu izvajanju poslovnih dejavnosti najvišjo prioriteto in zato ne sodeluje in ne bo sodelovala pri poslih, za katere je možnost predvideti, da bi hranilnico lahko izpostavili tveganju zmanjšanja ugleda in dobičkonosnosti. Javnost nas ocenjuje po naših ravnanjih in zato naj bo ta kodeks vodilo, ki naj nam pomaga okrepiti zaupanje javnosti, s predanostjo našim temeljnim vrednotam.

Hranilnica mora v okviru svojih možnosti upoštevati želje stranke in njene potrebe ter si prizadevati za izpolnitev njenih pričakovanj. Odklonitev za sklenitev posla mora biti skrbno pretehtana, utemeljena in vedno izražena v mejah vljudnosti.. Določila tega kodeksa zavezujejo vse zaposlene kot del njihovih nalog in odgovornosti. Prav tako zavezujejo vsakogar, ki na podlagi pogodbe o zaposlitvi ali druge pogodbe deluje v imenu hranilnice. Poleg določb tega kodeksa so zaposleni dolžni upoštevati tudi kodekse, ki urejajo specifično delovanje po posameznih profesionalnih področjih.

2. SPLOŠNA NAČELA RAVNANJA

Dolžnost upoštevanja

Vsi zaposleni so se dolžni seznaniti in se ravnati v skladu z določili tega kodeksa.

Stranka hranilnice

Kot stranka se šteje že vsaka oseba, kateri se dajejo prve informacije ali se z njo vzpostavljajo prvi stiki, ne glede na to, ali je kasneje poslovni odnos vzpostavljen ali ne.

Poznavanje kodeksa

Kadrovska služba in višje vodstvo hranilnice mora z vsebino kodeksa seznaniti vsakega (novega) zaposlenega in skrbeti, da delo s strankami in znotraj hranilnice vsi opravljajo skladno z njegovimi določili.

3. TEMELJNA NAČELA RAVNANJA

Varovanje ugleda

Poslovanje hranilnice mora temeljiti na spoštovanju veljavnih predpisov in pogodb, sklenjenih s strankami. Organi in zaposleni v hranilnici si morajo pri opravljanju svojih nalog prizadevati, da bodo ravnali skladno s sprejetimi načeli ter da s svojim delom in vedenjem v hranilnici in zunaj nje ne bodo škodovali ugledu hranilnice in preostalega bančnega sektorja, prav tako pa si morajo prizadevati varovati ugled svojih strank.

Zaupnost razmerja in vzdrževanje zaupanja

Hranilnica si mora prizadevati, da pri poslovanju gradi in utrjuje medsebojno zaupanje s strankami, tako da ne bi z opuščanjem potrebne skrbnosti in pozornosti škodili ali zmanjšali zaupanja v hranilnico in preostali bančni sektor.

Zaščita pravic in koristi stranke

Hranilnica, njeni organi in zaposleni pri svojem delu ravnajo tako, da varujejo pravice in koristi stranke. Hranilnica se je dolžna vzdržati ravnanj, s katerimi bi strankam utegnili povzročiti škodo.

Vestnost, poštenost in skrbnost pri delu

Zaposleni v hranilnici in njeni organi morajo svoje naloge opravljati pošteno, skrbno in s potrebno vestnostjo, zavedajoč se strožjih meril odgovornosti v poslovanju po načelih skrbnosti dobrega strokovnjaka. Še posebno visoka stopnja vestnosti in skrbnosti dobrega strokovnjaka je potrebna pri svetovanju strankam na področju zadolževanja in kakršnih koli naložb.

Istovetenje zaposlenega s hranilnico

Zaposleni v hranilnici se morajo zavedati, da javnost njihovo delo, postopek in odnos do stranke istoveti z ravnanjem hranilnice kot celote z vsemi posledicami, ki izhajajo iz takega ravnanja.

Odnosi med zaposlenimi

Odnosi med zaposlenimi znotraj hranilnice morajo temeljiti na kolegalnosti, medsebojnem spoštovanju in pomoči. Razhajanja v mnenjih ne smejo izzivati nekorektnosti ali voditi v odstopanje od pravil lepega vedenja.

Izobraževanje in napredek stroke

Uprava in višje vodstvo hranilnice si bodo prizadevali za napredek storitev hranilnice, za permanentno strokovno izobraževanje in izpopolnjevanje zaposlenih in za prenašanje izkušenj in znanj med zaposlenimi.

Upoštevanje potreb in želja

Hranilnica mora v okviru svojih možnosti upoštevati želje in potrebe stranke ter si prizadevati za izpolnitev strankinih pričakovanj. Odklonitev mora biti skrbno pretehtana, utemeljena in vedno izražena v mejah vljudnosti.

Pripombe in predlogi

Od strank prejete pripombe in predloge, ki se nanašajo na poslovanje z njimi, mora hranilnica skrbno obravnavati in po možnosti upoštevati, zlasti če so upravičeni.

Reševanje pritožb

Pritožbe strank je treba obravnavati posebej pozorno, jih reševati hitro in v skladu z internimi pravilniki ter s potrebno obzirnostjo, ob upoštevanju varovanja koristi stranke kot tudi ugleda hranilnice.

Zaposleni hranilnice si morajo prizadevati, da spore s strankami rešujejo z usklajevanjem, posredovanjem ali na drug miren način. Če stranka, ki je potrošnik, ni zadovoljna z rešitvijo spora pri hranilnici, se jo napoti na izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov pri pristojnem organu Združenja Bank Slovenije (ZBS).

Splošni poslovni pogoji

Podrobnejša pravila o postopkih in delu s strankami pri posameznih poslih se lahko določajo tudi v splošnih ali posebnih poslovnih pogojih hranilnice. Splošni poslovni pogoji poslovanja, ki podrobneje določajo pravila in postopke bančnega poslovanja in dela s strankami, morajo biti dostopni strankam (v uradnih prostorih poslovalnic in na spletni strani hranilnice) in transparentni, na zahtevo pa tudi predloženi na vpogled.

O spremembi načina dela, prakse, tarif ali splošnih pogojev in o datumu, od katerega dalje bodo spremembe veljale, stranko obvestimo v predpisanem oziroma v sprejemljivem roku.

Vpogled v poslovne pogoje hranilnice

Splošni in posebni poslovni pogoji morajo biti strankam dostopni na spletni strani hranilnice, v uradnih prostorih na vidnem mestu in na zahtevo stranke predloženi na vpogled stranki.

4. NAČELA RAVNANJA

Načelo vestnosti in poštenja

Zaposleni so dolžni opravljati svoje naloge vestno in pošteno, se držati visokih standardov poklicne etike. Za hranilnico ni sprejemljivo namerno napačno notranje in zunanje poročanje in namerno uničevanje ali prirejanje dokumentacije v zvezi s poslovanjem ali upravljanjem tveganj hranilnice. Spoštujemo interne akte, tujo lastnino in sledimo načelu dvojne kontrole. Pri svojih zasebnih finančnih poslih se vzdržujemo transakcij, ki bi lahko posledično ogrozile našo neodvisnost in nepristranskost.

Hranilnica je dolžna preverjati identiteto strank ter avtentičnosti in verodostojnosti dokumentov in podpisov.

Načelo strokovnosti

Zaposleni se morajo truditi, da je delo opravljeno po vseh pravilih stroke in si tudi sami nenehno prizadevati za povečanje svojega strokovnega znanja.

Načelo zagotavljanja integritete

Hranilnica deluje celovito in skladno z veljavnimi predpisi, internimi akti ter dobrimi poslovnimi običaji. Zaposleni morajo preprečevati in odpravljati tveganja, pri katerih bi bila funkcija, pooblastilo ali druga pristojnost za odločanje uporabljena v nasprotju z veljavnimi predpisi, internimi akti, dobrimi poslovnimi običaji, etičnimi kodeksi in pravno dopustnimi cilji.

Načelo spoštovanja sodelavcev in zunanjih partnerjev

Pri poslovanju se spoštuje mišljenje drugih, kot tudi njihovo dostojanstvo, zasebnost in osebne pravice, ne tolerira se nobene vrste diskriminacije zaradi spola, nacionalnosti, kulture, vere, barve kože, spolne usmeritve, starosti, političnega in sindikalnega prepričanja, jezika ali drugega znaka razlikovanja, prav tako ne toleriramo nobenega nadlegovanja in šikaniranja na delovnem mestu.

Zaposlovanje, napredovanje in ocena zaposlenih temelji izključno na delovnih dosežkih in profesionalnih izkušnjah. Politika plač sledi vsem primerljivim mednarodnim standardom ter je v skladu s poslovno strategijo, interesi, vrednotami in dolgoročnimi cilji hranilnice. Zaposleni z zunanjimi partnerji korektno sodelujemo in skrbimo za neodvisnost in ugled hranilnice. Zaposleni ali druge osebe, ki delujejo za račun hranilnice, morajo v primerih zasebnega udeleževanja v kakršnih koli javnih aktivnostih ali pobudah ravnati in izražati stališča le v svojem imenu, razen če so za izražanja mnenja hranilnice kot institucije posebej pooblašteni.

Načelo varovanja informacij in podatkov

Hranilnica mora kot zaupne varovati vse podatke, dejstva in okoliščine o posamezni stranki, s katerimi razpolaga, ne glede na to, kako je te podatke pridobila.

Člani organov, delničarji oziroma družbeniki in zaposleni hranilnice oziroma druge osebe, ki so jim v zvezi z njihovim delom v hranilnici oziroma pri opravljanju storitev za hranilnico na kakršenkoli način

dostopni zaupni podatki strank, teh podatkov ne smejo sporočiti tretjim osebam niti jih sami uporabiti ali omogočiti, da bi jih uporabile tretje osebe, razen v primerih, določenih z zakonom.

Načelo preprečevanja in izogibanja dejanjem nelojalne konkurence in nepoštenih poslovnih praks

Hranilnica spoštuje zakonodajo, še posebej zakonodajo, ki ureja preprečevanje nelojalne konkurence in varstvo trga oziroma potrošnika. Zaposleni so se dolžni izogibati vsem ravnanjem, pobudam, dogovorom, ki pomenijo nedopustno omejevanje konkurence, trgovine ali drugih proti konkurenčnih aktivnosti, zavajajoče oglaševanje ali drugo zavajajočo ali neustrezno komunikacijo do strank.

Načelo preprečevanja in odkrivanja prevar in zlorab

Hranilnica je dolžna zaščititi premoženje hranilnice pred prevarami. V primeru suma prevare bo hranilnica vsa dejstva in okoliščine preiskala v mejah dopustnih in razpoložljivih sredstev. Proti osebi ali skupini oseb, pri katerih bodo ugotovljeni razlogi za sum prevare, bo hranilnica uporabila razpoložljiva pravna sredstva. Vsak zaposleni, ki je odkril ali sumi notranjo prevaro, je dolžan poskrbeti, da se dogodek nemudoma prijavi v sistem za vnos škodnih dogodkov.

Mednarodni standardi strokovnega ravnanja pri notranjem revidiranju prevaro definirajo kot vsako nezakonito dejanje, za katero je značilna goljufija, utaja ali izraba zaupanja. Taka dejanja niso odvisna od grožnje z nasiljem ali fizične prisile. Prevare zagrešijo stranke in organizacije, da si pridobijo protipravno premoženjsko korist, posest ali storitve, da se izognejo plačilu ali izgubi storitev ali da zaščitijo svojo osebno ali poslovno prednost.

Načelo izogibanja nasprotju interesov

Zaposleni se morajo izogibati okoliščinam, ko bi osebni interesi prišli v konflikt z obveznostmi v hranilnici ali njenimi strankami. Prav tako se moramo izogibati situacijam, ki bi vzbujale občutek navzkrižja interesov. Osebni interes vključuje kakršnokoli korist za to osebo, njegovo družino ali tretjo osebo, s katero ima stik, ki bi lahko nakazoval k nasprotju interesov. Vsak zaposlen je dolžan pri izpolnjevanju svojih nalog, pravic in obveznosti iz njegovega delovnega mesta ali položaja slediti najboljšim koristim hranilnice. V kolikor zaposleni oceni, da bi pri opravljanju posamezne naloge nastopilo nasprotje interesov, je o tem dolžan nemudoma obvestiti nadrejenega.

Nasprotje interesov obstaja, kadar zasebni interes zaposlenih ogroža ali bi lahko ogrožal nepristransko in objektivno izvajanje nalog oziroma odločanje v razmerju do interesov banke. Zasebni interes pomeni premoženjsko ali nepremoženjsko korist zaposlenega, njegovega ožjega družinskega člana in drugih fizičnih ali pravnih oseb, s katerimi ima ali je imel osebne, poslovne ali politične stike. Pri presoji nasprotja interesov se upoštevajo vse okoliščine, zlasti pa ekonomske, politične in druge okoliščine, ki so neposredno povezane z zaposlenimi in z drugimi pravnimi in fizičnimi osebami, ki imajo skupne interese z zaposlenimi.

Načelo preprečevanja pranja denarja in financiranja terorizma

Hranilnica ne dopušča zlorab svojega sistema za pranje denarja ali financiranje terorizma. Zaposleni v hranilnici smo zavezani k aktivni politiki in izvajanju ukrepov preprečevanja pranja denarja in financiranja terorizma.

Načelo prepovedi podkupovanja in korupcije

Hranilnica ne tolerira nobene vrste podkupovanja in korupcije. Poleg dajanja in sprejemanja podkupnin štejemo med koruptivna ravnanja tudi vsa druga ravnanja, s katerimi se dosega ali poskuša doseči prednosti ali koristi zase ali za tretjo osebo, z zlorabo pooblastil, položaja ali z ravnanjem v nasprotju s svojimi odgovornostmi.

Načelo omejenega sprejemanja/dajanja daril

Zaposleni ne sme niti neposredno niti posredno dajati, zahtevati ali sprejemati daril, prepovedana pa je kakršnakoli oblika pridobivanja premoženjske koristi zase ali za druge povezane osebe, ki je lahko v škodo banki ali v nasprotju s pravnimi in moralnimi normami. Kot darilo se šteje vsaka ugodnost ali korist izražena v naravi ali v finančni obliki, ki je na kakršen način povezana z funkcijo v hranilnici in ni običajno

plačilo, dovoljeno za delo. Zavedamo se, da je skromna izmenjava daril, vabil in drugih ugodnosti družbeno sprejemljiva komponenta uspešnega poslovnega sodelovanja.

Sprejemanje in dajanje denarja, vrednostnih papirjev ali dragocenih kovin je prepovedano, medtem ko so druga darila, povabila in druge ugodnosti do (enkratnega) zneska 42 EUR oziroma do zneska 84 EUR na letni ravni dovoljena.

Načelo prepovedi trgovanja na podlagi notranjih informacij

Zaposleni, ki imamo dostop do notranjih informacij oziroma so seznanjeni z njimi, teh ne smejo uporabiti za neposredno ali posredno pridobitev ali odtujitev finančnih instrumentov, na katere se ta informacija nanaša, in sicer niti za svoj račun niti za račun druge osebe.

Pri komunikaciji z zunanjimi osebami dosledno spoštujemo pravila molčečnosti, po izteku delovnega časa oziroma v času odsotnosti z delovnega mesta pa je potrebno spoštovati pravilo čiste mize, po katerem vsa gradiva, ki vsebujejo zaupne informacije, hranimo tako, da nepooblaščenim osebam niso dosegljiva.

SEZNANITEV IN IZVAJANJE KODEKSA

Vodje vseh organizacijskih enot morajo zagotoviti skladnost delovanja z vrednotami in načeli tega kodeksa.

Uprava hranilnice seznanila novo zaposlene z določbami tega kodeksa.

Kontrolo skladnega ravnanja s kodeksom so dolžni izvajati vodje organizacijskih enot in o spoštovanju določil enkrat letno obveščati službo za skladnost poslovanja.

Ta kodeks je sprejela uprava s sklepom z dne 19.12.2017.

S kodeksom se seznanila nadzorni svet in zaposlene ter se objavi na spletni strani hranilnice.



Delavska hranilnica d.d. Ljubljana

Na podlagi 32. člena Statuta Delavske hranilnice d.d. Ljubljana in Poslovnika o delu uprave izdaja
Uprava hranilnice naslednji

SKLEP

Uprava hranilnice sprejme Kodeks poklicne etike Delavske hranilnice d.d. Ljubljana in

odredi

da se ga objavi na intranetni strani in z njim seznanijo nadzorni svet ter vse zaposlene.

Ljubljana, dne 19.12.2017

Delavska hranilnica d.d. Ljubljana
UPRAVA HRANILNICE

Jasna Mesić, članica

Renato Založnik, predsednik

Sklep prejmejo:
- Pravna služba.