



**Delavska hranilnica d.d. Ljubljana**

## **KODEKS POSLOVNE ETIKE DELAVSKE HRANILNICE d.d. LJUBLJANA**

**Datum: december 2015**

**Verzija: 1**

**Pripravila: uprava hranilnice in višje vodstvo**

**Sprejela: Uprava hranilnice**

**Velja od: 15.12. 2015**

**Prenos tretjim osebam in kopiranje nista dovoljena!**

# Kodeks poslovne etike Delavske hranilnice d.d. Ljubljana

Spoštovane sodelavke in sodelavci !

Zaupanje je osnova bančnega poslovanja, ki si ga pridobimo, gradimo in ohranimo na podlagi naših ravnanj in vedenja. Naše stranke, posamezniki, družine, podjetniki nam zaupajo, da skupaj najdemo pot do njihovih ciljev. Pri tem pa vodimo postopke in sprejemamo odločitve na podlagi načel strokovnosti, spoštovanja, poštenosti, etike in vestnosti. Vsa ta načela profesionalnega bančnega ravnanja smo se odločili zapisati v etični kodeks Delavske hranilnice d.d. Ljubljana, z namenom, da nas vodi pri naših ravnanjih ter nam pomaga še okrečiti zaupanje naših strank in ostalih javnosti.

Da je hranilnica vredna zaupanja dokazuje s svojo izjemno več kot 500 odstotno rastjo v zadnjih osmih letih, na kar smo lahko vsi upravičeno ponosni. V 25 letni zgodovini je bila hranilnica soočena z mnogimi izzivi, kar pa jo je le utrdilo in postavilo na slovenski bančni zemljevid kot stabilno, varno in zaupanja vredno bančno institucijo. Okolje se neprestano spreminja, razvijamo nove produkte, nadgrajuje se zakonodaja, tako se spreminjata tudi vedenje in prakse delovanja, ki pa morejo vedno ostajati znotraj meja dopustnega in sprejemljivega.

Določila, ki smo jih zapisali v kodeks nas zavezujejo, da naše naloge opravljamo z vso odgovornostjo, do strank in tudi do hranilnice. Uspeh kodeksa pa ni odvisen le od napisanih besed, ampak predvsem od dejanj. Kajti vsak posamezni zaposleni je obraz hranilnice. S spoštovanjem načel etičnega kodeksa bodimo zgled sodelavcem in pokažimo strankam, da smo vredni njihovega zaupanja.

Z iskrenim spoštovanjem!

Jasna Mesić, članica uprave

Jože Stegne, predsednik uprave

## 1. UVOD

Zaupanje in ugled je ključnega pomena za uspeh vsake finančne institucije, zato se Delavska hranilnica d.d. Ljubljana (dalje: hranilnica) zavzema za najvišje standarde etičnega in profesionalnega ravnanja. 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 lahko dolgoročno uspešna v zunanjem okolju, kjer prevladuje poslovna morala ali če je moralna do zunanjih in notranjih udeležencev. V poslovnih razmerjih sta poštenje in zaupanje nenadomestljivi vrline.

Hranilnica vzpostavlja kulturo, v kateri sta odgovornost in sodelovanje prevladujoči vrednoti zaposlenih.

Z vsakim posameznikom se ravna prijazno in spoštljivo. Zaposleni so poštene in vedno govorijo resnico, njihova beseda jih obvezuje. S sodelavci in strankami se zaposleni pogovarjajo odkrito, strpni so do drugačnosti. Zaposleni so 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 poštemu in neoporečnemu izvajanju poslovnih dejavnosti najvišjo prioriteto in zato ne sodeluje pri poslih, ki 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. Težnja za dobičkom ne opravičuje kršenja predpisov, etičnih kodeksov ali dobrih praks.

Še tako skrbno napisana pravila ne morejo točno odrediti pravih ravnanj v vseh situacijah. Hranilnica se obrača na svoje zaposlene in verjame, da bodo pozorno in razumno razložili, kako je potrebno ravnati v določeni situaciji, ki ni zajeta v tem kodeksu.

Določila tega kodeksa zavezujejo vse zaposlene v banki 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

### Namen kodeksa

Kodeks je zapis načel, po katerih se ravnaajo zaposleni in organi hranilnice pri opravljanju svoje dejavnosti in svojih nalog v odnosu do strank in v odnosu znotraj hranilnice .

### Dolžnost upoštevanja

Vsi zaposleni se zavezujejo ravnati v skladu z določili tega kodeksa.

### Stranka hranilnice

Kot stranka se šteje 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

Uprava in višje vodstvo hranilnice morajo z vsebino kodeksa seznaniti vsakega 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 pa si morajo ob tem 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.

## **Zaupnost razmerja**

Razmerje med hranilnico in stranko temelji na medsebojnem zaupanju, pri čemer si mora hranilnica prizadevati, da ga s svojim ravnanjem utrjuje.

## **Zaščita pravic in koristi stranke**

Hranilnica, njeni organi in zaposleni pri svojem delu ravnajo tako, da varujejo in ščitijo pravice in koristi stranke.

Hranilnica se je dolžna vzdržati ravnanj, s katerimi bi strankam utegnila 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 dobrega gospodarja oziroma dobrega strokovnjaka.

Še posebno visoka stopnja vestnosti in skrbnosti je potrebna pri svetovanju strankam na področju zadolževanja in kakršnih koli naložb, pri čemer vedno svetuje zadolževanje v domači valuti z namenom preprečitve valutnega tveganja.

## **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 kolegialnosti, medsebojnem spoštovanju in pomoči. Razhajanja v mnenjih ne smejo izzivati nekorektnosti ali voditi v odstopanje od pravil lepega vedenja.

## **Izobraževanje in napredek stroke**

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

## **Upoštevanje potreb in želja**

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

## **Vzdrževanje zaupanja**

Organi hranilnice in vsi njeni zaposleni si morajo pri delu nenehno prizadevati, da se bo ohranjalo in utrjevalo zaupanje stranke v poslovanje hranilnice in skrbeti, da ji ne bi z opuščanjem potrebne skrbnosti in pozornosti škodili ali zmanjšali njenega zaupanja v hranilnico in preostali bančni sektor.

## **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. Na pisne pripombe je treba obvezno pisno odgovoriti.

## **Reševanje pritožb**

Posebno pozorno je treba obravnavati pritožbe strank, jih reševati hitro, s potrebno obzirnostjo, ob upoštevanju varovanja koristi stranke kot tudi ugleda hranilnice in zaupanja v njeno delo.

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 Poravnalni svet pri 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.

## **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.

## **Pravočasno obveščanje**

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

## **Varovanje zaupnih 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.

## 4. POSEBNA NAČELA RAVNANJA

### Načelo vestnosti in poštenja

Zaposleni opravljajo svoje naloge vestno in pošteno, držimo se visokih standardov poklicne etike, ne glede na lastne interese. Za hranilnico ni sprejemljivo namerno napačno notranje in zunanje poročanje in namerno uničevanje ali prirejanje dokumentacije v zvezi s poslovanjem ali upravljanjem tveganj hranilnice. Pri tem sledimo načelom preverjanja identitete naših strank ter avtentičnosti in verodostojnosti dokumentov in podpisov.

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.

### Načelo strokovnosti

Zaposleni se trudijo, da delo opravljamo po vseh pravilih stroke in si tudi sami nenehno prizadevamo za povečanje svojega strokovnega znanja.

### Načelo zagotavljanja integritete

Hranilnica deluje celovito in skladno z veljavnimi predpisi, internimi akti ter dobrimi poslovnimi običaji. Zaposleni s svojimi ravnanji preprečujemo in odpravljamo 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

Spoštuje se 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 pooblašeni.

### **Načelo varovanja informacij in podatkov**

Hranilnica skrbi za zaupnost, celovitost, pravilnost in varno hrambo informacij in podatkov. Zaposleni varujemo bančne skrivnosti, poslovne skrivnosti, osebne in tajne podatke. Podatke in informacije, ki jih pridobimo, so last hranilnice in jih uporabljamo samo v poslovne namene, jih ne izrabljamo in ne razkrivamo.

### **Načelo preprečevanja in izogibanja dejanjem nelojalne konkurence in nepoštenih poslovnih praks**

Hranilnica spoštuje zakonodajo, ki ureja preprečevanje nelojalne konkurence, varstvo trga, varstvo potrošnika.

Zaposleni smo 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 vsa razpoložljiva pravna sredstva.

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 denar, 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 naši osebni interesi prišli v konflikt z našimi 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.

### **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**

Hranilnic ne tolerira nobene vrste podkupovanja in korupcije. Poleg dajanja in sprejemanja podkupnin štejejo 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. Kot darilo se šteje vsaka ugodnost ali korist izražena v naravi ali v finančni obliki, ki je na kakršen način povezana z zaposlitvijo 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.

## **5. SEZNANITEV ZA IZVAJANJE KODEKSA**

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

Predsednik uprave hranilnice seznanja 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.

Določila kodeksa pričnejo veljati z dnem sprejema na upravi hranilnice, uporabljajo pa se od 15.12.2015 dalje.