

Politika ponašanja - Kodeks ponašanja KBC Banka ad, Beograd

Opšte odredbe

Kompanija čije glavno mesto zauzimaju ljudi zasniva se na nekoliko **vrednosti**. Te vrednosti su merilo na osnovu kojih mi u KBC Banci (u daljem tekstu: Banka) svakodnevno razmišljamo i posluujemo, a sažete su u skraćenici **PUO**.

PUO znači:

- profesionalan,
- učtiv,
- i otvoren

i odnosi se na tri različite grupe vrednosti koje zajednički tvore integralnu celinu u kojoj su u potpunosti međuzavisne.

Njima svojstvene osobine su:

- prijateljski odnos sa klijentima,
- efikasnost,
- preduzetnički duh i
- otvorenost za novine.

kao što je eksplicitno navedeno u misiji KBC Grupe kojoj Banka pripada.

1. Ciljevi Politike - Kodeksa ponašanja

Ova Politika u daljem tekstu *Kodeks ponašanja* se odnosi na **sve zaposlene Banke**.

Neusklađenost sa *Kodeksom ponašanja* može dovesti do primene sankcija koje su navedene u važećim internim pravilima, a na osnovu kojih je regulisan radni odnos, i koje će biti primenjene nakon nepristrasne, precizne i fer istrage.

Ovaj *Kodeks* je uopšten dokument koji je zasnovan na vrednostima Banke i Grupe kojoj Banka pripada, i kao takav predstavlja osnov za razvoj specifičnih pojedinačnih kodeksa za određene ciljne grupe i dalje interne regulative (politika, pravilnika, procedura, uputstava i sl.).

2. Fokusiranost na klijenta

Zato što Banka svesno nastoji da izgradi dugoročne odnose sa svojim klijentima, njen **pristup je profesionalan**, sa adekvatnim metodama i veštinama, a **karakteriše je otvorenost i uvažavanje**. Od svih zaposlenih se očekuje ispoljavanje gore pomenutih vrednosti Banke.

Banka teži da sa svojim klijentima, u svim aspektima njihovog odnosa, postupa pravično. Iz tog razloga, **klijentima su obezbeđene sveobuhvatne i istinite informacije zasnovane na činjenicama**: odgovarajućim pratećim informacijama o uslovima i rizicima preuzetih finansijskih obaveza.

Banka uvek garantuje da će **uslovi i radnje koje se primenjuju na odnos sa klijentom biti u svako vreme transparentne i shvatljive klijentu**. U isto vreme će se uzeti u obzir nivo klijentovog znanja i njegove/njene sposobnosti da shvati na šta su se odnosile, i nudiće se samo one usluge koje odgovaraju njegovoj/njenoj situaciji i potrebama, i koje su istovremeno u skladu sa interesima Banke.

Ni pod kojim okolnostima se neće nuditi usluge, saveti ili saradnja koje mogu dovesti do kršenja ili zaobilaženja bilo kojih propisa, poreza ili drugih obaveza prema klijentu, koje proizilaze iz važećih zakona i propisa.

Banaka u odnosu sa svojim klijentima poštuje i primenjuje odredbe „Kodeksa profesionalnog bankarskog ponašanja“ koji je izdat od strane Udruženja banka Srbije.

3. Profesionalizam

3.1 Dobra reputacija Banke

Sagledavanje Banke od strane javnosti je delimično određeno ponašanjem zaposlenih. Svojim **profesionalnim ponašanjem u svim prilikama**, pokazuje se poštovanje prema dobroj reputaciji Banke kao finansijske institucije.

Zaposleni ne smeju radi ostvarivanja svojih ličnih interesa ili mišljenja ili interesa trećih lica da zloupotrebljava ime Banke i Grupe kojoj Banka pripada, kao ni svoje radno mesto unutar Banke.

3.2 Kompanija KBC u javnosti

Mediji u znatnoj meri utiču na kreiranje slike Banke u javnosti.

Prilikom davanja izjava u javnosti i komunikacije sa medijima, moraju se poštovati vrednosti Banke i Grupe kojoj Banka pripada. Pod terminom „mediji“ podrazumevamo kako tradicionalne medije (radio, televiziju, novine i drugo) tako i sve nove/društvene medije (na primer: tekstualne poruke, Internet, časKANJE, blogovanje, forume, Web lokaciju Second Life i društvene mreže kao što su Facebook, Netlog i druge).

Saopštenja za javnost u ime Banke mogu davati samo ovlašćena odeljenja ili lica, a kontakt sa novinarima je rezervisan za ovlašćene osobe Odeljenja za komunikacije. Samo u izričitim, izuzetnim okolnostima druge osobe mogu biti ovlašćene za ovu namenu.

3.3 Pravila o konkurenciji

Banka je u obavezi da poštuje stroge norme koja su kreirane kako bi se zagarantovala slobodna konkurencija na tržištu (kao što su zabrana nelojalne konkurencije, sporazum o cenama i nepristrasnim radnjama kao što su korumpirano ili štetno oglašavanje). Kao rezultat toga, **propisi o konkurenciji se moraju primenjivati u svim oblastima poslovanja**, a ponašanje mora da bude takvo da Banka ne učini bilo kakvo njihovo kršenje.

3.4 Radno vreme

Dugoročni uspeh Banke je prvenstveno ostvaren zahvaljujući zaposlenima koji prikazuju visok nivo produktivnosti. Banka kreira uslove koji omogućavaju dostojno ponašanje svojih zaposlenih tokom radnog vremena u Banci.

To vreme u Banci se mora koristiti na najbolji mogući način, a mogu se sprovoditi samo one aktivnosti koje Banci donose korist. Te aktivnosti su određene mestom zaposlenja i internim pravilima.

3.5 Privante poslovne aktivnosti van radnog vremena

Banka uvažava privatne poslovne aktivnosti svojih zaposlenih van radnog vremena. Međutim, lica sa kojima su zaposleni na taj način uključeni, mogu biti u poslovnom odnosu sa Bankom koji može dovesti do sukoba interesa.

Shodno tome, sve privatne poslovne aktivnosti koje se obavljaju van radnog odnosa moraju biti u skladu sa opšteprihvaćenim obavezujućim zakonskim propisima, ugovorom o radu i internim pravilima Banke. Nadalje, **moraju se izbegavati poslovne aktivnosti koje mogu ili bi dovele do sukoba interesa između ličnih i interesa Banke.**

3.6 Upravljanje ličnim finansijama

Dobro upravljanje ličnim finansijama je jedan od najboljih načina koji obezbeđuje nezavisnost i integritet. Ličnim finansijama bi stoga trebalo upravljati sa adekvatnom oprežnošću. **Ni pod kojim uslovima finansijska nezavisnost ne sme biti ugrožena preuzimanjem kredita od klijenata, dobavljača ili drugim poslovnim odnosima.** Ukoliko finansijsko stanje zaposlenog iz bilo kog razloga postane neodrživo, njemu/njoj se toplo preporučuje da se obrati organizacionoj jedinici ljudskih resursa.

3.7 Kodeks oblačenja

Profesionalni odnos je glavni nosilac klijentovog poverenja i zadovoljstva, a samim tim i poslovnog uspeha Banke. On takođe **obuhvata i kodeks oblačenja.**

Banka u značajnoj meri obraća pažnju na prikladno odevanje svojih zaposlenih koje je u skladu sa opštim standardima i koje u konkretnim okolnostima treba da bude moderno i poslovno. Formalnija garderoba je poželjna na sastancima sa strankama ili tamo gde situacija to zahteva.

3.8 Narkotici ili supstance koje izazivaju zavisnost

Upotreba narkotika ili supstanci koje izazivaju zavisnost tokom radnog vremena može značajno narušiti ugled kompanije Banke ili uzrokovati joj finansijske gubitke. Stoga se očekuje da **zaposleni ne rade po uticajem narkotika ili alkohola.**

3.9 Pokloni/mito

Banka pridaje veliki značaj transparentnom odnosu zaposlenih i trećih lica, a naročito integritetu svojih zaposlenih.

Mito se za treća lica ne može primati ili tražiti ili posredovati. Osim za izuzetke navedene u internim propisima Banke *Politika o prihvatanju poklona i nagrađivanju zaposlenih KBC banke*, **pokloni koji su u vezi sa radnim učinkom se ne mogu prihvatati ili davati.**

U skladu sa svojim internim propisima, Banka odbacuje sve oblike mita i korupcije.

3.10 Pranje novca i finansiranje terorista

Pranje novca i finansiranje terorista su krivična dela, i Banka ima zakonom utvrđenu obavezu da se na bori protiv takvih dela. Preventivne mere, koje je definisala Banka, su kreirane da u tom pogledu zaštite njenu dobru reputaciju.

Stoga je neophodno dosledno postupanje sa podacima klijenta i njihova pravilna procena kako bi se zaštitila Banka i Grupa kojoj Banka pripada ili njeni zaposleni od dovođenja u vezu sa pranjem novca i finansiranjem terorista.

U slučaju nedoumice, zaposleni su dužni da kontaktiraju Funkciju usklađenosti.

3.11 Zakoni o porezu i regulative

Poštovanje poreskih zakona i propisa je od presudnog značaja za reputaciju Banke. Banka je odgovoran poreski obveznik, čije se poslovanje zasniva na profesionalnom izvršavanju i poštovanju poreskih zakona i usvojenom poreskom planiranju, koje je usklađeno sa postojećim poslovnim ciljevima.

Prema tome, **klijentima se nikad ne trebaju davati saveti koji ih mogu podstaći da utaje porez ili prekrše propise. Ne smeju se postavljati mehanizmi koji su u suprotnosti sa uobičajenim procedurama i koji jasno imaju za cilj da potpomognu ili dovedu klijenta do utaje poreza.** Pored toga, **ne može se nuditi pomoć za obavljanje bilo kakve radnje čija je svrha ostvarivanje nezanonite poreske olakšice za klijenta.**

Prilikom lansiranja novih proizvoda na tržištu ili prodora na novim tržištima, moraju se uvažiti zahtevi odgovarajućih poreskih propisa.

U slučaju nedoumice, zaposleni su dužni da kontaktiraju zaposlenog koji je nadležan za pitanja u vezi poreza.

3.12 Poštovanje dodeljenih ovlašćenja i izvršavanje po ovlašćenju

U poslovnim odnosima, Banku uvek predstavlja određeni zaposleni. U takvim odnosima, zaposleni direktno komuniciraju sa klijentom i učestvuju u kreiranju dugoročnih poslovnih odnosa.

Stoga se **svi zahtevi vezani za potpise ili odlučivanje i ograničenja u poslovanju moraju poštovati, a neophodno odobrenje se mora dobiti.** Banka može stupiti u finansijske obaveze samo u meri u kojoj je dobijeno potrebno odobrenje.

Kada se izvršavanje po ovlašćenju u drugoj kompaniji ili pravnom licu preuzima na zahtev Banke, svi odgovarajući propisi i smernice, uključujući one koje se odnose na naplatu izvršavanja po ovlašćenju (ovo se po pravilu neplaća) moraju biti usklađeni.

3.13 Zaštita podataka i poverljive informacije

Odnos sa klijentom je zasnovan na poverenju i poverljivosti. Vođenje poslova Banke je delom određeno zaštitom poverljivih internih informacija o klijentima, i odlukama koje će se donositi na osnovu kompletnih i tačnih podataka.

Sve informacije koje se odnose na klijente ili poslovne partnere Banke, a koje su se dobile tokom rada, obuhvaćene su profesionalnom obavezom o diskreciji i stoga se moraju tretirati kao poverljive informacije. Sve interne informacije koje se odnose na klijente i poslovne partnere moraju biti zaštićene od neodobrenog korišćenja, otkrivanja, menjanja ili uništenja. Te informacije će se koristiti samo u (profesionalne) svrhe za koje su i prikupljene. **Zaštita poverljivih informacija se primenjuje na sve nosioce podataka, bez obzira na njihov oblik.**

Nikakvi netačni ili jednostrani podaci se ne mogu unositi u informacioni sistem Banke, niti će se uskraćivati informacije koje su neophodne u procesu donošenja odluka.

Neovlaštene osobe ne mogu koristiti odobrenja ili tehnička sredstva koja su data zaposlenima u svrhu pristupa prostorijama ili informacionim sistemima Banke.

Zakonski i interni propisi koji se odnose na poverljivost, rukovanje i obradu ličnih podataka se moraju u potpunosti pratiti.

Banka – kao poslodavac – štiti sve podatke zaposlenih u skladu sa važećim zakonom uređenim odredbama.

3.14 Zaštita investitora i tržište kapitala

Termin zloupotreba tržišta – tj. zloupotreba povlašćenih informacija i manipulacija tržištem (manipulacija cenama, širenje netačnih informacija) se u svim finansijskim tržištima posmatra kao najozbiljniji prekršaj trgovačke etike. Iz tog razloga, Banka posebno prati usklađenost sa propisima koji se odnose na trgovinu na tržištu kapitala. Usled toga, nije dozvoljena trgovina koja je zasnovana na poverljivim informacijama ili na transakcijama koje su u sukobu interesa.

Iz istog razloga, ne treba sprovoditi nikakve aktivnosti koje narušavaju tržišnu cenu finansijskih instrumenata o kojima se pregovara, ili koje veštački povećavaju njihov obim trgovine sa namerom dovođenja tržišnih učesnika u zabludu.

Sve poverljive informacije koje se odnose na Banku i Grupu kojoj Banka pripada, klijente ili poslovne partnere sa kojima su zaposleni u kontaktu tokom obavljanja radnih zadataka, **moraju biti zaštićeni i ne mogu se koristiti za ostvarivanje lične koristi ili koristi drugih.** Sva pravila koja se primenjuju u tom smislu moraju se poštovati.

3.15 Sukob interesa

Banka očekuje da njeni zaposleni naprave jasnu razliku između svog profesionalnog i privatnog života i da pod bilo kojim okolnostima zadrže svoju nezavisnost i da izbegnu bilo kakav sukob interesa.

Usled toga, **zaposleni ne mogu izvršavati poslove ili transakcije u kojima su lično - direktno ili indirektno – uključeni i koje zbog toga mogu dovesti do sukoba interesa.**

Treba izbegavati bilo kakvu intervenciju, pritisak, uticaj, želju ili zahtev koji bi mogao ugroziti objektivnost pri donošenju odluka koje se odnose na pitanja vezana za klijente ili poslovne partnere.

Klijentima se ne mogu davati povlašćene stope ili bilo kakve druge pogodnosti koje su u suprotnosti sa poslovnim aranžmanom koji je u pitanju, uslovima i internim pravilima, i nezavisnost ne sme biti ugrožena prihvatanjem zajmova klijenata ili davanjem zajmova klijentima, dobavljačima ili poslovnim partnerima Banke.

Samo čist poslovni odnos među kolegama može dovesti do očekivanog nivoa performansi pojedinca ili tima.

3.16 Usklađenost sa pravilima

Banka će biti usklađena sa propisima koji regulišu obavljanje njenih aktivnosti samo ukoliko njeni zaposleni poštuju pravila koja se odnose na njihov rad.

Banka stoga očekuje od svojih zaposlenih da se pridržavaju svih opštih obaveznih zakonskih i internih pravila u vezi sa obavljanjem posla. Banka obezbeđuje informacije o internim propisima koji su na snazi i nudi mogućnost konsultacija vezano za te ili druge propise na Intranetu, na primer.

Banka zahteva postojanje usklađenosti sa pravnim i internim propisima i, na primer, sa ovim *Kodeksom ponašanja*, i dosledno praćenje te usklađenosti.

4. Uvažavanje

4.1 Ravnopravni tretman

Banka nastoji da spreči bilo kakav oblik diskriminacije ili neravnopravan tretman zaposlenih i klijenata na rasnoj, polnoj i društvenoj osnovi ili na osnovu fizičkih nedostataka, porekla, veroispovesti i drugo.

4.2 Individualne potrebe i profesionalni razvoj

Banka shvata da je motivacija zaposlenih delimično definisana njihovim individualnim potrebama i zahtevima. Banka preko svojih rukovodilaca uzima u obzir te potrebe i zahteve, nudi svojim zaposlenima mogućnost profesionalnog razvoja i gleda da ostvari razumne želje svojih zaposlenih s obzirom na prirodu posla i na tehničke i radne uslove, kako bi zaposleni mogli dobro da ga obavljaju.

4.3 Timski duh

Uspeh Banke kao celine je u značajnoj meri određen kvalitetom i nivoom komunikacije i međusobne saradnje zaposlenih.

Banka stoga očekuje od zaposlenih da usvoje međusobni prijateljski i otvoren stav, da se poštuje i promoviše timski duh. Osim toga, moraju se deliti sve informacije koje mogu biti važne za druge.

Banka podržava inicijative od strane pojedinaca koje unapređuju njihov razvoj i nudi im mogućnost za sticanje svih dostupnih znanja potrebnih za izvršavanje njihovih profesionalnih aktivnosti.

4.4 Etičko ponašanje

Ispravno i etičko ponašanje svakog zaposlenog utiče na reputaciju Banke. Ono potpomaže korporativnu kulturu i utiče na ličnu motivaciju i performanse zaposlenih.

U skladu sa zakonom i internim propisima u pogledu prevencije i postupanja, zaposleni stoga ne mogu – bilo kao rukovodioci ili kolege – pod bilo kojim okolnostima vršiti bilo kakav neodgovarajući pritisak ili uticaj na ostale kolege, davati štetne primedbe ili delovati na način koji podriva integritet ostalih kolega; ili kovati zaveru protiv njih ili ih seksualno uznemiravati, i zaposleni nikako ne mogu zloupotrebljavati svoj položaj u radu sa kolegama.

4.5 Delovanje kao preduzetnik

Kako bi bila uspešna u svojim poslovnih aktivnostima, Banka kreira i podržava jak preduzetnički duh unutar Banke. Štaviše, Banka promoviše i ceni kreativnost i inicijativu.

U tom pogledu, zaposleni moraju sve svoje aktivnosti zasnivati u skladu sa navedenim poslovnim duhom, i delovati kao da su oni sami vlasnici Banke. Postupajući na ovakav način, maksimalno će se uvećati dugoročni finansijski učinak Banke i njenih akcionara.

4.6 Zaštita imovine Banke

Osim izuzetaka odobrenih internom regulativom, imovina Banke se može koristiti samo u poslovne svrhe, dok se resursi kojima raspolaže ne mogu koristiti u neodgovarajuće svrhe. Svaki zaposleni je dužan da održava njegovo/njeno radno mesto i okruženje na ispravan način.

4.7 Učtivost

Banka pridaje veliki značaj učtivom ponašanju. Ponašanje na radnom mestu ne sme da ometa ostale zaposlene ili da ugrožava njihovo zdravlje i bezbednost.

4.8 Angažovanje na aktivnostima van kompanije KBC

Banka pozdravlja sve zaposlene koji se u slobodno vreme bave sportom, kulturom, naučnim istraživanjem, posebnim interesnim organizacijama i drugo. Radeći to, međutim, zaposleni moraju po svaku cenu izbegavati aktivnosti koje angažuju kapacitete zaposlenih u Banci.

Banka ne podržava proklamovanje političkih, religioznih ili nekih drugih sličnih uverenja na radnom mestu ili prema klijentima, čija je namera uticaj na druge.

4.9 Korporativno društvena odgovornost

Banka promoviše principe korporativno društvene odgovornosti, kao što je objavljeno na njenoj Web stranici. Načela i izveštaji Banke u pogledu korupcije i zaštite ljudskih prava, kao i zaštite životne sredine, moraju se uvek primenjivati.

U skladu sa svojim internim aktima, Banka poštuje, podržava i sprovodi osnovne principe univerzalnih ljudskih prava – prava zaposlenih, zaštita životne sredine i borba protiv korupcije.

5. Otvorenost

5.1 Inicijativa

Da bi Banka bila uspešna na konkurentnom tržištu, veoma efikasni i delotvorni procesi moraju funkcionisati. U skladu sa tim, Banka zauzima proaktivan pristup u odnosu na predloge koji će poboljšati postojeće radne procese. Nove ideje dovode do promene.

Svi zaposleni Banke mogu otvoreno izraziti svoje mišljenje, i njihova mišljenja će se uzeti u obzir.

5.2 Etika Banke i smernice sprečavanja prevare

U okruženju koje se neprekidno menja i usled unutrašnjih i spoljašnjih pritisaka, može doći do grešaka ili namernih ili nenamernih prekršaja pravila i smernica.

U skladu sa svojom regulativom u vezi etike i sprečavanja prevara, Banka ne toleriše prevaru. Banka očekuje od svojih zaposlenih da se tokom rada pridržavaju uspostavljenih pravila i da brane interese Banke, kao i da budu oprezni u odnosu na nagoveštaje kriminala, ozbiljne povrede pravila ili propisa, ili druge zloupotrebe od strane kolega ili klijenata. Zaposleni imaju osnovnu moralnu obavezu da prijave bilo kakvo sumnjivo ponašanje, koja je detaljno opisana u *Politici Ukazivanja na nepravilnosti u poslovanju*.

Banka, takođe, u vezi sa tim očekuje od zaposlenih da bez oklevanja prijave svojim nadređenim rukovodiocima ili kao što slučaj može biti drugim odgovarajućim licima ili odeljenjima sve slučajeve zloupotrebe i neobične transakcije, radnje ili ponašanja. Kao što je navedeno u *Politici Ukazivanja na nepravilnosti u poslovanju*, Banka štiti identitet zaposlenog koji je izvršilo prijavu i garantuje mu da neće snositi bilo kakve negativne posledice prijave sumnje na način koji je definisan internim propisima. U skladu sa tom Politikom, Banka takođe štiti i poštuje prava prijavljenih lica.

Greške se ne mogu skrivati i sve smernice i pravila se moraju poštovati.

Banka očekuje od zaposlenih da razumeju potrebu za internim i eksternim proverama i da ne pokušavaju da ih izbegnu.

U tom cilju, minimalan broj uzastopnih dana odmora (po pravilu 14 spojenih kalendarskih dana) se mora uzeti svake godine.

Od zaposlenih se očekuje da poznaju i prepoznaju određene specijalizovane organizacione jedinice (na primer: revizije, inspekcije, pravne i bezbednosne) koja su ovlašćena da vrše reviziju, inspekciju ili kontrolu, uključujući ispitivanje zaposlenih. Zaposleni su dužni da u potpunosti budu kooperativni pri takvim kontrolama i inspekcijama i da sarađuju pri njihovom izvršavanju, primeni i usklađivanju.