



PRIVREDNA
BANKA
SARAJEVO

Etički kodeks

Decembar, 2023

Oznaka dokumenta: OPSTI-005

Verzija: ver 4.0.

Stepen povjerljivost: **Javna upotreba**

Ovaj dokument je namjenjen za internu upotrebu i nije dozvoljeno njegovo korištenje, kopiranje ili iznošenje bez dozvole vlasnika dokumenta.

U skladu s članom 55. Zakona o bankama (Sl. novine Federacije BiH br. 27/17), odlukom o sistemu internog upravljanja u banci (Sl. novine FBiH br. 39/21), te u skladu s članom 78. Statuta, Nadzorni odbor Privredne banke Sarajevo d.d. Sarajevo, je na 5. sjednici održanoj 28.12.2023. godine donio je:

Etički kodeks

1 Uvodne napomene

1.1. Svrha

Etički kodeks (u daljem tekstu: Kodeks) Privredne banke Sarajevo d.d. Sarajevo (u daljem tekstu: Banka) utvrđuje skup etičkih principa i vrijednosti Banke kao i pravila profesionalnog ponašanja u cilju postizanja i održavanja visokih standarda u poslovanju Banke kojih su se dužni pridržavati u ponašanju, svi članovi upravljačkih struktura, radnici, saradnici i dobavljači u obavljanju svojih poslova i zadataka u okviru Banke tako i izvan nje.

Kodeks treba da doprinese očuvanju reputacije Banke kao renomirane profesionalne institucije, te uspješnoj realizaciji definisanih poslovnih ciljeva.

Cilj ovog Kodeksa je uspostavljanje okvira za obavljanje svakodnevnih poslovnih aktivnosti u Banci, kako bi se obezbijedilo pouzdano i dobro upravljanje, usklađenost poslovanja sa zakonskim propisima i internim aktima i poslovanje u skladu sa najvišim etičkim standardima i principima korporativnog upravljanja.

U aktu su definisane zajedničke vrijednosti i minimalni standardi etičkog ponašanja i dobre poslovne prakse, a svi radnici, kao i članovi organa upravljanja, dužni su da se upoznaju, razumiju i usklade svoje aktivnosti sa pravilima i preporukama iz ovog Kodeksa.

1.2. Područje primjene

Kodeks je namjenjen svim radnicima Banke, bez obzira koje poslove obavljaju, uključujući i članove upravljačkih struktura.

Banka podstiče svoje radnike, ali i poslovne partnere i klijente, da slijede uspostavljene etičke standarde. Treća lica, koja obavljaju određene poslove sa Bankom, treba da posjeduju dobru reputaciju i da dijele najviše etičke principe poslovanja, uspostavljene ovim Kodeksom

1.3. Termini i definicije

Profesionalni i etički standardi upravljanja odnose se na pravila, preporuke i najbolje poslovne prakse koje osiguravaju pouzdano i dobro upravljanje bankom, usklađenost poslovanja sa zakonskim i podzakonskim propisima i internim aktima banke, visoku kulturu rizika, te posebno doprinose adekvatnom upravljanju rizicima banke, uključujući i upravljanje operativnim i reputacijskim rizikom.

Poslovni bonton je skup pravila primjerenog ponašanja na radnom mjestu i prilikom obavljanja profesionalne djelatnosti. Isti se temelji na društvenim normama i važan je segment poslovne kulture svake radne sredine.

Članovi upravljačkih struktura su lica koja obavljaju funkciju vođenja, upravljanja i nadzora unutar Banke i članovi organa upravljanja i nadzora koji imaju redovan pristup povlaštenim upravljačkim informacijama i koji imaju ovlasti upravljanja kojima mogu direktno ili indirektno uticati na budući razvoj i perspektivu Banke.

Radnik banke je fizičko lice koje na osnovu ugovora o radu ili nekog drugog ugovora zaključenog sa bankom obavlja određene poslove za banku, a čine ih rukovodioci, radnici i pomoćno osoblje.

Saradnici su subjekti koji su sistemski i profesionalno organizovani, te nisu radnici Banke a kojima Banka povjerava obavljanje intelektualnih usluga u pogledu davanja mišljenja i/ili stručne pomoći.

Dobavljači su subjekti koji su sistemski i profesionalno organizovani, te nisu radnici Banke a kojima Banka povjerava isporuku odgovarajućih proizvoda i usluga.

Povjerljive informacije su precizne informacije koje nisu javno dostupne a koje se na direktan ili indirektnan način odnose na Banku ili drugog izdavaoca, nisu od opšteg javnog znanja, a čije objavljivanje nije bilo ovlašteno od nadležnog upravnog organa ili odgovornog rukovodioca funkcije društva koje obrađuje iste.

Povlaštene informacije karakteriše sljedeći elementi:

- nisu javno dostupne,
- informacije su cjenovno osjetljive,
- odnose se direktno ili indirektno na jednog ili više izdavaoca finansijskih instrumenata,
- vrlo su precizirane (odnose se na kompleks postojećih okolnosti ili na jedan događaj, a te informacije mogu biti dovoljno specifične kako bi se iz istih mogli izvući zaključci o mogućem uticaju sklopa okolnosti ili događaja na cijene finansijskih instrumenata koje je izdalo društvo na koje se informacije odnose.

2 Uloge i odgovornosti

Uprava Banke osigurava da su članovi organa Banke i radnici Banke upoznati s usvojenim standardima korporativne kulture, vrijednostima i kulturom rizika Banke, sklonošću ka preuzimanju rizika i sposobnošću podnošenja rizika, te etičkim kodeksom i pravilima za sprječavanje sukoba interesa u Banci. Ovo podrazumijeva objavu internih akata na način da su dostupni svim zaposlenim, te potpisivanje izjave od strane svih zaposlenih da su upoznati s usvojenim standardima korporativne kulture, vrijednostima i kulturom rizika banke, sklonošću ka preuzimanju rizika i sposobnošću podnošenja rizika, te etičkim kodeksom i pravilima za sprječavanje sukoba interesa u banci.

Članovi upravljačkih struktura dužni su:

- definisati, usvojiti i obavljati nadzor nad provođenjem korporativne kulture, vrijednostima i kulture rizika na temelju kojih se od njih i drugih radnika očekuje

- savjesnost i odgovornost pri preuzimanju rizika Banke, primjenu visokih profesionalnih i etičkih standarda poslovanja i djelovanje u skladu s propisima, standardima i internim politikama Banke, etičkim kodeksom i pravilima za sprječavanje sukoba interesa;
- definisati Kodeksom prihvatljivo i neprihvatljivo ponašanje članova organa Banke i drugih radnika, te utvrditi politiku nulte tolerancije za djelovanje pojedinaca koje može imati negativan utjecaj na ugled Banke ili koje je nedopustivo s pravnog, moralnog ili etičkog stanovišta;
 - postupati u skladu s visokim profesionalnim i etičkim standardima upravljanja Bankom, djelujući u interesu Banke, te u najvećoj mogućoj mjeri spriječiti donošenje odluka zasnovanih na osobnim interesima ili u okolnostima koje mogu ili su već uzrokovale sukob interesa;
 - primjenjivati profesionalne i etičke standarde upravljanja, kako bi se postigla uravnoteženost između interesa Banke, organa Banke, klijenata, povjerilaca, dioničara, radnika, supervizora, regulatora i drugih zainteresovanih strana;
 - svojim postupanjem poticati adekvatnu organizacijsku kulturu, dajući prioritet profesionalnom, poštenom i savjesnom obavljanju aktivnosti na svim organizacijskim nivoima, te jasno definisanim, transparentnim i dosljedno primijenjenim linijama odgovornosti i ovlaštenja unutar organizacijske strukture Banke.

Banka je primjenom ovog Kodeksa postavila za cilj postizanje potpunog i bezuslovnog poštivanja važeće zakonske i podzakonske regulative u Bosni i Hercegovini, u svim operativnim područjima i na svim nivoima odlučivanja i izvršavanja.

Kulturne, društvene i privredne specifičnosti teritorije na kojoj Banka djeluje ni u kom slučaju ne dopuštaju ponašanje koje nije u skladu s principima zakona i etike.

Moralni integritet je stalna obaveza svih onih koji rade u Banci i za Banku.

U Banci nije dozvoljeno nepridržavanje i nepoštivanje osnovnih moralnih načela kao što su poštenje, integritet, korektnost, nediskriminacija, transparentnost i objektivnost u postizanju ciljeva.

Nikakavo ostvarivanje interesa ili koristi za Banku ne može opravdati nekorektno ponašanje.

Mora se izbjegavati svaki oblik diskriminacije a naročito onaj zasnovan na rasi, nacionalnosti, polu, dobi, tjelesnim i psihičkim nedostacima, političkim i/ili sindikalnim opredjeljenjima, filozofskim ili vjerskim uvjerenjima.

Banka ne dopušta u svojim prostorijama u bilo kojem obliku svaku vrstu uznemiravanja, a naročito fizičko i psihičko nasilje.

Aktivnosti svih fizičkih i pravnih lica koje po bilo kom osnovu obavljaju poslove za Banku moraju se zasnivati na principima zdravog i opreznog vođenja poslova.

Nikakvo nezakonito ili nekorektno ponašanje ili kršenje odredbi ovog Kodeksa, ne može se opravdati ili smatrati manje teškim pod izgovorom da je učinjeno zbog "interesa" ili "koristi" za Banku, te zbog toga Banka zadržava pravo na pravnu i disciplinsku zaštitu bez obzira na ishode eventualnih kaznenih postupaka.

Lica koja su u poslovnom kontaktu s radnicima Banke upoznaju se putem ovog Kodeksa sa standardom ponašanja koje imaju pravo od njih očekivati.

Banka smatra da je očuvanje etičkih principa ponašanja vrijednost koju treba čuvati.

Poznavanje Kodeksa 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 stranaka. Kodeks se odnosi na najvrijedniji i najosjetljiviji dio poslovanja Banke: etiku poslovanja, odnose prema klijentima i partnerima i međusobne odnose radnika - kao osnovne pretpostavke kvaliteta rada.

Poštivanjem i dosljednom primjenom Kodeksa osigurava se lični i profesionalni razvoj pojedinaca, ali i međusobno poštivanje i uvažavanje. Uspješno poslovanje i kontinuiran rast i napredak kako Banke tako i pojedinca kao dijela kolektiva iste, u najvećoj mjeri zavisi od kvalitetnog i dosljednog izvršavanja radnih zadata svakog pojedinca. U svom radu radnici treba da slijede princip objektivnosti, nepristrasnosti, razboritosti, korektnosti, dijaloga i tolerancije.

3 Osnovni etički principi

Svaki pojedini radnik se mora ponašati prema svima pošteno i lojalno. Članovi upravljačkih struktura i više rukovodstvo preuzimaju funkciju davanja primjera za etičku orijentaciju kolektiva i imaju odgovornost prema svojim radnicima. Svaki rukovodilac zaslužuje poštovanje kroz primjerno ponašanje, ostvarenja, otvorenost i međuljudske vještine. Stil upravljanja ima posebnu vrijednost kada više rukovodstvo/menadžeri vjeruju svojim radnicima, te ih cijene i poštuju.

Svaki rukovodilac ima organizacijske i nadzorne obaveze koje treba ispuniti i pobrinuti se da se ne čini bilo kakvo kršenje važećih zakona, a koje bi moglo biti spriječeno adekvatnim nadzorom. Svaki rukovodilac takođe zadržava svoju odgovornost pri delegiranju pojedinačnih zadataka.

Banka od radnika traži da poštuje sve važeće zakone, pravila i propise koji su na snazi u Bosni i Hercegovini, kao i važeće međunarodne propise. Kršenje domaćih i primjenjivih stranih zakona i propisa, može radnike, kao i samu Banku, podvrgnuti prekršajnim i/ili kaznenim sankcijama i može biti štetno za reputaciju Banke. Ključno je održati visoke standarde ličnog i profesionalnog ponašanja s ciljem izbjegavanja čak i same naznake bilo kakvog kršenja propisa.

Gdje god su važeći zakoni ili propisi restriktivniji od odredbi ovog Kodeksa, ti važeći zakoni li propisi će prevladati nad odredbama ovog Kodeksa.

Banka zahtjeva od svojih radnika naročitu odgovornost pri poštovanju propisa temeljenih na zakonskim ili internim zahtjevima. Kako bi se osigurala usklađenost sa važećim zakonima i propisima, Banka ima dobro razvijen okvir internih akata u vezi pitanja navedenih u Kodeksu.

Radnici i članovi upravljačkih struktura su odgovorni za integritet i reputaciju Banke i za usklađenost sa ovim Kodeksom. Brzo izvještavanje neposredno nadređenog, funkcije praćenja usklađenosti ili bilo kojoj drugoj interno odgovornoj osobi o bilo kakvoj okolnosti za

koju se vjeruje da može predstavljati kršenje ovog Kodeksa, bilo koje druge politike Banke, važećeg zakona, propisa ili pravila ključan je dio naše posvećenosti etici i usklađenosti.

U cilju usklađenosti sa zakonskom regulativom, potrebna je kontinuirana edukacija i praćenje relevantnih propisa koji utječu na rad u Banci, a sve kako bi se pravovremeno uočili potencijalni problemi i kako bi se dobile odgovarajuće smjernice o ispravnom načinu postupanja. U slučajevima postojanja bilo kakve sumnje što se tiče zakonitosti svake predložene aktivnosti, neophodno je zatražiti savjet od strane neposredno nadređenog/funkcije praćenja usklađenosti.

Određene pravne obaveze i politike koje su od posebne važnosti za poslovanje i reputaciju Banke sažeti su u nastavku teksta. Dodatne informacije o bilo kojoj od ovih tema mogu se dobiti od strane funkcije praćenja usklađenosti.

Članovi upravljačkih struktura, radnici, saradnici i dobavljači su dužni:

- uskladiti vlastito ponašanje, vladanje i djelovanje sa principima profesionalnosti, djelovanja u dobroj vjeri, korektnosti i transparentnosti,
- da se ponašaju na način da javnost i pravni subjekti imaju povjerenje i pouzdanost u njihov rad, te da prilikom obavljanja poslova sarađuju i grade dobre odnose na fer i ravnopravnoj osnovi,
- da se pridržavaju visokih standarda profesionalizma, poštenja i da postupaju pravično u obavljanju poslova sa drugim licima, da budu objektivni, nepristrasni u svom radu, poštuju dostojanstvo, moralni ili profesionalni integritet drugih lica,
- osigurati da tokom obavljanja uobičajenih poslovnih aktivnosti, davanje poklona ima isključivu svrhu promocije Banke,
- spriječiti u institucionalnim i komercijalnim odnosima nuđenje i/ili obećavanje javnim službenicima i trećim licima dobra, poklone ili druge koristi ili pogodnosti,
- promovisati, podsticati i primjenjivati korištenje ekološki prihvatljivih resursa i projekata u cilju zaštite životne sredine i spriječavanja/umanjenje eventualnog negativnog uticaja poslovanja Banke na istu.

Članovi upravljačkih struktura i radnici ne smiju primati ni za sebe ni za drugo lice:

- poklone ili druge povlastice koje prelaze skromne vrijednosti ili koje nadilaze uobičajene dobre običaje ili pravila uljudnosti,
- bilo koje druge vrste povlastica ili koristi koje odstupaju od redovnih poslovnih odnosa i koje mogu neposredno kompromitovati nezavisnost procjenjivanja i poslovnu korektnost.

Poslovni saradnici i dobavljači obavezni su pridržavati se predhodno navedenih principa.

Svoje obaveze prema saradnicima i dobavljačima Banka će ispunjavati samo u novcu.

4 Pravila ponašanja

4.1. Očuvanje vrijednosti i imovine

Članovi upravljačkih struktura, radnici, saradnici i dobavljači pri obavljanju svojih funkcija djeluju s ciljem da čuvaju vrijednost i imovinu Banke, a posebno se njihov rad mora zasnivati na poštivanju kriterija koji će eliminisati odnosno smanjiti rizik sudskih ili upravnih kazni ili rizik nanošenja štete reputaciji, kao posljedica kršenja obavezujućih i internih normi ponašanja.

Dužni su savjesno i odgovorno obavljati vlastiti posao, posebno se trudeći da svom djelovanju pridodaju postizanje ciljeva Banke, a naročito u pogledu očuvanja njenog statusa kao stabilne i ugledne domaće finansijske institucije te osigurati poštivanje zakonskih i etičkih principa u svrhu čuvanja reputacije i principa legalnosti, kako formalnih tako i onih bitnih.

Pri obavljanju svojih funkcija članovi upravljačkih struktura, radnici, saradnici i dobavljači dužni su uložiti maksimalne napore ka povećanju efikasnosti poslovanja Banke kroz racionalno korištenje resursa i provođenje aktivnosti koje imaju uticaj na umanjene rizika povezanih sa klimatskim promjenama i okolišne rizike.

U cilju ostvarivanja postavljenih strateških ciljeva Banke u dijelu promocije organizacijske kulture i zajedničkih vrijednosti dužni su kontinuirano kroz odgovarajuće programe edukacije promovisati i primjenjivati kulturu racionalnog korištenja resursa sa posebnim fokusom na aspekt zaštite okoliša.

Banka će prilikom izrade i revidiranja poslovne strategije i planova poslovanja kao i pri donošenju strateških odluka uzeti u obzir kratkoročne, srednjoročne i dugoročne uticaje okolišnih rizika na poslovno okruženje, te će između ostalih mjera nastaviti i dalje vršiti sopstvenu tranziciju ka smanjenju uticaja na klimatske promjene.

Trajno opredjeljenje Banke je usmjerenost na ekološki održive inicijative koje donose učinkovitost, vrijednost i zdravlje za njeno poslovanje, radnike, klijente i širu zajednicu kroz:

- smanjenje emisija stakleničkih plinova i efikasno korištenje energije i drugih resursa;
- smanjenje potrošnje papira u uredima i poslovnim prostorima;
- korištenje održivih materijala i tehnologija;
- kontinuirano ulaganje u digitalizaciju poslovanja.

Realizaciju navedenih aktivnosti Banka će provesti kroz:

- identifikaciju i implementaciju klimatskih i okolišnih rizika u poslovanje u svim područjima djelovanja Banke;
- preusmjeravanje tokova kapitala prema održivim ulaganjima i investicijama, te podsticanje energetske tranzicije kod klijenata, saradnika i dobavljača.

4.2. Transparentno obavještanje

Banka osigurava punu transparentnost i poštivanje kriterija tačnog i pravovremenog davanja informacija i svih drugih obavijesti društva.

Banka pravovremeno objavljuje tačne i istinite, kvantitativne i kvalitativne podatke o svom poslovanju, koji su od značaja za informisanje javnosti o njenom finansijskom stanju i poslovanju.

Prilikom objavljivanja informacija, Banka se rukovodi principom pravilnosti, dosljednosti, efikasnosti, dostupnosti, vjerodostojnosti, potpunosti i uporedivosti objavljenih podataka, te u cijelosti poštuje zahtjeve važećih propisa. Netačno, nepotpuno, kontradiktorno i neblagovremeno izvještanje je nedopustivo. Banka zabranjuje falsifikovanje dokumenata ili neistinito prikazivanje podataka o bilo kojim transakcijama.

Sve aktivnosti moraju na odgovarajući način biti registrovane i podržane dokumentacijom, kako bi se u svakom momentu mogla provesti kontrola, kojom će se utvrditi karakteristike i razlozi, te utvrditi ko je tu aktivnost odobrio, proveo, evidentirao i provjerio njeno izvršenje.

Članovi upravljačkih struktura i radnici Banke dužni su podnijeti izjavu da su upoznati i da će postupati u skladu s usvojenim standardima korporativne kulture, vrijednostima i kulturom rizika Banke, sklonošću ka preuzimanju rizika i sposobnošću podnošenja rizika, te Kodeksom i pravilima za sprječavanje sukoba interesa u Banci, te da će prijaviti svom neposredno nadređenom i funkciji praćenja usklađenosti moguće ili učinjeno kršenje zakonskih propisa i internih akata Banke.

Poslovni saradnici i dobavljači obavezni su podnijeti izjavu da su upoznati i da će postupati u skladu sa etičkim kodeksom Banke.

4.3. Zaštita i povjerljivost podataka

Nije dopušteno otkrivati trećim licima ili zloupotrijebiti povjerljive informacije.

Članovi upravljačkih struktura, radnici, saradnici i dobavljači posebno su dužni poštovati tajnost svih podataka ili informacija povjerljivog ili povlaštenog karaktera, koji se odnose na sadašnje ili potencijalne klijente i na samu Banku do kojih su došli obavljajući svoju funkciju.

Banka posebno vodi računa o zaštiti ličnih podataka, u skladu sa zakonom, drugim propisima i internim aktima u pogledu zaštite ličnih podataka, kao i drugim internim aktima Banke kojima se uređuju pojedina pitanja zaštite ličnih podataka, postavlja minimalne zahtjeve i standard za zakonitu obradu i prenos ličnih podataka, osiguravajući adekvatan nivo zaštite prava nosilaca podataka u skladu sa svim primjenjivim propisima.

Širenje povjerljivih i povlaštenih informacija mora biti ograničeno samo na neophodne slučajeve u svrhu ostvarivanja ciljeva Banke i/ili klijenta, te se mora izvršiti u skladu s važećim propisima. Kod širenja informacija posebna pažnja se mora posvetiti sljedećem:

- *povjerljive informacije* - da njihova upotreba u vlastitom interesu ili interesu trećih lica uključuje povredu pravila ponašanja i/ili propisa o zaštiti ličnih podataka,
- *povlaštene informacije* – da pripadaju informacijama čija je upotreba i saopštavanje trećim licima regulisano propisima o povlaštenim informacijama.

Informacije se mogu prenositi u okviru Banke samo onim licima koje prema svojoj funkciji koju obavljaju imaju stvarnu potrebu za njima.

U slučaju nepridržavanja odredbe iz predhodnog stava Banka će pokrenuti odgovarajuće radnje i postupke kod nadležnih organa, uz traženje odštete.

4.4. Provođenje postupaka

Nije dozvoljeno zloupotrebjavati povlaštene informacije o klijentima, niti informacije koje su članovi upravljačkih struktura, radnici, saradnici i dobavljači dobili zahvaljujući funkciji koju imaju.

Članovi upravljačkih struktura i s njima povezana lica, radnici, dobavljači i članovi njihovih porodica ne smiju koristiti povlaštene informacije koje su dobili od klijenata, niti informacije koje su dobili zahvaljujući funkciji koju obavljaju, kako bi obavljali lične poslove i/ili poslove preko posrednika.

4.5. Sprječavanje pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti

Članovima upravljačkih struktura, radnicima, saradnicima i dobavljačima nije dozvoljeno ponašanje koje bi na bilo koji način i u bilo kojem obliku za vrijeme važenja propisa o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti moglo direktno ili indirektno predstavljati kršenje navedenih propisa.

Pranje novca je pokušaj da se prikrije novac nastao ili namjenjen finansiranju ilegalnih aktivnosti uključujući trgovinu narkoticima, terorizam, organizirani kriminal, prevare i druge kriminalne aktivnosti.

Finansiranje terorizma je čin gdje osoba bilo kojim sredstvom, direktno ili indirektno namjerno pruža ili prikuplja sredstva sa namjerom da ista budu u cjelosti ili djelomično korištena u svrhu provedbe akta terorizma ili u vezi sa njime.

Svi radnici moraju biti na oprezu u borbi protiv pranja novca i finansiranja terorizma i ne smiju dozvoliti da se Banka koristi za aktivnosti pranja novca i/ili finansiranje terorizma.

U tom kontekstu radnici Banke trebaju da:

- usklade svoje postupanje sa regulativom sprječavanja pranja novca i finansiranja terorizma;
- preduzmu razumne i odgovarajuće mjere identifikacije i pristupa integritetu bančnih klijenata u skladu sa svim relevantnim politikama i procedurama;
- poduzmu odgovarajuću procjenu rizika, kao i da primjene odgovarajuće politike i procedure “upoznaj svog klijenta”.

5 Interna organizacija

Banka nadzire efikasnost i djelotvornost organizacione strukture, zabranjeno je uvođenje promjena organizacione strukture koje bi mogle i u najmanjoj mjeri uzrokovati neprimjenjivanje i/ili ometanje organizacijskih procesa s ciljem pomaganja i/ili podupiranja različitih interesa, kako pojedinaca ili grupa, koji nisu u skladu s interesima Banke.

Banka kontinuirano ažurira propise kojima omogućava čuvanje povjerljivih informacija koje su prikupljene u pružanju bankarskih usluga.

Banka je dužna osigurati da članovi upravljačkih struktura, radnici, saradnici i dobavljači budu stručno osposobljeni za obavljanje funkcija i stručno kvalifikovani. U tu svrhu vodi brigu o njihovom kontinuiranom stručnom usavršavanju.

U međusobnim odnosima članovi upravljačkih struktura, radnici, saradnici i dobavljači treba da stvaraju dobru radnu atmosferu zasnovanu na uzajamnom poštovanju, povjerenju, saradnji, pristojnosti i strpljenju, a nije dozvoljeno svjesno uskraćivati informacije potrebne za rad i/ili davati dezinformacije, te svjesno ili nesvjesno međusobno omalovažavanje.

6 Odnosi s klijentima

U poslovanju Banke klijent je prioritet. Njemu treba ukazivati poštovanje u svakoj prilici i u svakom prostoru.

Osnovni cilj prilikom kontakta sa klijentima treba biti poslovni uspjeh.

U poslovnoj saradnji sa Bankom klijent će koristiti željene usluge ukoliko uspostavimo aktivan kontakt, ukoliko pružimo sve potrebne informacije i ako budemo pravi savjetnici u poslovima koje nudimo.

Banka odbija:

- da u pružanju bilo koje vrste usluge, postizanje ciljeva utvrđenih u "planu" prevladaju nad interesima klijenta, niti da se za postizanje ciljeva vrši veliki pritisak koji bi mogao izazvati sumnje,
- da pružanje bilo koje usluge klijentima bude pod uticajem ličnih ciljeva ili razloga lične prirode i lične koristi bilo koje vrste, direktne ili indirektno, materijalne ili nematerijalne,
- da se u saradnji s klijentom primaju darovi i/ili usluge koje nemaju skromnu vrijednost, kao i traženje ili primanje pogodnosti za sebe ili članove svoje porodice (*usluge stanovanja, ugošćavanja, boravka, radne snage*), već se dozvoljava samo korištenje stručne djelatnosti klijenta u skladu s normalnim tržišnim uslovima,
- korištenje u lične svrhe već uspostavljenih poslovnih odnosa, kako bi se započeli trajni poslovni odnosi, lično i/ili putem članova porodice kako bi se ostvarila korist i/ili pribavila dobra i/ili usluge izvan normalnih tržišnih uslova,
- da se članovima upravljačkih struktura, radnicima dopusti traženje, primanje i/ili posredovanje u bilo kojem obliku finansiranja ili davanja zajmova klijentima.

7 Interni odnosi

Članovima upravljačkih struktura Banke *vezanim radnim odnosom* nije dozvoljeno:

- pružanje vlastitih usluga trećim licima, osim uz odobrenje organa Banke;
- obavljanje djelatnosti koja je u suprotnosti s interesima Banke i/ili nespojiva s profesionalnim obavezama;
- prihvaćanje imenovanja i/ili naloga koje podrazumijevaju funkcije koje se ne podudaraju i/ili su u sukobu interesa s funkcijom koju obavljaju.

Članovima upravljačkih struktura *koji nisu vezani za Banku radnim odnosom* nije dozvoljeno:

- uskraćivanje informacija o postojanju pružanja usluga u korist trećih lica konkurenta i/ili potencijalnih konkurenata;
- u svakom slučaju obavljanje djelatnosti koja je suprotna interesima Banke i/ili se ne podudara s zadacima funkcije koju obavljaju,

a bilo kojem članu upravljačkih struktura nije dozvoljeno da:

- se ponaša na način koji vrijeđa ličnost, stručnost i dostojanstvo radnika, odnosno bilo koja vrsta ponašanja koje bi se moglo smatrati "mobingom";
- zloupotreba položaja;
- mijenja i/ili ne poštuje redovne procedure zapošljavanja;
- saraduje sa sindikalnim organizacijama na način koji nije zasnovan na neutralnosti, transparentnosti, korektnosti i poštovanju;
- pribavi većinu na skupštinama dioničara pomoću neistinitih, simuliranih i/ili lažnih dokumenata.

Radnicima Banke uz poštivanje predhodno navedenog nije dozvoljeno:

- pružanje usluga vlastitog rada trećim licima osim uz saglasnosti organa Banke;
- obavljanje djelatnosti suprotne interesima Banke;
- prihvatanje imenovanja i/ili zadataka na položajima koji su neusklađeni s položajem radnika Banke.

Odnosi među radnicima u Banci su od velikog značaja u poslovanju, a zasnivaju se prije svega na ispravnosti, načinu i kulturi međusobnog komuniciranja i dosljednosti pri izvršavanju zadataka.

Obaveza je svakog radnika da pomaže svom kolegi u poslu u svakoj prilici i gdje god može. Nije dopušteno, a nije ni dobro, ono što bi moglo oneraspoložiti i/ili smetati drugog radnika ili radnu okolinu. Svaki zaposlenik dužan je ponašati se prema drugom onako kako dolikuje poslovnom ponašanju.

Pretpostavljeni treba uvijek pronaći najadekvatniji način kako će radniku uputiti kritiku, primjedbu, kao i pohvalu i kako će reagovati u najsloženijim situacijama.

Odnosi i ophođenje među radnicima zahtijevaju:

- puno uvažavanje i razumijevanje, odnosno kvalitet međusobne komunikacije;
- stručnu saradnju i timski rad;
- otvoreno iznošenje problema i prijedloga, podsticanje dobrih odnosa s kolegama;
- potpuno shvatanje odgovornosti za svoj rad i odanost interesima Banke.

Poštivanje ovih zahtijeva osnovna je obaveza svakog radnika, bez obzira na rang i položaj.

8 Odnosi sa saradnicima, dobavljačima i institucijama

Banka stavlja na raspolaganje svim svojim saradnicima, dobavljačima i institucijama, ovaj Kodeks, te zahtijeva poštivanje iznesenih principa i daje prednost odnosima s protustranama koji pokazuju da svoju organizaciju i svoje djelovanje zasnivaju na poštivanju navedenih principa.

Saradnike sa kojima Banka saraduje u vezi s pružanjem intelektualnih usluga u pogledu davanja mišljenja i/ili stručne pomoći, pronalazi i bira nepristrasno iz kruga stručnih i kvalifikovanih lica, koji preuzimaju odgovornost za vlastite procjene i sudove, na osnovu iskazane neovisnosti i autoriteta stečenog u specifičnom području.

Dobavljači proizvoda, dobara i usluga koji odgovaraju i u skladu su s djelatnošću Banke, Banka pronalazi i bira iz kruga nepristrasnih stručnih fizičkih i pravnih lica koja preuzimaju odgovornost za kvalitet svojih proizvoda, dobara i usluga a na bazi principa ekonomičnosti, efikasnosti i konkurentnosti.

Zabranjeno je da se tražena usluga nadoknadi protuuslugom, direktnom ili indirektnom, za dobivene usluge ili pogodnosti, ili za one koje će se tek dobiti ili za ostvarivanje prednosti ili interesa, niti na njih mogu uticati lični razlozi, uz poštivanje etičkih principa.

Članovi upravljačkih struktura i radnici koji bi u obavljanju svojih poslova uočili ili bili izloženi uplitanju od strane saradnika ili dobavljača na način koji ugrožava predhodno navedene principe i uslove obavezni su o tome obavijestiti Člana Uprave Banke nadležnog za segment saradnje sa saradnikom ili dobavljačem, a isti o tome obavještava Upravu.

Pri odabiru saradnika za usluge eksternalizovanih aktivnosti Banka obavezno vrši provjeru uspostave odgovarajućih etičkih standarda i kodeksa tih saradnika.

U smislu eksternalizovanih aktivnosti svi saradnici i dobavljači pružaoci usluga ovih aktivnosti obavezuju se postupati u cjelosti u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima

Nije dozvoljeno ponašanje koje može nezakonito uticati na odluke predstavnika javne uprave, sudskih vlasti, nadzornih organa u svrhu ostvarivanja neopravdanih/nezakonitih interesa i/ ili pogodnosti za Banku.

Ne mogu se poduzimati direktno ili indirektno sljedeće radnje:

- razmatranje ili nuđenje mogućnosti zaposlenja i/ili komercijalnih poslova koji mogu lično pogodovati predstavnicima institucija;
- nuđenje poklona u bilo kojem obliku kako bi se djelovalo na javnu upravu, pribavile pogodnosti, podsticalo ostvarivanje ličnih koristi, osim ako se ne radi o poklonima skromne vrijednosti, te u svakom slučaju onih koji spadaju u okvir dobrih poslovnih običaja i zakonitih radnji;
- podsticanje na dobijanje povjerljivih informacija koje mogu kompromitovati integritet i ugled obje strane;
- poduzimanje bilo kakvih aktivnosti usmjerenih na podsticanje predstavnika institucija da učine ili propuste učiniti nešto, kršeći zakon i poredak kojem pripadaju.

Institucionalni odnosi s javnom upravom i sudskim vlastima u cilju zastupanja i zaštite interesa Banke dozvoljeni su isključivo ovlaštenim funkcijama uz za to delegiranom odgovornošću koje se moraju izvršavati na transparentan, strog i dosljedan način uz izbjegavanje ponašanja koje bi mogli okarakterisati kao pokušaji nepravičnog i/ili nepravednog uticanja na postupanje i mišljenje tih vlasti.

Odnosi s nadzornim organima zasnivaju se na punoj saradnji, te članovi upravljačkih struktura, radnici i dobavljači moraju izbjegavati ometanje aktivnosti, one se odvijaju uz očuvanje u odnosima s njima, pravilnih granica međusobne nezavisnosti, izbjegavajući svako djelovanje i/ili ponašanje koje bi se moglo interpretirati kao pokušaj pogrešnog utjecaja na odluke i/ili postupke nadzornog organa.

9 Poslovne prostorije i radni ambijent

Svaki radni ambijent predstavlja svojevrsnu kulturnu zajednicu koja ima svoje navike i pravila. Poštivanje tih normi je nužno da bi se djelovalo i održalo u skupini koja funkcionise na principu zajedničkih poslovnih interesa, te samim tim poslovne prostorije moraju biti čiste i uredne a korištenje prostorije, opreme i inventara isključivo u skladu s namjenom i sa pažnjom dobrog domaćina.

Svi zaposleni trebaju doprinijeti da prostor u kojem rade djeluje uredno, čisto, funkcionalno, kulturno i poslovno.

Banka u svom poslovanju kontinuirano provodi skup mjera i sktivnosti usmjerenih ka stvaranju uslova koji obezbjeđuju:

- zaštitu zdravlja i radne sposobnosti radnika;
- bezbjednost na radu;
- sprječavanje i otklanjanje opasnosti i štetnosti koje mogu prouzrokovati povrede na radu, profesionalna oboljenja i oštećenja zdravlja radnika.

Takođe, sigurnost na radnom mjestu zavisi i od ponašanja radnika, zbog čega su svi radnici dužni da se pridržavaju internih akata i drugih propisa o zaštiti i zdravlju na radu.

10 Pravila ponašanja

Radnik Banke svojim urednim izgledom i besprijekornim ponašanjem treba izražavati pozitivan odnos prema poslu kojim se bavi, ali i poštovanje prema klijentima.

Radnik je stub Banke i njena najveća reklama.

I u privatnom životu, na javnim mjestima i svugdje drugo treba se ponašati dostojno ugleda koji imamo i koji želimo povećati.

Članu upravljačkih struktura, radniku ili članu njihovih porodica zabranjeno je od klijenata, saradnika i dobavljača tražiti i/ili primati bilo šta što predstavlja ličnu korist, osim darova simbolične vrijednosti uobičajenih u poslovnoj praksi, kao ni bilo koji oblik koristi koji nije vezan za pružanje usluga i u suprotnosti je sa poslovanjem Banke.

Na radnom mjestu svaki radnik treba biti propisno odjeven, uredan i kulturnog držanja. Lični izgled radnika treba da odaje poslovnost. Na radnom mjestu i tokom radnog vremena neprihvatljivo je nošenje neprimjerene odjeće (farmerke, trenerke, šorcevi, obuća sa otvorenim prstima, kratke suknje, otvorena i prozirna odjeća i sl).

Poslovni bonton ne propisuje tačno određeni način odijevanja, nego je to prepušteno ličnosti i stilu radnika, razumljivo uvijek u funkciji posla kojeg obavlja i reputacije koju Banka želi stvoriti.

Ugled Banke je važan za svakog radnika jer se na tome zasniva i dio ličnog ugleda u društvenom i privatnom životu radnika. Zato nije dopušteno radnicima izvan radnog vremena i prostora Banke iznositi neistinite i zlonamjerne informacije koje stvaraju negativnu sliku o Banci.

Ugled Banke ovisi o svakom pojedincu. Djelatnost Banke u svojoj osnovi zasniva se dobrim dijelom na radu s ljudima, klijentima, te je podložna najosjetljivijim mjerenjima.

11 Sankcije

U slučaju kršenja zakona, prozакonskih i internih akata i/ili ovog Kodeksa, kao i svakog akta i/ili odredbe koja iz istih slijedi ili o njoj ovisi, primjenit će se sankcije.

U slučaju kršenja od strane radnika, formaliziranje prigovora i primjena sankcija vršit će se u skladu s odredbama za to područje (disciplinska odgovornost) i s primjenjivim odredbama iz važećeg ugovora o radu.

U slučaju kršenja propisa od strane lica koja nisu u radnom odnosu sankcije će se primjenjivati vodeći računa kako o nivou odgovornosti, namjeri i ozbiljnosti ponašanja, tako i o posebnosti i važnosti odnosa povjerenja koje njihov položaj zahtijeva, pa kršenje ovog Kodeksa i njihovo ponašanje može imati takve razmjere da zahtjeva opoziv ovlaštenja i/ili prijevremeni raskid odnosa.

U slučaju kršenja odredbi od strane saradnika i dobavljača raskinut će se ugovor o pružanju stručnih usluga povjeren saradniku ili ugovor o isporuci zaključen s dobavljačem.

Banka zadržava pravo da od saradnika i dobavljača zatraži:

- naknadu štete koju su uzrokovali;
- naknadu izdataka koje bude imala ako od nje treća strana zatraži naknadu zbog posljedica njihovog ponašanja.

Za primjenu ovog Kodeksa odgovorni su svi članovi upravljačkih struktura, radnici (bez obzira da li imaju zaključen ugovor o radu na određeno ili neodređeno vrijeme), kao i učenici i studenti koji provode stručnu praksu ili ispomoć u Banci.

Nadležni rukovodioci pojedinih organizacijskih jedinica imaju pravo, obavezu i dužnost da pri uočavanju nepoštivanja odredbi ovog Kodeksa od strane svojih podređenih radnika, reaguju i upozore ih kao i da poduzmu druge propisane mjere u skladu sa ovim Kodeksom.

**Predsjednik Nadzornog odbora
Rijad Raščić**