



ETIČKI KODEKS OTP BANKE SRBIJA A.D.
NOVI SAD

Ver 040522

1. Uvod

Etički kodeks OTP banke Srbija a.d. Novi Sad (u daljem tekstu: Banka) formuliše jasne i nedvosmislene smernice i očekivanja u domenu etičkog poslovanja Banke i njenih zavisnih društava, a sve to radi zaštite i očuvanja Bančinih vrednosti.

Banka je usvojila Etički kodeks OTP banke Srbija a.d. Novi Sad (u daljem tekstu: Etički kodeks) koji se, u skladu sa eksternim i internim promenama i zahtevima, konstantno menja i razvija. Etički kodeks se zasniva na međunarodnim standardima i najboljoj praksi, te sopstvenim praktičnim iskustvima Banke, uz uzimanje u obzir zahteva nametnutih Banci i njihovu praktičnu sprovodivost.

Obavezujući sistem korporativnog upravljanja Banke istovremeno doprinosi poverenju i zadovoljstvu komitenata, povećanju tržišne vrednosti akcija kao i razvijanju društveno odgovornog ponašanja.

Nadzor usklađenosti sa etičkim pravilima u Banci vrši se od strane Etičke komisije u skladu sa osnovnim načelima i očekivanim načinima ponašanja određenim u Etičkom kodeksu.

Banka omogućava bilo kom licu da izvrši prijavu u vezi sa kršenjem Etičkog kodeksa i to lično, telefonom, pisanim putem (poštom ili putem e-maila), te u isto vreme čini sve da se pruži zaštita od diskriminacije i nepoštenog tretmana prema zaposlenom¹ koji je prijavio povredu prava učinjenu unutar Banke, zabranjuje represivne mere ili pak primenu negativnih posledica protiv bilo koga ko dobronamerno i savesno prijavljuje stvarno ili potencijalno kršenje vrednosti i smernica postavljenih u Etičkom kodeksu.

Banka smatra izuzetno važnim upoznavanje svih svojih zaposlenih sa etičkim normama i razvijanje svesti o normama poslovne etike, pa radi postizanja tog cilja vrši tzv. etičku edukaciju na daljinu (e-learning) obuku kojom se obuhvataju svi zaposleni. Banka ujedno redovno nadzire i prati usklađenost postupanja u skladu sa etičkim normama.

Poruka Predsednika Upravnog odbora i Predsednika Etičke komisije su prilozi ovog Kodeksa.

2. Opseg Etičkog kodeksa

Etički kodeks propisuje obaveze rukovodstvu Banke i članovima Upravnog odbora, Izvršnog odbora i Odbora za reviziju (u daljem tekstu: menadžment), njenim zaposlenima kao i poslovnim partnerima sa kojima Banka ima potpisan ugovor. Za potrebe Etičkog kodeksa pod pojmom poslovni partner podrazumevaju se zastupnici, veštaci, posrednici, savetnici, agenti, podizvođači i dobavljači, odnosno privredna društva, preduzetnici i fizička lica koja su sa Bankom zasnovala obligaciono-pravni odnos neke vrste. Sva gore pomenuta lica su u obavezi da se ponašaju i deluju u skladu sa odredbama Etičkog kodeksa za sve vreme trajanja ugovornog pravnog odnosa – kako u toku radnog vremena tako i nakon njega.

Zaposleni i poslovni partneri koji za potrebe Banke izvršavaju ugovorom određene obaveze i prilikom vršenja svoje delatnosti dolaze u kontakt sa širokim krugom klijenata Banke ili sa njenim potencijalnim klijentima, pružaju im usluge u ime Banke, odnosno prilikom ispunjavanja ugovornih obaveza pred javnošću nedvosmisleno istupaju kao predstavnici

¹ Zaposleni u smislu ovog Kodeksa: lica koja su u radnom odnosu kod Banke; lica koja su angažovana van radnog odnosa kao i ustupljeni zaposleni koje Agencija ustupa Banci radi privremenog obavljanja poslova pod nadzorom Banke.

i zastupnici Banke prihvataju norme propisane Etičkim kodeksom potpisujući adekvatne ugovore u zavisnosti od vrste angažovanja. Tekst u vezi poštovanja etičkih normi za poslovne partnere se unosi u ugovor koristeći obrazac Obaveštenje o etici.

3. Vrednosti

Vrednosti Banke su materijalna dobra i ljudski resursi.

3.1. Zaštita imovine Banke

Zaposleni odgovara za zaštitu i očuvanje njemu poverene materijalne i nematerijalne imovine Banke, klijenata i poslovnih partnera. Imovina Banke, klijenata, poslovnih partnera kao i trećih lica se može upotrebiti i koristiti samo u dozvoljene svrhe u skladu sa propisanim dozvolama i uslovima.

Neadekvatno upravljanje ili neovlašćeno stavljanje na raspolaganje trećim licima ili neovlašćeno, protivpravno, otuđenje imovine Banke ili sredstava koje Banka koristi, smatra se povredom obaveza prema Banci i može se kvalifikovati kao krivično delo počinjeno na štetu Banke, ako su navedenim radnjama ostvareni elementi nekog krivičnog dela. Isto tako, nepažnja, rasipanje, neovlašćena upotreba imovinskih predmeta Banke, može da predstavlja povredu obaveza prema Banci.

Pod imovinom se, u svrhu ovog dokumenta, podrazumevaju: gotov novac, hartije od vrednosti, fizička svojina (predmeti, objekti, zalihe, uređaji i sl.), usluge, poslovni planovi, informacije o klijentima, zaposlenima i poslovnim partnerima, intelektualna svojina, kao i sve druge lične, pravom zaštićene i poverljive informacije.

3.2. Zaštita reputacije Banke

Očekivanja u odnosu na pravila ponašanja

Zaposleni banke moraju da poštuju pravila ponašanja kako na radnom mestu tako i van njega, da se uzdržavaju svih ispoljavanja koja bi mogla negativno da utiču na dobru reputaciju Banke.

Adekvatno radno okruženje podrazumeva radno okruženje bez uznemiravanja, zastrašivanja, diskriminacije, bez uvredljive ili ponižavajuće verbalne komunikacije kako između zaposlenih tako i u odnosu između podređenih i nadređenih (odnos subordinacije). Instrukcije i radnje koje krše ljudsko dostojanstvo zaposlenih su striktno zabranjene.

U komunikaciji sa Klijentima neophodno je koristiti primeren ton, jezik, ponašanje i gestove. U tom smislu, ponašanje rukovodstva služi kao primer i Banka očekuje takvo ponašanje od njih.

Banka zahteva od svojih zaposlenih da se i u svom privatnom životu ponašaju dolično etičkim normama koje Banka propisuje u slučajevima kada njihova delatnost ili ličnost može na bilo koji način da se poveže sa Bankom, ili pak ako se stvori utisak da imenovani postupaju ili izlažu svoja mišljenja u ime Banke.

U organizovanim političkim, verskim, kulturnim ili bilo kojim drugim udruženjima zaposleni može da učestvuje i da istupa isključivo individualno, bez bilo kakvog pozivanja na Banku.

Zaposleni ne smeju koristiti svoje pravo na izjašnjavanja na način kojim ugrožavaju dobru reputaciju Banke, njene privredne i organizacione interese.

Društvene mreže

Prilikom aktivnosti na društvenim mrežama zaposleni moraju da se uzdržavaju od svakog izražavanja koje bi moglo negativno da utiče na dobru reputaciju Banke. Banka zahteva od zaposlenih da se i prilikom komunikacije putem javnih medijskih servisa kao privatna lica ponašaju dolično etičkim normama koje Banka propisuje, posebno u slučajevima kada bi njihova delatnost ili ličnost mogla na bilo koji način da se poveže sa Bankom, ili pak da se stvori utisak da imenovani postupaju ili izlažu svoja mišljenja u ime Banke.

U tom smislu, tokom aktivnosti na društvenim mrežama, zaposleni posebno moraju:

- Da se ponašaju sa poštovanjem i tolerancijom prema drugima u odnosu na njihovu versko, nacionalno i etničko poreklo, seksualnu orijentaciju i ideološka shvatanja;
- Da se uzdrže od govora mržnje, propagande i rasizma;
- Da poštuju ustavna i zakonska prava drugih;
- Da pokažu odnos poštovanja u postupanju prema konkurenciji Banke;
- Da se uzdrže od prenošenja lažnih informacija i namernog prenošenja netačnih i pogrešnih informacija;
- Da se uzdrže od objavljivanja nelegalnog sadržaja i informacija koja podstiču na kažnjiva dela;
- Da se uzdrže od korišćenja vulgarnih, opscenih, uvredljivih i klevetničkih izraza

Politička aktivnost

Banka priznaje svojim zaposlenima pravo da aktivno učestvuju u političkom i javnom životu, međutim političku delatnost mogu da vrše samo van radnog mesta i nakon radnog vremena. Prilikom svojih političkih nastupa van radnog mesta ne smeju zloupotrebiti svoju funkciju/radno mesto koje imaju u Banci te svojim ponašanjem ne smeju negativno da utiču na dobru reputaciju Banke.

Zaposleni su dužni da pre stupanja na funkciju u bilo kojoj političkoj organizaciji ili državnom organu ili, organu autonomne pokrajine i lokalne samouprave, obaveste Banku. Zaposlenima koji imaju funkciju ili radnu poziciju u političkoj organizaciji ili državnom organu, zabranjeno je da prilikom vršenja rada u Banci zloupotrebljavaju ovu funkciju i poziciju.

Zaposleni mogu da daju podršku nekoj političkoj organizaciji ili licu samo ako se pridržavaju zabrana formulisanih u poglavlju „Zabrana sponzorstva političkih partija i organizacija“. Zabranjeno je resurse Banke (personal, objekte, ostala sredstva) koristiti za davanje podrške političkim manifestacijama.

3.3. Podesna poslovna delatnost

Anti-korupcija

Korupcija, zabranjeno vršenje uticaja

Zabranjeno vršenje uticaja predstavlja obezbeđivanje ili postizanje neovlašćene ili protivpravne koristi za izvršenu uslugu (protivuslugu). Nijedan zaposleni ili drugo lice koje postupa u ime Banke ne sme ponuditi, obećati ili vršiti plaćanje niti dati drugu stvar od vrednosti, odnosno ne sme tražiti, primati takvu stvar sa ciljem da vrši uticaj na državnog službenika ili na drugo lice (ili da stvara privid uticaja) odnosno sa ciljem da pribavi nepoštenu poslovnu korist.

Stvar od vrednosti pretpostavlja postojanje finansijske ili druge koristi, a osim novca obuhvata poklone, kredite/zajmove, zalogu, sve vrste ponuda prilikom odlučivanja o zahtevu za kredit ili drugom proizvodu/usluzi banke, popuste, zabavu, usluge, koristi, ponudu za zaposlenje, itd. Ne postoji minimalan iznos iskazan u novcu ili limit kojim bi se plaćanje ili

poklon dat radi postizanja gore opisanih ciljeva mogao okvalifikovati kao zakonit, odnosno u skladu sa pravilima Etičkog kodeksa.

Ima se izbegavati kako sumnja tako i privid korupcije i zabranjenog uticaja.

Pokloni i pozivi

- Opšta pravila za poklone

Davanje poklona je često sastavni deo lokalne kulture i tradicije. Davanje poklona prilikom negovanja poslovnih odnosa i veza sa klijentima može da doprinese jačanju dobre reputacije firme i može olakšati izgradnju dobrih poslovnih odnosa. Dozvoljeno je davanje i primanje uobičajenih nenovčanih poklona za poslovne namene. Međutim, ukupna novčana vrednost takvih datih ili primljenih poklona u jednom kvartalu, ne sme da premaši iznos od 10.000 dinara.² Poklon ne sme da bude u vidu gotovog novca ili dodatne naknade koja se pruža umesto bankarske usluge ili je sa njom direktno povezana.

Ukoliko bi ipak došlo do darivanja kojim se premašuje vrednosni limit poklona, a poklon se ne može odbiti, činjenicu o prijemu poklona treba prijaviti Direkciji za kontrolu usklađenosti poslovanja. U prijavi treba navesti podatke o pravnom licu ili fizičkom licu kao poklonodavca, karakter relevantnog poslovnog odnosa kao i sâm poklon. Ponavljajuće, redovne (dnevne, nedeljne ili mesečne) beneficije koje pruža isti klijent ili klijentela ne kvalifikuju se kao poslovni pokloni, te se stoga ne smeju prihvatati.

Nenovčani pokloni protokolarne prirode namenjeni višim rukovodiocima Banke³, čija svrha nije vršenje uticaja na sadašnji ili budući poslovni odnos sa Bankom, izuzeti su od zabrane.

Zaposlenima je zabranjeno da daju ili primaju poklone u okolnostima i okruženju kada bi za spoljnog posmatrača moglo da se pričini da se time utiče na poslovnu odluku ili bi se pak čin mogao interpretirati kao mito.

Mora se izbegavati kako sumnja tako i privid da sama Banka ili njen zaposleni utiče ili pokušava da vrši uticaj na službena tela, prema tome treba postupati na najbrižniji način prilikom davanja poklona i slanju pozivnica u komunikaciji sa službenim telima, kao i u kontaktu sa međunarodnim i društvenim organizacijama.

- Specijalna pravila za poklone u prostoru za prijem klijenata

U prostoru namenjenom za prijem klijenata je zabranjeno primanje bilo kakvog poklona – bez obzira na njegov vrednosni limit.

Ukoliko bi ipak došlo do darivanja a poklon se ne može odbiti, činjenicu o prijemu poklona treba prijaviti Direkciji za kontrolu usklađenosti poslovanja. U prijavi treba navesti podatke o pravnom licu ili fizičkom licu kao poklonodavca, karakter relevantnog poslovnog odnosa kao i sam poklon.

Napred navedene zabrane se odnose i na davanje ili primanje poklona člana porodice zaposlenog, ako se poklon daje ili prima zbog poslovnog odnosa između zaposlenog i klijenta.

- Davanje poklona među zaposlenima

² Svaka 3 meseca, poklonoprimac može prihvatiti poklone vrednosti do 10.000 RSD, bez obzira na broj poklona i poklonodavca. Navedena maksimalna vrednost uključuje i vrednost poklona koji je dobila organizaciona jedinica, a isti je odlukom rukovodioca organizacione jedinice predate određenom zaposlenom.

³ Za svrhu ovog dokumenta, pod višim rukovodiocem Banke se smatra član Upravnog odbora Banke, član Odbora za reviziju Banke, član Izvršnog odbora Banke.

Zabranjen je svaki oblik davanja poklona među zaposlenima, a o trošku poslodavca (npr. na teret troškova za reprezentaciju) bez obzira da li se radi o zaposlenima Banke ili o zaposlenima u okviru bankarske grupe kojoj Banka pripada. Dozvoljeno je davanje poklona u privatnom svojstvu o svom trošku (npr. u slučaju nečijeg rođendana).

- Pozivi i reprezentacija

Pozivi i reprezentacija mogu da se ispoljavaju u raznoraznim formama, npr. mogu da budu: priredba, ugošćenje, koncert, putovanje. Poziv i njegov prihvatanje mogu da budu legitimni sastavni deo poslovne delatnosti sa efektom jačanja dobre reputacije Banke i po svojoj prilici služe izgradnji dobrih poslovnih odnosa. Dozvoljeni su pozivi uobičajenog poslovnog karaktera i njihov prihvatanje. U red takvih gestova spadaju pozivi za večeru ili ručak, pozivnica za učešće na prijemu – bilo da se radi o ugošćenju ili pak o naknadi troškova putovanja – kao i drugi vidovi reprezentacije. Međutim, sa troškovima i izdacima treba postupati unutar razumnih granica. Razumna granica pak zavisi od konkretne situacije.

Ukoliko ukupna novčana vrednost upućenih ili prihvaćenih poziva u jednom tromesečju prelazi 10.000 dinara, isti se moraju prijaviti Direkciji za kontrolu usklađenosti poslovanja, navodeći organizaciju ili osobu od koje je poziv primljen, prirodu predmetnog poslovnog odnosa, procenjenu novčanu vrednost poziva.

Poslovne odluke se moraju donositi uvek u skladu sa interesima Banke, a ne na bazi ličnog odnosa izgrađenog usled poklona ili poziva. Prvenstveni cilj jeste očuvanje dobre poslovne reputacije Banke i njenog integriteta.

Plaćanja kojima se olakšava poslovanje

Plaćanje kojim se olakšava poslovanje jeste nezvanično davanje čiji je cilj olakšanje sprovođenja i ubrzanje neke radnje ili mere na koju isplatilac inače ima pravo. Banka ne prihvata praksu prijema plaćanja čiji je cilj da se olakšaju ili ubrzaju poslovi, a takvom zahtevu – ukoliko bi se suočila sa njim – Banka neće udovoljiti.

Sponzorstva

Banka svojim zaposlenima zabranjuje da u vezi sa radnim odnosom ili u vezi sa funkcijom koju obavljaju u Banci daju materijalnu ili nematerijalnu podršku političkim partijama i organizacijama, odnosno njenim članovima kao i poslanicima.

Banka zabranu davanja materijalne ili nematerijalne podrške političkim partijama i organizacijama, odnosno njenim članovima kao i poslanicima smatra obaveznom i za sebe samu. Banka priznaje ovo načelo kao obavezujuće i objavljuje svoju usklađenost sa ovom zabranom na svojoj web stranici.

Donacije

Poštujući princip društvene odgovornosti, Banka donacijama podržava, pomaže pojedine organizacije i grupe kojima je pomoć potrebna. Davanje donacije se može vršiti isključivo u skladu sa važećim propisima i internim aktima Banke. Za donacije ni Banka, niti njeni zaposleni ne smeju da traže, niti da primaju neposrednu ili posrednu protivuslugu.

Sukob interesa

U skladu sa odredbama propisa i Bančinih internih akata njeni zaposleni moraju da izbegavaju faktički ili prividni sukob interesa u vezi sa njihovom pozicijom, radom ili njihovom ličnošću. Prilikom prodaje bankarskih proizvoda i usluga, zaposleni će se ponašati etički, uzdržavajući se od svih aktivnosti koje su u suprotnosti sa interesima Banke i klijenata, donosiće odluke na nepristrasan način i prilikom ponude proizvoda i usluga Banke stavljajući interes klijenata pre njihovog sopstvenog (finansijskog) interesa.

Zaposleni su dužni da prijave primećene slučajeve realnog ili potencijalnog sukoba interesa za sebe same, svoje srodnike ili lične odnosno poslovne interese svojih srodnika s jedne strane i interesa Banke ili bančnih klijenata sa druge strane. Zaposleni su dužni da sarađuju sa Bankom u brzom i efikasnom izbegavanju i rešavanju slučajeva sukoba interesa.

Zaposleni se, u vezi sa radnom pozicijom ili radom koji obavljaju za Banku i/ili u vezi sa Bančnim interesima, ne smeju ponašati niti zauzimati stav na način koji rezultira sukobom interesa.

Zaposleni su dužni da se uzdrže od bilo kakvog ponašanja koje šteti ili ugrožava ekonomske interese Banke tokom svog radnog angažovanja, osim ako je zakonom drugačije predviđeno. Zaposleni neće koristiti svoje pravo na slobodu izražavanja na bilo koji način koji bi narušio ugled Banke ili ugrozio njene zakonite ekonomske ili organizacione interese.

Zaposleni ne mogu koristiti infrastrukturu Banke za promociju sopstvenog posla.

Ne podstiče se nastanak i nastavak finansijskih odnosa i odnosa zavisnosti (npr. zaduživanje, iznajmljivanje) među zaposlenima. Direkcija za kontrolu usklađenosti poslovanja može dati prethodno odobrenje ili izuzeće od ovoga, uzimajući u obzir sve okolnosti.

U vezi sa investicionim uslugama i sa njima pratećim aktivnostima Banka formira svoja pravila o sprečavanju sukoba interesa a radi izbegavanja, otkrivanja i upravljanja bilo kakvim sukobom interesa koji bi predstavljao nepogodnost za klijenta. Pravilima o sprečavanju sukoba interesa se konkretizuju one okolnosti koje prilikom vršenja investicionih usluga (ili u vezi sa tim pratećih usluga) dovode, ili bi mogli dovesti, do negativnih posledica za klijente, a ta pravila sadrže i detaljne mere i aktivnosti koje se preduzimaju radi upravljanja sukobom interesa.

3.4. Međusobno poštovanje

Ljudska prava

Banka poštuje i promoviše međunarodna ljudska prava navedena u Univerzalnoj deklaraciji UN o ljudskim pravima. Banka se obavezuje na poštovanje ljudskih prava i u svakom trenutku deluje u skladu sa principima postavljenim u Vodećim principima Ujedinjenih nacija o poslovanju i ljudskim pravima, tokom svojih aktivnosti.

Politika ljudskih prava utvrđuje obaveze, kao i principe i pravila koja će poštovati svi zaposleni, poslovni partneri i klijenti OTP Grupe. Integracija ljudskih prava u poslovne odnose, regulisana je relevantnim međunarodnim standardima kojima je Banka posvećena.

Zabrana diskriminacije

Banka teži ka izgrađivanju takve radne sredine u kojoj se različitosti pojedinaca cene, poštuju i prihvataju. Zabranjena je negativna diskriminacija koja bi se bazirala na realnim ili pretpostavljenim osobinama⁴ određenog lica ovde se misli između ostalog, ali ne isključivo, na rasu, boju kože, pretke, državljanstvo, nacionalnu pripadnosti ili etničko poreklo, jezik, verska ili politička ubeđenja, pol, rodni identitet, seksualnu orijentaciju, imovno stanje, rođenje, genetske osobenosti, zdravstveno stanje, trudnoću, invaliditet, bračni i porodični status, osuđivanost, starosnu dob, izgled, članstvo u političkim, sindikalnim i drugim organizacijama, političko ili drugo mišljenje i drugim stvarnim, odnosno pretpostavljenim ličnim svojstvima, itd.

⁴ Videti član 2 Zakona o zabrani diskriminacije.

Zabrana zlostavljanja

Banka zabranjuje i ne prihvata ponašanje koje se bazira na zastrašivanju zaposlenih, posebno ako se ono koristi kako bi se zaposleni navodili da preduzmu radnje protivne internim aktima Banke ili važećim pravnim propisima.

Zaposlenima je zabranjen svaki vid ponašanja koji bi se ispoljio verbalno, neverbalno ili fizički, koje rezultiraju predrasudama koje diraju u dostojanstvo određenog lica, a za njega bi se tako stvorilo preteće, neprijateljsko, degradirajuće, agresivno, ponižavajuće i uvredljivo okruženje, a posebno seksualno ili drugo uznemiravanje.

Ukoliko se u zaposlenom stvara osećaj da je žrtva gore opisanog uznemiravanja, to treba da prijavi Direkciji za kontrolu usklađenosti poslovanja putem definisanih kanala u odeljku 4, odnosno Direkciji za ljudske resurse, a nadležni organizacioni deo Banke će da ispita slučaj i odrediće potrebne mere.

3.5. Obaveze Banke

Finansijsko izveštavanje

Banka svoje finansijske izveštaje sastavlja i objavljuje u skladu sa međunarodnim standardima finansijskog izveštavanja kao i propisima Republike Srbije. Izveštaji treba da sadrže finansijsku poziciju Banke i njene poslovne rezultate u svim bitnim aspektima, na taj način osiguravajući korektno informisanje investitora.

Pravo konkurencije

Rukovodstvo Banke je posvećeno obezbeđivanju slobodnih i poštenih tržišnih uslova koji podstiču konkurenciju. Banka će se uzdržavati od svakog vida ponašanja koje bi moglo dovesti do ograničenja tržišne utakmice ili do zloupotrebe dominantnog ekonomskog položaja. Ovde se između ostalih, ali ne i isključivo, misli na nelojalnu privrednu konkurenciju (koja se vrši povredom ili dovođenjem u opasnost zakonitih interesa klijenata, konkurenata, poslovnih partnera), na podnošenje i usvajanje predloga koji bi bili usmereni na sporazumevanje o cenama, o podeli marketinških informacija sa ciljem vršenja uticaja na konkurenciju, odnosno bile bi usmerene na raspodelu tržišta i klijenata (restriktivni sporazumi po Zakonu o zaštiti konkurencije), nadalje na sednicama strukovnih organizacija za zaštitu interesa ne smeju se raspravljati takve teme koje bi bile relevantne sa aspekta ograničenja konkurencije (npr. cene, politika formiranja cena, troškovi, marketinške strategije).

Zaposleni prilikom vršenja svoje svakodnevne delatnosti moraju da se ponašaju korektno kako prema konkurentima tako i prema poslovnim partnerima Banke, uvek svesni svoje odgovornosti u oblasti prava konkurencije.

Zaštita korisnika

Kao odgovoran pružalac finansijskih usluga, Banka posebnu pažnju posvećuje zaštiti prava i interesa korisnika te kvalitetu usluga koje im pruža. Banka obezbeđuje da njeni zaposleni koji su direktno ili indirektno u kontaktu sa korisnicima, prođu odgovarajuću obuku o zaštiti korisnika i na taj način razumeju i primenjuju pravila zaštite korisnika na odgovarajući način te postupaju s dužnom pažnjom.

Kako bi pomogla korisnicima u donošenju finansijskih odluka, Banka posvećuje povećanu pažnju sprovođenju principa zaštite korisnika, praksi transparentnog informisanja, finansijskoj edukaciji i zaštiti ranjivih grupa korisnika.

Banka kontinuirano prati usklađenost sa principima zaštite korisnika i drugim pravnim aspektima od planiranja i lansiranja usluga preko razvoja proizvoda do upravljanja marketingom i odnosa s klijentima. Tokom komunikacije sa

korisnikom, Banka postupa u skladu sa dobrom verom i poštenom poslovanjem te se ne upušta u nepoštene poslovne prakse.

Insajderska trgovina

Pojedini zaposleni Banke, prilikom vršenja svakodnevnog rada mogu da doznaju insajderske informacije koje je zabranjeno koristiti na protivpravan način. Banka osuđuje insajdersku trgovinu.

U odnosu na insajdersku trgovinu, neovlašćeno odavanje insajderske informacije i zabranjene manipulacije na tržištu merodavne su odredbe Krivičnog zakonika, Zakona o tržištu kapitala, kao i interni dokumenti Banke.

Banka će, u skladu sa odredbama internih akata, učiniti sve da se insajderska trgovina izbegne, odnosno da se zabrani.

Čuvanje tajni i poverljivih podataka

Jedan od osnovnih uslova postojanja poverljivog odnosa Banke i klijenta jeste strogo zaštita bankarske i poslovne tajne. Banka dosledno čuva bankarsku tajnu i poslovnu tajnu koje potiču iz obavljanja finansijske delatnosti. Obaveze čuvanja tajne zaposleni moraju da se pridržavaju i nakon prestanka njihove funkcije i/ili angažmana u Banci odnosno prestanka ugovora.

Zaposleni i poslovni partneri moraju da se uzdržavaju od formalnog ili neformalnog saopštavanja svih informacija o poslovanju i delatnosti Banke u situacijama kada to nije neophodno sa aspekta uobičajenog poslovanja, kada informacije nisu vezane za delokrug tangiranog zaposlenog kao i u slučajevima kada se radi o licima koja nisu zaposlena u Banci niti poslovni partneri Banke.

Čuvanje poslovne tajne i bankarske tajne sprovodi se u skladu sa odredbama Zakona o bankama, Zakona o tržištu kapitala, Zakona o obligacionim odnosima, Zakonom o zaštiti poslovne tajne, Zakona o zaštiti podataka o ličnosti, Zakonom o privrednim društvima, Krivičnim zakonikom Republike Srbije, drugim opštim propisima koji u sebi sadrže regulativu o čuvanju tajnih i poverljivih podataka kao i internih dokumenata Banke.

Od zaposlenih se očekuje da se po završetku radnog vremena postaraju o tome da njihovi materijali sastavljeni i čuvani u obliku dokumentacije na papiru ili u elektronskoj formi sa sadržinom bankarske i poslovne tajne, ne ostanu na mestu i u stanju dostupnom nenadležnim osobama.

Aktivnosti na sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma

Davaoci finansijskih usluga imaju posredničku ili prijemničku ulogu u brzom i bezbednoj realizaciji transakcija vršenih u korist privatnih, pravnih lica i drugih oblika organizovanja, stoga je visoki rizik da će pojedinci pokušati da putem Banke izvršavaju poslovne naloge povodom sredstava ilegalne namene i/ili sredstava koja potiču iz počinjenih krivičnih dela. Prevencija takvih radnji kao i poznavanje klijenata je od izuzetnog značaja ne samo za Banku nego i sa aspekta stvaranja slike o domaćem tržištu novca i kapitala. U tom domenu radnja kojom se krši neki pravni propis može da proizvede nesagledive posledice za Banku i za tržište kako zbog gubitka dobre reputacije tako i zbog mogućih sankcija regulatornog tela koje mogu da uzrokuju finansijske gubitke.

Zaposleni Banke koji neposredno kontaktiraju sa klijentima i zaposleni koji rade u organizacionim jedinicama izloženim gore opisanim rizicima, moraju najodlučnije da deluju u cilju prevencije i sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma, kao i da primenom načela „upoznaj svog klijenta“ na najiscrpniji način steknu informacije o klijentima. U vršenju svoga rada moraju da postupaju u skladu sa odredbama Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, Krivičnog zakonika, odlukama Narodne banke Srbije, FATF (Financial Action Task Force) preporukama kao i internim aktima Banke.

Bezbedna i zdrava radna sredina

Za zaposlene u Banci se obezbeđuje zdravo i tehnički opremljeno radno mesto koje je usklađeno sa propisima radnog prava, a Banka se stara i o zaštiti njihovog fizičkog integriteta i zdravlja. Banka svojim zaposlenima organizuje obuku iz bezbednosti i zdravlja na radu i obuku iz protivpožarne zaštite.

Na radnim mestima u Banci, na drugim lokacijama i prilikama koje su povezane sa vršenjem poslova, odnosno prilikom vršenja delatnosti u vezi sa radom, strogo je zabranjeno konzumiranje alkohola, ilegalnih supstanci, droga ili drugih opojnih sredstava i materija, ili pak dolazak pod dejstvom tih sredstava, ili zloupotreba istih (na primer nuđenje, predaja, prodaja tih sredstava itd.). Civilizovana i umerena upotreba alkohola je dozvoljena u protokolarnim prilikama i događajima koji nisu povezani se poslom i Bankom.

Obaveza svakog zaposlenog jeste da se pridržava zdravstvenih i bezbednosnih propisa koji se odnose na vršenje rada, a za iste su merodavne odredbe propisa o radu, o bezbednosti i zdravlju na radu i o protivpožarnoj zaštiti.

Banka se permanentno pridržava pravila lokalnih i međunarodnih pravnih propisa o formiranju i održavanju bezbedne i zdrave radne sredine.

4. Prijava etičkih prekršaja, davanje saveta

Ako se u Vama bude osnovi sumnje ili steknete saznanje o eventualnom kršenju vrednosti određenih u Etičkom kodeksu (etički prekršaji), želite da zatražite savet povodom pomenutih, ako uopšte imate pitanja ili pak tražite uputstva kako da postupate u određenim situacijama, to možete učiniti na sledeće načine:

1) Usmeno i to:

a/ lično, u toku radnom vremena u Direkciji za kontrolu usklađenosti poslovanja ili

b/ putem telefona za etička pitanja 021 /4894 906 u toku radnog vremena – između 8 i 20 časova od ponedeljka do petka

2) Pisanim putem i to:

a/ poštom, na adresu OTP banka Srbija a.d. Novi Sad, Direkciji za kontrolu usklađenosti poslovanja (Trg slobode 7, 21000 Novi Sad) ili

b/ putem e-mail-a na adresu: etickapitanja@otpbanka.rs

Sve prijave, podneske i ispitivanja, Banka u svakom slučaju tretira poverljivo, uz zaštitu lica koje je prekršaj prijavilo, zagarantovanu odredbama shodnih pravnih propisa i pravilnika.

U slučaju kršenja odredbi definisanih Etičkim kodeksom, postupanje po prijavi i sankcionisanje se sprovode po principima definisanim u internim aktima Banke. U slučaju da se utvrdi da je počinjen etički prestup, Banka će pokrenuti postupak za utvrđivanje odgovornosti zaposlenog za povredu radne obaveze ili nepoštovanje radne discipline.

Moguća je anonimna prijava etičkih prekršaja. U tom slučaju treba uzeti u obzir da prilikom postupanja po anonimnoj prijavi ne mogu da se pribave dodatne informacije koje su potrebne za ispitivanje i rešavanje problema, stoga je molba Banke da lice koje prijavljuje prekršaj ostavi kontakt informacije zadržavajući anonimnost, kako bi po potrebi dodatne informacije bile pribavljene.

Neosnovano i zlonamerno prijavljivanje (kleveta) je nepoželjna pojava koja za sobom povlači pravne posledice.

PORUKA PREDSEDNIKA UPRAVNOG ODBORA

Poštovani,

OTP Grupa je značajan učesnik tržišta Mađarske i centralnoevropskog regiona. Tajna našeg uspeha je da zahvaljujući našem sedištu smeštenom u regionu centralnoevropskom regionu, 70-godišnjem iskustvu i korisničkoj bazi od 20 miliona klijenata, uvažavamo zahteve naših klijenata i sposobni smo da ih efikasno ispunimo. Neumorna posvećenost naših kolega, njihova otvorenost za nova rešenja i njihova kreativnost, garantuju uspeh u budućnosti.

Povećanje vrednosti akcija, profitabilnost, efikasnost, upravljanja rizicima, dostizanje potpune usklađenosti sa propisima, kao i efikasno sprovođenje poslovanja, etičke i interne kontrole su od najvećeg značaja za poslovanje Banke.

Rukovodstvo Banke i njeni zaposleni posvećeni su pridržavanju relevantnih propisa, podrazumevajući ovde i propise protiv korupcije. Banka i njeno rukovodstvo prevashodno poštuju princip nulte tolerancije u odnosu na korupciju i podmićivanje i odlučno se suprotstavljaju svakoj vrsti korupcije te daju nesebičnu podršku anti-koruptivnom ponašanju.

Naši posvećeni zaposleni koji poseduju odgovorajuća znanja, te koji postupaju u skladu sa visokim standardima etike, osnov su našeg uspeha. Od svih zaposlenih u Banci očekuje se izvršavanje poslova u punoj usklađenosti sa etičkim i profesionalnim standardima.

Transparentno poslovanje, kao i harmonizacija interesa Banke i Klijenata su od najvećeg značaja. Ubeđeni smo da etičko poslovanje suštinski doprinosi povećanju učinka i konkurentnosti, te domaćoj i međunarodnoj reputaciji.

Etički kodeks sadrži osnove i smernice etičkog poslovanja. Upoznavanje i usklađenost sa ovim dokumentom i praćenje njegovih izmena predstavljaju osnovne obaveze svih zaposlenih i poslovnih partnera Banke.

Lászlo Wolf Predsednik Upravnog odbora

PORUKA PREDSEDNIKA ETIČKE KOMISIJE

Poštovani,

Zadatak Etičke komisije jeste da svojim stavovima i odlukama u opštim i pojedinačnim razmatranim slučajevima, odlučno pokaže pravce i načine ispoljavanja etičkog ponašanja. Komisija dakle zauzima svoje stavove u vezi sa primenom ovog Etičkog kodeksa i na osnovu svog praktičnog rada i iskustva podnosi predloge radi daljeg unapređenja Etičkog kodeksa. Svi članovi Etičke komisije su odvažne pristalice etičkog poslovanja banke.

Vlatko Sekulović,

Predsednik Etičke komisije OTP banke Srbija a.d. Novi Sad.