

ETIČKI KODEKS

koji je odobrila Uprava Banke dana

23.03.2018.

Sadržaj

NAŠE VRIJEDNOSTI	3
Naša društvena i ekološka odgovornost	4
Naša misija	5
Referentne vrijednosti i načela	5
NAČELA PONAŠANJA U ODNOSIMA S DIONIČARIMA	7
Načela ponašanja u svim odnosima s dioničarima	8
Načela ponašanja u odnosima s klijentima	8
Načela ponašanja u odnosima s dioničarima	11
Načela ponašanja u odnosima sa zaposlenicima	14
Načela ponašanja u odnosima s dobavljačima	16
Načela ponašanja u odnosu prema okolišu	17
Načela ponašanja prema zajednici	18
PROVEDBA I UPRAVLJANJE	20
Mehanizmi za provedbu, interno širenje i upravljanje	21

NAŠE VRIJEDNOSTI

Naša društvena i ekološka odgovornost

Od društava se danas traži preuzimanje veće odgovornosti koja se ne odnosi samo na ekonomske učinke poslova koje obavljaju. Njihove su funkcije, zapravo, sve opsežnije i razgranatije.

U pružanju učinkovitih odgovora na sve širu paletu potreba, društva moraju pokazati da su potpuno svjesna činjenice da njihovi proizvodni ciklusi i proizvodi ne utječu samo na potrošače, koji zasigurno moraju zadovoljiti odgovarajuće ekonomske potrebe, već i na građane u društvu u kojem posluju.

Radi se o interesima koji obuhvaćaju očuvanje našeg prirodnog okoliša, zdravlje, rad, budućnost, dobrobit cijele zajednice i zaštitu sustava društvenih odnosa.

Broj dioničara s kojima društvo uspostavlja odnos raste zajedno i paralelno s interesima na koje utječe poslovanje društva.

Dioničari su svi interni i eksterni subjekti koji imaju udjela u poslovanju društva, bilo tako što doprinose – pa makar i na različit i specifičan način – realizaciji njegove misije, ili tako što u značajnoj mjeri trpe pozitivne ili negativne učinke takvog poslovanja na njihovu dobrobit, te na taj način, u jednom i u drugom slučaju, snose rizik društva.

Ti subjekti su klijenti, dioničari, zaposlenici, no i dobavljači, a čak i okoliš – ili, bolje rečeno, prava koja buduće generacije imaju u tom pogledu – te u konačnici i cjelokupna zajednica.

Društva, uz to, sve češće moraju poslovati u različitim teritorijalnim okruženjima te se moraju pridržavati različitih propisa. Stoga samodisciplina postaje važna onda kad, kroz poštivanje važećih propisa, postavlja više standarde kojih se društvo namjerava pridržavati na svim područjima na kojima posluje.

Grupa Privredne banka Zagreb (dalje u tekstu: PBZ Grupa) je zbog toga odlučila izraditi ovaj Etički kodeks koji je strukturiran kao prava "shema odnosa" Banke sa svim svojim dioničarima. U Kodeksu se predstavljaju vrijednosti u koje članica PBZ Grupe, Intesa Sanpalo Banka d.d. BiH, (u daljnjem tekstu: Banka) vjeruje i kojima je posvećena, te izlaže načela ponašanja koja iz toga proizlaze u kontekstu odnosa sa svakim dioničarom, te na taj način podiže standarde kojih se mora pridržavati svaka osoba u društvu kako bi zaslužila povjerenje svih dioničara.

Vrijednosti iskazane u ovom Kodeksu izraz su poslovne kulture koja je temelj postanka Banke i predstavljaju s jedne strane "leću" pomoću kojih promatramo i tumačimo razne situacije, a s druge strane cilj kojem moramo težiti, svrhu puta kojim prolazimo, a koji će obilježiti našu aktivnost u narednim godinama.

Ovaj Kodeks kao instrument upravljanja čini dio šire vizije naše društvene i ekološke odgovornosti koja u središte stavlja odnos s našim dioničarima. Konstruktivnim dijalogom s ovim osobama nastaje proces koji, kroz slušanje njihovih zahtjeva i njihovim rješavanjem u skladu sa strategijom društva, aktivira krug stalnog unaprjeđivanja i poboljšanja.

Godišnjim Izvješćem o održivosti ISP-a (matična banka), zajedno s transparentnim izvješćivanjem o onome što smo postigli, izložiti ćemo zahtjeve koji proizlaze iz stalnog dijaloga s dioničarima i objaviti naše ciljeve kojima težimo. Budemo li stalno propitivali našu sposobnost da dajemo odgovore dioničarima, to će nam pomoći da vrijednosti koje afirmira ovaj Kodeks budu žive i da se primjenjuju u životu društva.

Naša misija

Radimo kako bismo našim klijentima pružili bankarske i financijske usluge visoke kvalitete te aktivirali načine za razvoj na svim područjima našeg djelovanja.

Svjesni vrijednosti našeg poslovanja u Italiji i inozemstvu, promoviramo stil rasta koji stavlja naglasak na održivost rezultata i stvaranje procesa koji se temelji na povjerenju nastalom zbog zadovoljstva klijenata i dioničara, osjećaja pripadnosti zaposlenika društva u kojoj rade i pomnog praćenja potreba zajednice i lokalnog područja.

Na tržištu se natječemo poštujući *fair play*, spremni smo na suradnju s drugim gospodarskim subjektima, kako privatnim tako i javnim, kad god je nužno ojačati sveukupnu mogućnost rasta ekonomskih sustava zemalja u kojima poslujemo.

Preuzimamo odgovornost za mudro upravljanje ušteđevinama, ulažemo napore kako bismo svim građanima omogućili bolju dostupnost kredita i financijskih instrumenata, i podržavamo održiv razvoj poduzetničkog sustava, svjesni da naše odluke imaju značajne direktne i indirektno učinke na prirodni okoliš i zajednicu. Želimo dati svoj doprinos dobrobiti (ne samo materijalnoj) tako što ćemo podržavati i provoditi kulturne inicijative i projekte kao i one za opće dobro.

Referentne vrijednosti i načela

Naša strategija rasta teži ka stvaranju čvrste i održive vrijednosti u gospodarskom, financijskom, društvenom i ekološkom pogledu, zasnovane na povjerenju svih naših dioničara i temeljene na sljedećim vrijednostima:

Integritet

Svoje ciljeve ispunjavamo pošteno, korektno i odgovorno, uz puno i suštinsko poštivanje pravila, profesionalne etike te u duhu potpisanih ugovora.

Izvrsnost

Postavili smo cilj stalnog poboljšanja i unaprjeđenja, gledajući unaprijed, naslućujući izazove, gajeći kreativnost koja teži inovaciji, te prepoznavamo i nagrađujemo ostvareni učinak.

Transparentnost

Zalažemo se da transparentnost bude temelj našeg poslovanja, oglašavanja i ugovora, kako bismo svim našim dioničarima omogućili donošenje samostalnih i informiranih odluka.

Poštivanje različitosti

Širokom opsegu poslovanja želimo pridružiti dobru povezanost s lokalnom zajednicom, te želimo biti banka koja misli globalno a da pri tome ne gubi iz vida pojedinca.

Jednakost

Obvezujemo se ukloniti iz našeg ponašanja sve oblike diskriminacije i poštivati razlike u spolu, dobi, etničkom porijeklu, vjeri, političkoj i sindikalnoj opredijeljenosti, seksualnoj orijentaciji i identitetu, jeziku i različitoj sposobnosti.

Vrijednost pojedinca

Vrijednost svake pojedine osobe smjernica je kojom se rukovodimo u svome djelovanju: koristimo se metodama slušanja i dijaloga kao instrumentima kojima će se stalno unaprjeđivati odnosi sa svim našim dioničarima.

Odgovornost pri korištenju izvora

Cilj nam je pažljivo koristiti naše resurse, poticati ponašanje kojim se postiže optimizacija i izbjegavati rasipanje i razmetanje, dajući pri tome prednost rješenjima kojima se želi ostvariti održivost.

NAČELA PONAŠANJA U ODNOSIMA S DIONIČARIMA

Načela ponašanja u svim odnosima s dioničarima

Ovim Kodeksom PBZ Grupa izražava svoje vrijednosti i teži tome da se ponašanje pojedinca uskladi s njima, svjesna da uvažavanje društvenih i ekoloških zahtjeva doprinosi smanjenju izloženosti kreditnom riziku, riziku usklađenosti i jačanju reputacije društva.

U skladu s prihvaćenim načelima Global Compact Ujedinjenih naroda obvezujemo se:

- zalagati za zaštitu ljudskih prava prema načelima iz Opće deklaracije iz 1948.
- poštivati načela utvrđena temeljnim konvencijama Međunarodne organizacije rada, a posebice prava na kolektivno udruživanje i pregovaranje, zabranu prisilnog i dječjeg rada, te zabranu diskriminacije u vezi sa zapošljavanjem
- sudjelovati u borbi protiv korupcije, podržavajući smjernice OECD-a (Organizacije za ekonomsku suradnju i razvoj) i antikorupcijska načela koja su ustanovili Ujedinjeni narodi 2003. godine, te primjenjivati politiku nulte stope tolerancije na korupciju.

Osim toga:

- zahtijevamo potpunu transparentnost u ponašanju društva i potičemo eliminiranje elemenata koji bi mogli dovesti do situacija sukoba interesa, čak i onih potencijalnih.

PBZ Grupa se obvezuje poticati, u svim članicama Grupe – također i u svrhu njihovog pridržavanja spomenutih načela - i u svim zemljama u kojima posluje, ponašanje koje je sukladno tim načelima. Također se zalažemo za širenje vrijednosti i načela ovog Kodeksa i u društvima u kojima imamo manjinske vlasničke udjele i u zajedničkim pothvatima.

Načela ponašanja u odnosima s klijentima

Slušanje i dijalog

Smatramo da klijent uvijek mora biti u središtu naše pažnje te da samo u stalnom dijalogu možemo shvatiti koja su njegova stvarna očekivanja i održavati izvrsne odnose:

- u razvijanju novih proizvoda i usluga primjenjujemo sustavne instrumente dijaloga također kako bismo razumjeli prijedloge klijenata i udruga potrošača koje zastupaju specifične kategorije klijenata;
- kroz dijalog s našim klijentima možemo točno utvrditi profil njihovog rizika, temeljnu polazišnu točku za ponudu savjetovanja i financijskih proizvoda koji odgovaraju njihovim potrebama. Svjesni smo da time imamo važnu ulogu u podršci ulagačima i pružanju usluga razboritog upravljanja štednjom;
- pravodobno odgovaramo na upite i pritužbe, u cilju pronalaženja stvarnih i neformalnih rješenja nesuglasica.

Transparentnost

Smatramo da održavanje odnosa koji se temelje na povjerenju zahtijeva komunikaciju koja klijentu u svako doba omogućava razumijevanje svojstava i vrijednosti svih proizvoda i usluga koji mu se nude i koje on ugovara:

- pojednostavljujemo proizvode, olakšavamo razumljivost ugovora, smanjujemo moguće nesporazume i nejasnoće pružanjem jasnih i iscrpnih informacija. Pravodobno upozoravamo na sve izmjene ugovora i ugovornih uvjeta
- šaljem jasne obavijesti klijentima kroz sve dostupne kanale i na taj način pokazujemo da cijenimo njihovo vrijeme.

Jednakost

Smatramo da naše usluge moraju biti pristupačne svima te:

- ne diskriminiramo naše klijente na osnovu njihove nacionalnosti, vjere ili spola
- sastavljamo svoje ponude na taj način da svi društveni slojevi mogu pronaći odgovor na svoje potrebe
- primjenjujemo politiku cijena koja je sukladna kvaliteti ponuđene usluge
- poduzimamo sve da invalidne osobe imaju pristup u naše poslovnice uklanjanjem arhitektonskih prepreka.

Dostupnost kredita i financijska uključenost

Smatramo da je veća dostupnost kredita i pružanje bankarskih usluga slabijim društvenim slojevima osnova za njihovo uključivanje u društvo te da im omogućava da na taj način poboljšaju svoje imovinsko stanje i u potpunosti ostvare svoja građanska prava.

Iako se prilikom procjene kreditne sposobnosti oslanjamo na načela razboritosti koja štite ne samo naš interes, već i interes samih klijenata:

- utvrđujemo eventualna područja na kojima trebamo intervenirati i, slijedom toga, proširujemo svoj asortiman proizvoda i usluga koji bolje prati stalnu društvenu dinamiku
- podržavamo razvoj novih poduzeća kako bismo poticali poslove koji imaju potencijala za stvaranje prethodno neiskazane ekonomske i društvene vrijednosti
- posvećujemo posebnu pažnju društvenim i neprofitnim organizacijama kao i onima iz tercijarnog sektora, uvažavajući činjenicu da njihovo djelovanje predstavlja značajan faktor za povezanost društva i promicanje ljudskih prava.

Podrška razvoju zemlje

Smatramo da velika banka snosi posebnu odgovornost za poticanje ekonomskog i društvenog razvoja zemlje u kojoj posluje i za:

- pomoć društvima u širenju i poboljšanju njihove konkurentnosti i u razvoju njihovog poslovanja u inozemstvu
- podršku vrijednim društvima s valjanim projektima, čak i u teškim vremenima, u realizaciji inovativnih rješenja za reorganizaciju i oživljavanje poslovanja
- podršku javnom sektoru i tijelima lokalne uprave u mjeri u kojoj nam to omogućava naša uloga, kroz suradnju bez uplitanja i promoviranje financijskih rješenja koja osiguravaju dugoročnu uravnoteženost rasta i modernizacije u cilju sveopćeg poboljšanja kvalitete života društva

- primjenu najviših standarda i međunarodno priznatih smjernica za procjenu utjecaja na okoliš i društvo (Deklaracija UNEP, *Global Compact* Ujedinjenih naroda i *Equator Principles* s kojima smo usklađeni) na području financiranja projekata, naročito infrastrukturnih projekata;
- razvoj novih srednjoročnih mehanizama financiranja za inovacije i poduzetništvo onih koji imaju obećavajuće ideje i projekte, ali nedostatan kapital
- izlazak izvan okvira davanja kredita i sudjelovanje u rizičnom kapitalu poduzeća u svrhu pružanja podrške projektima s visokim potencijalom rasta u novim sektorima.

Promicanje lokalnih ekonomija i snažnih temelja u Italiji i inozemstvu

Smatramo da učinkovita podrška svim državama u kojima poslujemo, povezivanje financijskih rezultata s poštivanjem temeljnih vrijednosti lokalnih zajednica, može pomoći u ostvarivanju potencijala lokalnog sektora kojeg čine mala i srednja poduzeća:

- jako cijenimo naše odnose s lokalnom zajednicom i upoznavanje s potrebama područja u kojima poslujemo smatramo ključnim. Iz tog razloga smo uspostavili interne organizacijske procese i instrumente u cilju pojednostavljivanja i razvoja odgovarajuće ponude s namjerom da budemo banka koja "povezuje", a ne samo prodajna mreža;
- analiziramo razvoj lokalnih ekonomskih sustava u svrhu pružanja podrške poduzećima u njihovim strateškim odlukama i usmjeravamo politike Grupe kako bismo zadovoljili specifične financijske potrebe gospodarskih subjekata koji posluju u određenom području;
- nudimo naše usluge ne samo kao pružatelji kredita ili kapitala nego i kao partneri za promicanje i razvoj;
- usko surađujemo s pojedincima i zajednicom u cilju promicanja najboljeg mogućeg razvoja i podrške društvenom i gospodarskom napretku, naročito u područjima u kojima postoji potreba za oživljavanjem gospodarske aktivnosti
- promičemo inicijative visoke društvene vrijednosti, također i kroz partnerstvo sa specijaliziranim lokalnim subjektima;
- razvijamo višestruke kanale kako bi povećali dostupnost naših usluga

Društveno odgovorna ulaganja

Smatramo da se kod procjene ulaganja uvijek treba dati prednost društvenim i ekološkim kriterijima kao i kriterijima dobrog upravljanja društvima u svrhu promicanja uravnoteženog i održivog razvoja. Našim klijentima nudimo mogućnost odabira proizvoda kojima se upravlja u skladu s etičkim, društvenim i ekološkim načelima kako bi se poboljšao njihov odnos rizika i prinosa i aktivirao proces koji uključuje progresivno senzibiliziranje klijenata i obvezu društava na održivo ponašanje:

- širimo našu ponudu etičnim investicijskim instrumentima;
- obvezujemo se, u okviru našeg etičnog upravljanja imovinom, izraziti naš stav o odlukama društava u koje ulažemo našu imovinu (aktivno dioničarstvo).

Zaštita i sigurnost

Smatramo da zaštita sigurnosti naših klijenata, njihovih sredstava i povjerljivih informacija ne predstavlja samo jednu od naših temeljnih obveza, nego je ona temelj odnosa povjerenja koji želimo održavati s njima. Stoga:

- se obvezujemo na zaštitu osoba, njihovih sredstava i vrijednosti, njihovih podataka i internih organizacijskih procesa na način da pružamo uslugu koja će u potpunosti zadovoljiti kriterije pouzdanosti, kontinuiteta i povjerljivosti
- jamčimo stalno poštivanje zakona
- poštujemo kriterije potpune transparentnosti u informiranju klijenata o njihovim pravima na privatnost i o metodama kako postupamo s njihovim osobnim podacima.

Procjena društveno-ekološkog rizika

Smatramo da naše odluke o ulaganju i naša kreditna politika moraju također voditi računa i o društvenim i ekološkim rizicima u toj mjeri da posao koji stvara ekonomsku vrijednost može biti održiv samo ako istovremeno ne uništava društvenu ili ekološku vrijednost i zbog toga:

- se pridržavamo nacionalnih i međunarodnih protokola o poštivanju društvenih i ekoloških standarda
- isključujemo one financijske odnose koji podržavaju ekonomske aktivnosti koje doprinose, makar i neizravno, kršenju osnovnih ljudskih prava, ometaju ljudski razvoj ili ozbiljno štete ljudskom zdravlju i okolišu
- promičemo miran suživot i izbjegavamo financijsku podršku gospodarskim aktivnostima koje bi to mogle ugroziti
- dajemo prednost projektima visoke društvene i ekološke vrijednosti.

Načela ponašanja u odnosima s dioničarima

PBZ Grupa usvojila je dualistički sustav upravljanja u kojem upravljačku funkciju vrši Uprava, a kontrolnu funkciju Nadzorni odbor. Banka dobrovoljno primjenjuje Kodeks korporativnog upravljanja koji je usvojila Sarajevska berza.

PBZ Grupa pridržava se načela dobrog upravljanja u operativnim pravilima korporativnih tijela i postupanju direktora i menadžmenta.

Jednakost

- zalažemo se da se vrijednost cjelokupnog kapitala svih dioničara koji je uložena u Banku štiti i uvećava na održiv način
- dioničarima jamčimo jednak položaj u informiranju te da ćemo im posvetiti najbolju moguću pozornost, bez diskriminacije i povlaštenog postupanja
- smatramo da Skupštine dioničara predstavljaju dobru priliku za uspostavu uspješnog dijaloga, u skladu s načelom poštenog informiranja i propisima koji reguliraju cjenovno osjetljive informacije. U tom pogledu, Banka potiče najveće moguće sudjelovanje na Skupštinama dioničara i osigurava ispravno korištenje glasačkih prava.
- predsjednik Nadzornog odbora predsjedava i vodi sjednice Skupštine dioničara na način da osigura jednak položaj svih dioničara.

Transparentnost na tržištu

Sva financijska prepiska PBZ Grupe, kao i ona nadzornim i kontrolnim organima, domaćim i međunarodnim, temelji se na transparentnosti, iscrpnosti i pravodobnosti informacija, kao i na potpunom poštivanju zakona i usvojenih internih kodeksa:

- dioničarima i financijskoj zajednici općenito jamčimo pravodobnu i transparentnu komunikaciju s namjerom da pružimo jasnu, potpunu i pravodobnu informaciju o statusu provedbe strategija Banke i postignutim rezultatima.

Kako bismo jamčili jednaku informiranost svih dioničara i raznih drugih organizacija na koje utječu trendovi Grupe, informacije se stavljaju na raspolaganje putem raznih kanala, uključujući našu internetsku stranicu, na kojoj se između ostalog objavljuju:

- godišnje izvješće i privremena izvješća
 - naše godišnje izvješće o korporativnom upravljanju
 - informacije dioničarima o ispunjavanju uvjeta i formalnosti potrebnih za ostvarivanje njihovih prava, kao što je to sudjelovanje na Skupštinama dioničara, isplata dividendi, kapitalne transakcije, itd.
 - priopćenja za tisak i predstavljanje korporativnih rezultata i strategija tržištu
 - osnovni akti društva
 - podaci o kretanju vrijednosnih papira na burzi i struktura dioničara
 - rejtinzi koji su Banci dodijelile specijalizirane agencije
- u skladu s međunarodnim najboljim praksama, redovno održavamo sjednice i konferencije, putem telefona ili interneta, s financijskom zajednicom, talijanskom i međunarodnom, u svrhu jačanja dugoročnih i kontinuiranih odnosa koji doprinose stvaranju održive vrijednosti.

Politika nagrađivanja menadžmenta i zaposlenika

Politika nagrađivanja usvojena za sve zaposlenike Grupe – uključujući varijabilne komponente – temelji se na zaslugama, pravičnosti i održivosti rezultata. Smjernice za definiranje politike nagrađivanja menadžmenta temelje se na objektivnim elementima i parametrima proizašlima iz ocjene organizacijskih funkcija, uspješnosti i potencijala, u cilju stvaranja cjelovitog sustava za podršku upravljanju i profesionalnom razvoju.

Transparentnost je sastavni dio sustava nagrađivanja zaposlenika svih razina, s ciljem jačanja konkurentnosti i privlačenja i zadržavanja najviše razine stručnosti i profesionalizma unutar Grupe.

Sustavi nagrađivanja su sukladno regulatornim odredbama kreirani u skladu s dugoročnim strategijama i u okviru pravila kojima je cilj adekvatna kontrola sadašnjih i budućih rizika društva i održavanje adekvatne razine likvidnosti i kapitaliziranosti.

Predviđamo oblike nagrađivanja utemeljene na poticajima – a također i temeljene na financijskim instrumentima i povezane s rezultatima društva - u skladu s razinom rizika koja je usvojena i strukturirana na način da se izbjegnu poticaji koji nisu u skladu s dugoročnim interesima Grupe. Naši sustavi nagrađivanja se temelje, između ostalog, na načelima

simetrije, čime je iznos isplaćenog nagrađivanja usko povezan s rezultatima ostvarenima na razini Grupe, poslovne jedinice i pojedinca, te se dakle može značajno smanjiti, čak i na nulu, ako nisu postignuti minimalni pokazatelji koji odražavaju profitabilnost Grupe, uzimajući u obzir i preuzete rizike i korišteni kapital.

Odredili smo limit za isplatu iznosa predviđenog u slučaju prestanka radnog odnosa, uvijek u skladu s postignutom razinom uspješnosti, u skladu sa zakonskim odredbama o ovom pitanju.

Dokumentacija o ulozi i ovlastima korporativnih tijela u utvrđivanju mehanizama nagrađivanja i implementiranju politika nagrađivanja dostupne su na www.pbz.hr.

Načela ponašanja u odnosima sa zaposlenicima

Poštivanje osobe

Smatramo da je poštivanje osobnosti i dostojanstva svakog zaposlenika temelj za razvoj radnog okruženja prožetog međusobnim povjerenjem, odanošću i doprinosom svakog zaposlenika i stoga:

- usvajamo procedure zapošljavanja i upravljanja kadrovima koje se temelje na poštenom i dosljednom odnosu prema svima, sprječavajući favoriziranje, zloporabe i diskriminaciju zaposlenika na temelju spola, nacionalnosti, vjere, političkih uvjerenja i sindikalne opredijeljenosti, seksualne orijentacije i identiteta, dobi ili invalidnosti
- jamčimo jednake mogućnosti za profesionalni rast i razvoj, pristup programima obuke, tečajeve za obnovu znanja (eng. *refresher courses*) i dodjelu funkcija, već od same faze odabira kandidata
- svim zaposlenicima dajemo mogućnost izražavanja individualnosti i kreativnosti u njihovom radu, te iz njih izvlačimo ono najbolje. Time potičemo inovacije i dajemo bitan doprinos razvoju Grupe.
- težimo postizanju izvrsnosti rezultata, kako u kvantitativnom tako i u kvalitativnom pogledu, i to kroz komercijalne poslove i proračunske politike koje se postavlja za cilj, planira i prati u skladu s etičkim načelima iz ovog Kodeksa. Poštujemo profesionalnost i dostojanstvo svakog zaposlenika, kao i posebnost okruženja u kojem radi.
- obraćamo najveću pozornost definiranju ciljeva, omogućavajući njihovo bolje razumijevanje i prihvaćanje, kako bismo poticali korektno i transparentno ponašanje u poslovanju s klijentima
- stvaramo objektivne i transparentne sustave poticaja koji predviđaju realno dostižne ciljeve
- olakšavamo rad tako da pojednostavljujemo proizvode, procedure i oblike komunikacije i čuvamo zdravlje i sigurnost zaposlenika kroz usvajanje sve učinkovitijih mjera;
- potičemo politike koje olakšavaju privatan i profesionalan život svih naših zaposlenika, dajući prednost fleksibilnosti i provodeći inicijative za usklađenje radnih obveza i privatnih potreba, svjesni činjenice da je ova ravnoteža temelj dobrobiti svakog zaposlenika
- procjenjujemo uspješnost osoba na odgovornim pozicijama uzimajući u obzir usklađenost s etičkim načelima u pogledu odnosa sa zaposlenicima.

Vrednovanje i motivacija

U namjeri da poštenje, jednakost i zasluge uzmemo kao temelj za procjenu, vrednovanje, motivaciju i razvoj karijere naših zaposlenika:

- priznajemo da je skup društvenih, organizacijskih i tehničkih vještina svakog djelatnika naš osnovni strateški resurs; obvezujemo se štiti i izvući ono najbolje iz njih jer je to ključni čimbenik u održavanju održivih konkurentnih prednosti
- usvajamo sustave procjene ponašanja, vještina, znanja i potencijala naših zaposlenika prema kriterijima transparentnosti, vrednovanja zasluga i poštivanja različitosti kako

bismo ojačali motiviranost i podijelili poštene nagrade u cilju poticanja na postizanje izvrsnih rezultata

- razvijamo programe obuke usmjerene na individualne potrebe u uvjerenju da je oslušivanje potreba naših zaposlenika neophodno za definiranje procesa obuke
- svakoj osobi pružamo uvjete da svoj posao obavlja na najbolji način kroz poticanje stalnog unaprjeđenja razine vještina, razvijanje sposobnosti za timski rad i doprinos postizanju poslovnih ciljeva;
- potičemo odgovorno sudjelovanje zaposlenika te im uvijek pružamo podršku, čak i tijekom duljih odsutnosti, i tražimo od njih da se uvijek na aktivan način angažiraju kako bi se osjećali dijelom procesa rasta Grupe kroz koji oni također mogu ostvariti vlastiti profesionalni rast
- tražimo od svojih zaposlenika da surađuju u odgovornom korištenju svih resursa koje upotrebljavaju u svojem radu.

Slušanje i dijalog

Smatramo da su slušanje i dijalog temelji onih odnosa kojima se stvara povjerenje i stoga:

- potičemo stratešku ulogu interne komunikacije kako bismo zaposlenicima omogućili da svjesnije sudjeluju u životu društva
- temeljimo komunikaciju na kriterijima točnosti, potpunosti, jednostavnosti i transparentnosti
- razvijamo instrumente zajedničkog korištenja informacija i potičemo razmjenu iskustava koja olakšavaju uspoređivanje i integraciju različitih teritorijalnih jedinica Grupe;
- obvezujemo se razvijati, kod onih koji imaju određene odgovornosti, posebnu osjetljivost i sposobnost opažanja potreba zaposlenika; podučavamo ih kako cijeniti prijedloge i razlike u mišljenju kao mogućnosti za rast i unaprjeđivanje društva.

Povezanost

Međusobna povezanost je važna osobina zajednice osoba koje dobro rade zajedno i koje su ponosne što su dio velikog društva.

Za razvijanje i učvršćivanje duha pripadnosti svih zaposlenika unutar snažnog i zajedničkog identiteta društva:

- predstavljamo i širimo svoje vrijednosti, stalno provjeravamo njihovu aktualnost te se svatko može u njima prepoznati
- svima dajemo informacije o strategijama i ciljevima Grupe, s namjerom da s drugima podijelimo elemente koji karakteriziraju naš identitet
- kod osoba koje obavljaju odgovorne funkcije potičemo sposobnost da se nametnu kao vođe i arbitri kroz aktivnosti koje su usklađene s etičkim načelima društva
- usvajamo politike upravljanja i nagrađivanja kojima priznajemo i cijenimo individualni i grupni doprinos postizanju ciljeva
- predviđamo oblike sudjelovanja, čak i na gospodarskoj razini, u uspjesima društva;

- pokrećemo inicijative za uspostavu solidarnosti kako bismo pomogli kolegama koji su se našli u poteškoćama i postizali društveno značajne ciljeve.

Načela ponašanja u odnosima s dobavljačima

Slušanje i dijalog

Smatramo da ponašanje utemeljeno na slušanju i razmjeni ideja s našim dobavljačima potiče kontinuirano poboljšanje ovih odnosa, te ih jača i stvara vrijednost za obje strane kroz:

- stav koji se temelji na povjerenju, a koji dobavljačima daje proaktivnu ulogu te ih potiče da odmah prijave probleme za koje je potrebno pronaći zajedničko rješenje
- mjerenje razine zadovoljstva naših dobavljača i određivanje područja koja je potrebno poboljšati, posebice u pogledu transparentnosti, komunikacije i poštivanja rokova plaćanja.

Transparentnost

Smatramo da jasan i transparentan stav doprinosi održavanju dugogodišnjih odnosa s našim dobavljačima. Uvjereni smo da integritet mora činiti temeljnu pretpostavku ovih odnosa i stoga:

- naše dobavljače odabiremo na temelju jasnih i dokumentiranih kriterija pomoću objektivne i transparentne procedure
- pridržavamo se poslovnih politika koje odnose s dobavljačima temelje na maksimalnoj korektnosti, prije svega prilikom upravljanja i sklapanja ugovora, čime se između ostalog izbjegavaju čak i potencijalni sukobi interesa
- u posebnim slučajevima kad postoji potreba za uslugama stručnog savjetovanja, naše odluke temeljimo na kriterijima stručnosti i kompetentnosti te izbjegavamo sukobe interesa, i to čak i one potencijalne
- obvezujemo se na objavljivanje naše politike o odnosima s dobavljačima
- tražimo komercijalne ugovore s dobavljačima koji pokazuju svoju osjetljivost na pitanja korporativne i društvene odgovornosti.

Jednakost

Smatramo da velika banka mora znati na odgovoran način upravljati jakom ugovornom pozicijom i stoga:

- jamčimo jednakost mogućnosti prilikom odabira dobavljača i poslovnih partnera, pri čemu vodimo računa o njihovoj kompatibilnosti i mogućnostima s obzirom na veličinu i potrebe našeg društva i zalažemo se za uspostavu partnerskih odnosa s društvima koja su ujedno i naši dobavljači i klijenti
- zalažemo se da ugovori sklopljeni s našim dobavljačima budu pravični, prije svega u pogledu rokova plaćanja i sukladnosti s administrativnim zahtjevima.

Načela ponašanja u odnosu prema okolišu

Slušanje i dijalog

Zaštita okoliša čini jedan od ključnih aspekata izvršavanja naših odgovornosti.

Našom politikom društvene odgovornosti između ostalog odbijamo rasipati resurse i obvezujemo se pridavati pažnju utjecaju naših odluka na okoliš. Smatramo da velika bankovna grupacija kao što je PBZ Grupa može i kratkoročno i dugoročno imati značajan utjecaj na očuvanje okoliša, i to naročito u društvenom i ekološkom kontekstu u kojem obavlja svoju djelatnost. Takav se utjecaj svodi na trošenje resursa, emisiju štetnih tvari i generiranje otpada, što je u izravnoj vezi s njenim poslovanjem (izravan utjecaj), odnosno na aktivnosti i ponašanje koje ona ne kontrolira izravno, budući da ih vrše treće osobe s kojima posluje, odnosno klijenti i dobavljači (neizravni utjecaji).

U tom pogledu:

- jamčimo potpuno i sveobuhvatno poštivanje zakonskih propisa o zaštiti okoliša
- kontinuirano tražimo nova i učinkovita rješenja na području zaštite okoliša, također i kroz ponudu posebnih proizvoda i usluga klijentima i kroz rješenja za naše dobavljače
- obvezujemo se primjenjivati najbolje prakse na području odgovornosti prema okolišu, također i kroz primjenu međunarodnih načela kao što su Deklaracija UNEP, *Global Compact* Ujedinjenih naroda i *Equator Principles* s kojima smo usklađeni
- otvoreni smo za dijalog i razmjenu mišljenja sa svim partnerima koji predstavljaju "glas" okoliša
- naš je zadatak podatke o zaštiti okoliša učiniti dostupnima javnosti kroz nekoliko komunikacijskih kanala.

Odgovorno i učinkovito korištenje resursa

- težimo savjesnom korištenju resursa potrebnih za naše poslovanje kroz implementaciju sustava za upravljanje zaštitom okoliša i progresivno poboljšanje energetske učinkovitosti naših poslovnih aktivnosti
- nastojimo kontinuirano poboljšavati okoliš, ujedno i putem praćenja podataka o okolišu i senzibiliziranja zaposlenika Grupe.

Ekološka i društvena odgovornost u lancu isporuke

- svjesni smo da se naša odgovornost prema okolišu i društvu širi na cijeli lanac nabave i zbog toga želimo usmjeriti politike naših dobavljača i podizvođača na zaštitu okoliša i zaštitu ljudskih prava i prava radnika
- cijenimo dobavljače koji svoje poslovanje temelje na ekološkoj i društvenoj održivosti i koji primjenjuju potrebne mjere i instrumente kako bi umanjili negativne utjecaje njihovog poslovanja na okoliš
- nastojimo potaknuti naše dobavljače da usvoje odgovoran stav i razviju svijest o ekološkim, društvenim i etičkim rizicima i mogućnostima koje proizlaze iz njihovog poslovanja.

Načela ponašanja prema zajednici

Dijalog s udruženjima koja zastupaju naše dioničare

Vjerujemo da je dijalog s udrugama od strateške važnosti za održivi razvoj našeg poslovanja. Štoviše, mi:

- slušamo i uzimamo u obzir sve primjedbe o našem poslovanju koje upute razne organizacije u društvu
- održavamo stalnu komunikaciju s udrugama koje zastupaju interese naših dioničara s ciljem suradnje u ostvarenju zajedničkih interesa i sprječavanja mogućih sukoba interesa
- izvještavamo udruge koje smatramo najvećim zastupnicima naših dioničara te ih aktivno uključujemo u pitanja koja se tiču tih dioničara.

Podrška neprofitnim organizacijama

Uvažavajući ulogu neprofitnog sektora u promicanju pravednog i kohezivnog razvoja društva:

- podržavamo neprofitne i društveno angažirane organizacije te razvijamo partnerstva u svrhu provedbe projekata za opće dobro
- potičemo uspostavu mreže društvenih organizacija za potrebe provedbe inicijativa u korist nepovlaštenih društvenih slojeva
- osnivamo i/ili sudjelujemo u neprofitnim organizacijama kao što su zaklade i udruženja čija je svrha služiti društvu i zajednici
- potičemo razvoj dodatnih socijalnih programa.

Odgovornosti prema globalnoj zajednici

Svjesni činjenice da gospodarska, ekološka i društvena ravnoteža u svijetu ovisi o povezivanju lokalnih faktora, nastojimo utjecati na globalni scenarij na način da:

- pridajemo najveću pažnju pitanju održivog razvoja svaki put kad imamo priliku sudjelovati u procesima koji određuju makroekonomske scenarije
- usmjeravamo politike naših korporativnih klijenata te im pružamo podršku u procesima internacionalizacije u slučajevima kad posluju u državama s nižim standardima društvene i ekološke zaštite
- podržavamo inicijative međunarodne solidarnosti.

Podrška zajednici

Utvrđujemo materijalne i druge potrebe zajednice te ih podržavamo također i kroz donacije i sponzorstva:

- prilikom odabira područja djelovanja poklanjamo posebnu pažnju poštivanju naših referentnih vrijednosti, utemeljenosti predloženih inicijativa i važnosti potreba društva koje se njima žele ispuniti
- poslujemo u skladu s transparentnim i utemeljenim procedurama i metodama koje sprječavaju svaki eventualni sukob interesa na razini fizičke ili pravne osobe

- osiguravamo da naše donacije ne budu povezane s poslovnih interesima
- cijenimo i čuvamo naše povijesno, umjetničko i kulturno naslijeđe, također i u svrhu njegove dostupnosti javnosti.

Institucionalni odnosi

Naši institucionalni odnosi s državom putem njenih agencija i s međunarodnim organizacijama svode se isključivo na razne oblike komunikacije s ciljem procjene implikacija zakonodavnih i upravnih radnji u odnosu na Grupu PBZ. Odgovaramo na neformalne upite i sindikalne inspekcije (pitanja i upiti, itd.) te u svakom slučaju priopćavamo naš stav o važnim pitanjima:

- uspostavljamo posebno ovlaštene komunikacijske kanale sa svim institucionalnim kontaktima na međunarodnoj, domaćoj ili lokalnoj razini
- zastupamo naše interese na transparentan način
- usvajamo specifične organizacijske modele kako bismo spriječili počinjenje kaznenih djela protiv državne uprave i time zaštitili interese društva i svih sudionika u društvu
- aktivno doprinosimo inicijativama trgovinskih udruženja i poslovnih organizacija čiji su cilj razvoj, stabilnost i pravičnost bankarskog i financijskog sustava.

PROVEDBA I UPRAVLJANJE

Mehanizmi za provedbu, interno širenje i upravljanje

Mehanizmi za provedbu, interno širenje i upravljanje koji su opisani u ovom dokumentu služe ostvarenju sljedećih ciljeva:

- integriranje korporativnih strategija, politika i procedura s općeprihvaćenim etičkim načelima i vrijednostima kroz dijeljenje i širenje njegovog sadržaja
- praćenje znanja i osviještenosti o njegovom sadržaju.

Provedba Etičkog kodeksa

Etički kodeks kao i svaku njegovu buduću dopunu ili izmjenu upućuje se Upravi na odobrenje, a nadležnim tijelima društava Grupe u svrhu donošenja odgovarajućih odluka.

Za ažuriranje i praćenje upoznatosti s ovim Kodeksom zadužuje se Praćenje usklađenosti Matične kompanije.

Interno širenje

Procedure za objavu, sudjelovanje i uključivanje

Etički kodeks objavljuje se na internetskoj stranici (www.intesasanpaolobanka.ba) te je dostupan klijentima i zainteresiranim stranama, a također je objavljen i na intranetu Banke.

Primjerak Etičkog kodeksa uručuje se svakom direktoru, zaposleniku ili vanjskom suradniku prilikom imenovanja, zapošljavanja ili započinjanja poslovnog odnosa.

Vrijednosti i načela koje PBZ Grupa namjerava afirmirati putem Etičkog kodeksa prenose se putem edukacije kojom se želi postići konsenzus o njegovom sadržaju i osigurati instrumente za podizanje svijesti i širenje znanja o mehanizmima i procedurama kojima se etička načela pretaču u postupke koje je potrebno provoditi u praksi u svakodnevnom poslovanju.

Edukacija će biti organizirana na način da se sadržaj prilagodi ulozi svakog sudionika te će se provoditi u skladu s procesom kojim će se upotpuniti njihovo stručno obrazovanje i potaknuti osobni razvoj.

Nadalje, u pogledu specifičnih potreba koje se tiču osjetljivih pitanja koje utvrde dioničari, Predstavnik za korporativnu društvenu odgovornost će u suradnji s Praćenjem usklađenosti sudjelovati u osmišljavanju i planiranju edukacija i informacijskih kampanja. Kultura i vrijednosti Etičkog kodeksa razvijat će se i širiti također i putem svih dostupnih internih komunikacijskih kanala.

Upravljanje Etičkim kodeksom

Kako bi se osigurala najšira implementacija Etičkog kodeksa, Banka se obvezuje da će formulirati i implementirati operativne politike za svako područje aktivnosti koje ima značajan etički i reputacijski utjecaj.

U Banci je na snazi interni Kodeks ponašanja koji u skladu s etičkim načelima i vrijednostima iz ovog Kodeksa definira osnovna pravila ponašanja direktora, zaposlenika i savjetnika u provedbi i zaštiti vrijednosti Etičkog kodeksa.

Model kojeg primjenjuje PBZ Grupa temelji se na individualnoj odgovornosti organizacijskih jedinica koje ostvaruju i čuvaju reputacijsku vrijednost društveno odgovornog ponašanja.

Svaka organizacijska jedinica razvija vlastite radnje i aktivnosti u skladu s načelima i vrijednostima iz ovog Etičkog kodeksa. Stoga je svaka jedinica u svom području nadležnosti izravno odgovorna za definiranje i formaliziranje ciljeva kao i odnosnog plana rada i projekata, i to kako bi dala opipljivo značenje načelima ponašanja koja diktiraju postupanje Banke u svim njenim odnosima, čak i u situacijama koje uključuju interese više dioničara.

U svrhu provedbe načela individualne odgovornosti na razini Banke, imenuje se predstavnik za korporativnu društvenu odgovornost (eng. Corporate Social Responsibility Delegate - CSR Delegate). Predstavnik za korporativnu društvenu odgovornost također će surađivati s Korporativnom društvenom odgovornosti matičnog društva kroz identificiranje ciljeva društvene odgovornosti unutar vlastite direkcije, kroz upravljanje, praćenje i periodično izvješćivanje o projektima u tijeku i održavanje odnosa s referentnim dioničarima.

Prethodno spomenuti ciljevi se utvrđuju i prate u okviru procesa upravljanja kojim je regulirano Izvješće o održivosti ISP-a, koje obuhvaća i Izvješće Banke.

Korporativna društvena odgovornost

- S jedne strane, prati učinkovitost distribucije i informiranja putem utvrđenih alata, polazeći svaki put od internih procjena s naglaskom na mjerenje znanja i osviještenosti i izdvajajući problematična područja i moguće intervencije; s druge strane, u slučaju osjetljivih etičkih i reputacijskih područja osigurava i dijeli politike i smjernice društva
- pruža podršku i savjetuje organizacijske jedinice društva
- u suradnji s nadležnim funkcijama utvrđuje i izvještava o specifičnim indikatorima u svrhu procjene razine ostvarenja društvenih i okolišnih ciljeva s obzirom na preuzete obveze
- surađuje s Ljudskim resursima i organizacijom i Praćenjem usklađenosti u razvijanju i širenju kulture i vrijednosti sadržanih u ovom Etičkom kodeksu
- prati, uz podršku Unutarnje revizije, usklađenost s načelima i vrijednostima iz ovog Etičkog kodeksa i na godišnjoj osnovi šalje izvješća Upravi i Odboru za reviziju
- predlaže odgovarajuće izmjene Kodeksa u svrhu njegovog usklađivanja s trenutnom situacijom u društvu.

Postupci u slučaju neusklađenosti

U slučaju neusklađenosti s ovim Kodeksom, PBZ Grupa će usvojiti odgovarajuće mjere koristeći konstruktivan pristup – osim u slučaju prijevernog postupanja ili djelovanja koje uključuje kršenje određenih zakona, ugovora ili propisa – čak i kroz dodatnu edukaciju jačati osjetljivost i usredotočenost pojedinaca na poštivanje vrijednosti i načela iz ovog Etičkog kodeksa.

Prijavljivanje slučajeva neusklađenosti

Izvešća o slučajevima nepoštivanja Etičkog kodeksa šalju se elektronskom poštom na adresu eticki.kodeks@intesasanpaolobanka.ba. PBZ Grupa jamči da će osobe koje u dobroj vjeri prijave slučajeve nepoštivanja biti zaštićene od bilo kakvog oblika odmazde, diskriminacije ili kažnjavanja, te jamči maksimalnu povjerljivost ukoliko nije drugačije propisano zakonom.