

# Kodeks poslovne etike zaposlenih v Gorenjski banki

Kodeks poslovne etike je v razmerju do sodelavcev, partnerjev in strank skupek vrednot in načel, ki predstavljajo vodila našega ravnanja. Kot takšna nam pomagajo pri sprejemanju odločitev in pri opravljanju dnevni delovnih obveznosti.

Dosledno spoštovanje določil kodeksa krepi tako ugled zaposlenih v banki kot banke same. Prispeva k odgovornemu ravnanju posameznika in kolektiva kot celote, posledično pa k višjim standardom poslovanja. V veljavne interne akte, ki smo jih zaposleni zavezani dosledno spoštovati, kodeks ne posega, se pa nanje navezuje in jih dopolnjuje. Njegova določila smo dolžni upoštevati in se po njih ravnati vsi zaposleni v Gorenjski banki.

## 1 TEMELJNE VREDNOTE

Temeljne vrednote, ki so skupne vsem zaposlenim in jih dosledno spoštujemo in uresničujemo vsi zaposleni v Gorenjski banki, prispevajo k utrjevanju takšne organizacijske kulture, ki na prvo mesto postavlja neoporečno poslovanje in zavedanje, da je banka lahko dolgoročno uspešna samo ob spoštovanju visokih strokovnih in etičnih meril poslovanja.

**Zaposleni v banki smo zavezani naslednjim temeljnim vrednotam:**

- **Odgovornost in sodelovanje**

Svoje delo opravljamo s polno odgovornostjo in v duhu konstruktivnega medsebojnega sodelovanja.

- **Poštenje in zaupanje**

Drug z drugim smo pošteni in si zaupamo. Poštenje in zaupanje sta tudi osnova naših odnosov s poslovnimi partnerji in strankami.

- **Spoštljivost in strpnost**

Spoštljivi in strpni smo do drugačnih in do sebi enakih, drug do drugega ter do partnerjev in strank.

- **Odkritost in resnicoljubnost**

Smo odkriti, nikoli ne govorimo neresnic. Stojimo za svojimi besedami, te nas obvezujejo.

- **Ugled in uspeh banke**

Ne sodelujemo pri poslih, ki bi lahko okrnili ugled, zmanjšali dobičkonosnost banke ali jo izpostavili kakršnim koli drugim tveganjem.

- **Skrbnost in strokovnost**

Na vseh področjih delovanja stremimo k odličnosti, zato svoje delo opravljamo strokovno in z največjo mero profesionalne skrbnosti.

## 2 TEMELJNA NAČELA

### • Varovanje ugleda in integritete banke

Pri poslovanju spoštujemo veljavne predpise in pogodbe, sklenjene s strankami. Ravnamo skladno s sprejetimi načeli in vrednotami ter strategijo, poslovnimi cilji in zavezami banki. S svojim delom in vedenjem ne škodujemo ugledu banke.

### • Zaščita pravic in koristi stranke

Varujemo pravice in koristi stranke. Ravnanj, ki bi strankam utegnila škoditi, se vzdržimo.

### • Konstruktivni notranji odnosi

Notranji odnosi temeljijo na medsebojnem zaupanju, spoštovanju in pomoči. Do sodelavcev smo spoštljivi, prijazni in korektni. Razhajanja v mnenjih in morebitna nesoglasja rešujemo strpno in konstruktivno. Odklanjamo vse oblike fizičnega ali psihičnega nadlegovanja oziroma trpinčenja.

### • Preprečevanje nasprotij interesov

Izogibamo se okoliščinam, kjer bi bili naši interesi lahko v nasprotju z interesi banke. Če jih zaznamo, nanje opozorimo nadrejene in omogočimo ustrezno nadaljnje ukrepanje.

V kolikor obstaja možnost, da bi pri pripravi ali sprejemanju konkretnih poslovnih odločitev zašli v nasprotje interesov\*, se iz takšnega postopka izločimo. Ne sodelujemo niti pri pripravi gradiv za organe banke, kjer mora biti opredeljen razlog nastanka in način obvladovanja nasprotja interesov. V primeru, ko je zaposleni v banki predlagan za člana nadzornega sveta gospodarske družbe, za to funkcijo pa ga ni predlagala banka sama, mora pred imenovanjem pridobiti soglasje uprave banke.

\* Nasprotje interesov obstaja, kadar zasebni interes zaposlenih ogroža ali bi lahko ogrožal nepristransko in objektivno izvajanje nalog oziroma odločanje v razmerju do interesov banke. Zasebni interes pomeni premoženjsko ali nepremoženjsko korist zaposlenega, njegovega ožjega družinskega člana in drugih fizičnih ali pravnih oseb, s katerimi ima ali je imel osebne, poslovne ali politične stike. Pri presoji nasprotja interesov se upoštevajo vse okoliščine, zlasti pa ekonomske, politične in druge okoliščine, ki so neposredno povezane z zaposlenimi in z drugimi pravnimi in fizičnimi osebami, ki imajo skupne interese z zaposlenimi.

Nedvomno nastane nasprotje interesov, kadar banka posluje z zaposlenimi, njihovimi ožjimi družinskimi člani in z njim povezanimi osebami. Povezane osebe so vse pravne osebe, v katerih so zaposleni v banki oziroma njihovi ožji družinski člani predstavniki v nadzornih organih, organih upravljanja oziroma imajo v njih vsaj 5% lastniški delež. V vseh ostalih primerih je potrebno presojati obstoj nasprotja interesov upoštevajoč v predhodnem odstavku navedeno definicijo.

### • Preprečevanje pranja denarja in financiranja terorizma

Spoštujemo in dosledno izvajamo vse predpise in interne akte s področja preprečevanja pranja denarja in financiranja terorizma, ki jim je zavezana banka.

- **Varovanje ljudi in premoženja**

Banka in zaposleni v banki smo zavezani varovati življenje, zdravje in nedotakljivost oseb, ki se nahajajo v varovanem območju banke. Premično in nepremično premoženje ščitimo pred uničenjem, poškodovanjem, zlorabo in drugimi škodljivimi vplivi.

- **Varovanje poslovne tajnosti, informacij in osebnih podatkov**

Poslovno tajnost, informacije ter osebne podatke strank in zaposlenih varujemo v skladu z veljavno zakonodajo in internimi akti banke. Obveznost varovanja se nanaša na vse informacije in podatke, ki so nam dostopni oziroma zanje izvemo pri opravljanju svojega dela v banki.

Nihče, ki je seznanjen ali ima dostop do notranjih informacij, teh ne sme uporabiti za pridobitev ali odtujitev finančnih instrumentov, na katere se ta informacija nanaša. Pri komunikaciji z zunanjim okoljem dosledno spoštujemo pravila molčečnosti, po izteku delovnega časa oziroma v času odsotnosti z delovnega mesta pa pravilo čiste mize, po katerem vsa gradiva, ki vsebujejo zaupne informacije, hranimo tako, da nepooblaščenim osebam niso dosegljiva.

- **Skladno poslovanje**

Poslovne cilje banke uresničujemo ob upoštevanju veljavnih zakonov in podzakonskih aktov, priporočil zunanjih institucij, dobrih poslovnih praks, internih politik banke ter etičnih in moralnih načel.

- **Visoki standardi dela**

Delo opravljamo strokovno in pravočasno, skladno z veljavnimi predpisi, internimi akti, profesionalnimi standardi, dobro prakso in navodili nadrejenih. S premoženjem banke ravnamo skrbno, kot dober gospodar. Skrbimo za ugled in dobro ime banke, sodelavcev in strank. Smo urejeni, urejeno je tudi naše delovno okolje.

- **Prepovedano podkupovanje, omejeno sprejemanje in dajanje daril**

Prepovedujemo in odklanjamo kakršno koli obliko pridobivanja premoženjske koristi zase ali za druge, ki je v škodo banki ali v nasprotju s pravnimi in moralnimi normami. Zato ne sprejemamo ali dajemo daril, uslug ali drugih ugodnosti, v kolikor so te dane oziroma prejete kot protiusluga za sklenitev posla.

V nobenem primeru za darilo ne sprejmemo denarja, vrednostnih papirjev ali dragocenih kovin (razen npr. spominskih ali priložnostnih kovancev). Za sprejemljivo in torej zunaj navedenih omejitev pa štejejo:

- darila, katerih vrednost ne presega 75 evrov;
- darila, prejeta izključno kot osebna pozornost;
- običajne gostoljubnosti, izražene z vabilom na poslovno pogostitev.

- **Preprečevanje notranjih prevar**

Notranje prevare so nedopustne in jih bo banka dosledno sankcionirala (ničelna toleranca). Vsak zaposleni, ki je odkril notranjo prevaro ali sumi nanjo, naj tak dogodek nemudoma prijavi v sistem za vnos škodnih dogodkov.

- **Družbena in okoljska odgovornost**

Banka se zaveda odgovornosti do širše družbene skupnosti. To dokazuje s podporo različnim humanitarnim, izobraževalnim, športnim in drugim projektom, ki pripomorejo k višji kakovosti življenja v okolju.

### 3 ODNOS ZAPOSLENIH DO STRANK

- **Spoštovanje potreb in želja strank**

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

- **Utrjevanje zaupanja**

Zaposleni si prizadevamo ohranjati in utrjevati zaupanje strank. Ne dopuščamo, da bi bilo zaupanje okrnjeno zaradi morebitnega opuščanja potrebne skrbnosti in pozornosti v odnosu do stranke.

- **Upoštevanje pripomb in predlogov strank**

Pripombe in predloge strank, ki se nanašajo na poslovanje banke, obravnavamo in jih, če so upravičeni, tudi upoštevamo. Na pisne pripombe odgovarjamo pisno.

- **Odzivno reševanje pritožb strank**

Pritožbe strank obravnavamo pozorno in jih hitro ter obzirno rešujemo. Pri tem smo osredotočeni na koristi stranke in varovanje ugleda in zaupanja v banko. Morebitne spore s strankami si prizadevamo reševati sporazumno ali z izvensodnim reševanjem potrošniških sporov pred pristojnimi organi.

- **Transparentni splošni pogoji poslovanja in korektno obveščanje strank**

Splošni poslovni pogoji poslovanja, ki podrobneje določajo pravila in postopke bančnega poslovanja in dela s strankami, morajo biti transparentni in dostopni. Zato skrbimo, da so ti strankam na voljo na vidnem mestu v uradnih prostorih banke in na spletnem mestu banke, na zahtevo tudi predloženi na vpogled.

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

- **Varovanje zaupnih podatkov**

Kot zaupne varujemo vse podatke, dejstva in okoliščine o posamezni stranki. S temi podatki lahko razpolagajo samo pooblaščen delavci banke. Razen v primerih, ki so določeni z zakonom, podatkov o strankah ne smemo sporočati tretjim osebam, jih sami uporabiti ali omogočiti, da bi jih uporabile tretje osebe.

- **Profesionalno komuniciranje s strankami**

Komunikacijski kanali med zaposlenimi in strankami so različni, prav pri vseh pa dosledno upoštevamo pravila poslovnega bontona in komuniciranja. Smo spoštljivi in strokovni, nedvoumni in razumljivi. Podane informacije so točne in skladne s poslovno politiko banke.

## 4 SEZNANITEV IN IZVAJANJE KODEKSA

S kodeksom morajo biti seznanjeni vsi zaposleni v banki. Določila kodeksa morajo zaposleni uporabljati pri svojem delu, jih razvijati in bogatiti ter s svojim osebnim zgledom tudi sodelavce spodbujati k spoštovanju določil kodeksa.

Vodje organizacijskih enot morajo zagotoviti skladnost delovanja zaposlenih z vrednotami in načeli kodeksa ter v primeru zaznanih odstopanj od določil kodeksa ustrezno ukrepati. Na novo zaposleni delavci se seznanijo s kodeksom ob nastopu delovnega razmerja. Kodeks je zaposlenim dostopen na mrežnem strežniku, objavljen pa je tudi na spletnih straneh banke.

Služba skladnosti poslovanja zagotovi seznanjenost zaposlenih z vsebino kodeksa najmanj na vsake dve leti.

### Kršitve kodeksa

Zaposleni (pa tudi zunanje osebe) so prvi, ki lahko zaznajo nepravilnosti v poslovanju banke oziroma v ravnanju sodelavcev. Banka mora zaposlenim, ki v dobri veri sporočijo kršitve kodeksa, zagotoviti, da ne bodo obravnavani kot nelojalni ali bi utrpeli kakršno koli škodo.

Kršitve kodeksa so lahko splošne, operativne ali finančne narave in med drugim vključujejo npr. nepoštenost, goljufije, prevare, kraje, izsiljevanje, nezakonitost, zanemarjanje poslovnih aktivnosti, neprimerno obnašanje do druge osebe, nedostojnost, nespodobnost, nekorektnost, neetičnost ipd.

**O kršitvah kodeksa lahko zaposleni ali zunanje osebe poročajo anonimno ali razkrito svetovalcu za skladnost poslovanja:**

- na naslov Gorenjska banka d.d., Kranj, Služba skladnosti poslovanja, Bleiweisova cesta 1, 4000 Kranj ali
- na elektronski naslov: [prijavakrsitevkodeksa@gbkr.si](mailto:prijavakrsitevkodeksa@gbkr.si) ali
- na strani <http://www.gbkr.si/o-nas/o-banki/temeljne-vrednote-in-nacela/>, kjer je na dno strani umeščen spletni obrazec »Prijava kršitve«, s klikom nanj pa se odpre opcija za vnos podatkov potrebnih za prijavo kršitve.

**O kršitvah kodeksa lahko zaposleni ali zunanje osebe poročajo tudi neodvisni družbi Deloitte d.o.o., Dunajska 165, Ljubljana:**

- na naslov Deloitte revizija d.o.o., Dunajska 165, 1000 Ljubljana s pripisom PRIJAVE
- na elektronski naslov: [prijave@deloittece.com](mailto:prijave@deloittece.com) ali
- na strani [www.prijave.info](http://www.prijave.info), kjer je na voljo spletni obrazec.

Vsakdo, ki meni, da obstaja sum za kršitev katerega koli določila kodeksa, ima pravico podati prijavo (anonimno ali razkrito). Prijava mora vsebovati najmanj podatke, kdo je potencialni kršitelj in navedbo okoliščin, iz katerih izhaja, da je prisoten sum kršitve Kodeksa.

Banka mora zagotoviti, da bo vsakdo, ki v dobri veri poroča o kršenju kodeksa oziroma neskladnosti, zaščiten pred kakršno koli obliko povračilnih ukrepov, diskriminacije ali drugačnega kaznovanja. Banka mora zagotoviti najvišjo stopnjo zaupnosti tako za prijavitelja, kršitelja ali žrtve, razen v primerih, kjer zakon določa drugače.

## 5 PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE

Za ažuriranje kodeksa je zadolžen svetovalec za skladnost poslovanja, ki pripravi predlog za spremembo, in sicer kadar to zahtevajo pravne podlage ali v primeru pomembnejših pobud za izboljšanje predpisanega kodeksa.

Neupoštevanje določil tega kodeksa pomeni kršitev delovnih obveznosti skladno z vsakokrat veljavno verzijo Pravilnika o disciplinski in odškodninski odgovornosti delavcev Gorenjske banke d.d., Kranj.

Kodeks je sprejet s sklepom uprave št. U 10/1 z dne 27. 01. 2016 in velja od 28. 01. 2016 dalje.