Kodeks

poslovne etike zaposlenih v Gorenjski banki d.d., Kranj

Ta dokument in vse morebitne priloge so poslovna skrivnost. Kakršnokoli razkritje, distribucija ali kopiranje je prepovedano. Dokument se upravlja in vzdržuje v informacijskem sistemu banke, kjer je dostopna zadnja veljavna verzija dokumenta. Uporabnik je odgovoren za preverjanje skladnosti te kopije z zadnjo veljavno verzijo.

Kazalo

1 Uvod 3
1.1 Vsebina in namen 3
1.2 Regulatorni okviri 3
1.3 Povezani interni dokumenti 3
2 Področje uporabe 3
3 Temeljne vrednote 3
4 Temeljna načela 4
5 Odnos zaposlenih do strank 5
6 Seznanitev in izvajanje kodeksa 6

1 Uvod

1.1 Vsebina in namen

V razmerju do sodelavcev, partnerjev in strank, je Kodeks poslovne etike zaposlenih v Gorenjski banki d.d., Kranj (v nadaljevanju: Kodeks), skupek vrednot in načel, ki predstavljajo vodila našega ravnanja za uresničevanje standardov integritete in poklicne etike. Kot takšna nam pomagajo pri sprejemanju odločitev in pri opravljanju dnevnih delovnih obveznosti, ki temeljijo na neodvisnosti, transparentnosti in odgovornosti zaposlenih v banki.

1.2 Regulatorni okviri

ZBAN, Zakonom o integriteti in preprečevanju korupcije

1.3 Povezani interni dokumenti

Strategiji upravljanja s tveganji prevar,

2 Področje uporabe

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.

3 Temeljne vrednote

Temeljne vrednote, ki so skupne vsem zaposlenim in jih dosledno spoštujemo in uresničujemo 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
  Za svoje odločitve, dejanja in rezultate smo vedno znova pripravljeni prevzeti **odgovornost**. Delujemo namreč v želji po najboljših rešitvah za posameznika, družbo in naravo.
- Odličnost
  Izhajamo iz navdušenja nad opravljanjem poslanstva, zato s svojo vdanostjo navdihujemo tudi druge. V **odličnost** nas vodita doseganje in preseganje pričakovanj.
- Inovativnost
  Uporabniška izkušnja predstavlja jedro našega zanimanja. Kajti zavedamo se, da lahko le na ta način v iskanje naprednih rešitev in nadaljnji razvoj vključujemo **inovativnost**.
- Predanost
  Do vsakogar, ki v nas najde zanesljivega partnerja, čutimo **predanost**. S tem namenom ohranjamo prostor, v katerem prevladujejo spoštovanje, zaupanje, spodbuda in odkrita komunikacija.
- Zaupanje
  V ospredje postavljamo **zaupanje**. Kajti pripravljeni smo prisluhniti tako strankam kot zaposlenim, saj verjamemo, da je ključ uspešnosti v medsebojnem sodelovanju.

4 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.

Obvladovanje 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.

*__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.

Članstvo v nadzornih svetih gospodarskih družb
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.

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 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.

Nesprejemljiva ravnanja
Za takšna ravnanja štejejo zlasti ravnanja v povezavi z napačnim finančnim poročanjem in kršitvami, gospodarskim in finančnim kriminalom (vključno z goljufijo, pranjem denarja, kartelnim dogovarjanjem, kršenjem finančnih sankcij podkupovanjem in korupcijo, manipulacijo trga, zavajajočo prodajo in drugimi kršitvami zakonov o varstvu potrošnikov).

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:

- priložnostna darila, katerih vrednost skladno z Zakonom o davčnem postopku v enkratnem znesku ne presega 42 evrov in hkrati ne presega 100 evrov na letni osnovi.
- običajna gostoljubnost , ki v enkratnem znesku ne presega 84 evrov in hkrati ne presega 150 evrov na letni osnovi.

Za darila in gostoljubnost, katerih vrednost presega omenjene zneske, je potrebo predhodno soglasje nadrejenega in prijava Sektorju skladnosti poslovanja in PPDFT.

Preprečevanje prevar
Prevara pomeni vsako naklepno ravnanje, ki je storjeno z goljufijo, zlorabo oz. prevaro, to je nepoštenim dejanjem, z namenom pridobivanja osebne ali koristi tretje osebe na škodo banke. 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 na enega izmed načinov opredeljenega v 4. točki Kodeksa.

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.

5 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 pooblaščeni 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.

6 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. Novo zaposleni delavci se seznanijo s kodeksom ob nastopu delovnega razmerja, najmanj na dve leti pa morajo vsi delavci ponovno redno izvajati seznanitve z novostmi in preverjanje znanja preko sistema e-izobraževanje. Kodeks je objavljen tudi na spletnih straneh banke

Kršitve kodeksa

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:

- pooblaščencu za upravljanje tveganja prevar ali svetovalcu za skladnost poslovanja na naslov Gorenjska banka d.d., Kranj, Sektor skladnosti in PPDFT, Bleiweisova cesta 1, 4000 Kranj po navadni pošti,

- Preko spletne rešitve za poročanje nepravilnosti: https://gbkr.vco.ey.com/, ki hkrati omogoča tudi upravljanje in reševanje prijave.

O kršitvah Kodeksa lahko zaposleni ali zunanje osebe poročajo tudi Banki Slovenije, na naslov Slovenska cesta 35, Ljubljana po navadni pošti s pripisom "Prijava kršitve - ne odpiraj" ali preko spletne povezave: https://vsebina.bsi.si/prod/brm/Obrazec.aspx?tip_prijave=NS . Zaposleni so prvi, ki lahko zaznajo nepravilnosti v poslovanju banke oz. v ravnanju sodelavcev. Vsakdo (tudi zunanja oseba), 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.

Natančneje so postopki prijave, obravnave in poročanja opredeljeni v Strategiji upravljanja s tveganji prevar oz. Protokolu aktivnosti v primeru prijave suma prevare.

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 (neposrednega ali posrednega poniževanja, nadlegovanja). Banka mora zagotoviti najvišjo stopnjo zaupnosti tako za prijavitelja, kršitelja ali žrtve, razen v primerih, kjer zakon določa drugače. Natančneje so postopki zaščite prijavitelja opredeljeni v Pravilniku o žvižgaštvu Gorenjske banke d.d., Kranj.

V Kranju, 22.12.2023

Članica uprave Mojca Osolnik Videmšek	Član uprave Marko Filipčič	Predsednik uprave: Mario Henjak