

etický kódex

skupiny
Poštovéj banky



ETICKÝ KÓDEX SKUPINY POŠTOVEJ BANKY

1. PRIVÍTANIE OD GENERÁLNEHO RIADITEĽA

Milá kolegyňa, milý kolega,

vitaj na palube skupiny Poštovej Banky!

Vodami bankového trhu sa na Slovensku plavíme už od roku 1993. Za ten čas sme si vybudovali imidž spoľahlivej a starostlivej banky, ktorá má blízko ku svojim klientom. Spolu s dcérskymi spoločnosťami tvoríme silnú flotilu, vďaka ktorej dokážeme našim klientom poskytnúť komplexné finančné služby od prvej vkladnej knižky, až po sporenie na dôchodok.

Podstatou našej misie a kultúry je partnerstvo - teda byť klientovi vždy nablízku a poskytnúť mu užitočné finančné produkty, rady a služby prostredníctvom vynikajúceho klientskeho servisu.

Som presvedčený, že toto je možné naplňať len vtedy, ak je zamestnancom u nás dobre a ťaháme za jeden povraz. Preto sústreďujeme našu pozornosť na vás, členov nášho tímu!

Skupina Poštovej banky je aj pre svojich zamestnancov partnerom, k ľuďom pristupujeme férovovo, oslavujeme spoločné úspechy a odmeňujeme ich za energiu a čas, ktorý investujú do spoločného úspechu svojou prácou, nápadmi, riešeniami alebo víziami.

Neustále pracujeme na podpore motivujúceho pracovného prostredia, kde všetci členovia nášho tímu nachádzajú priestor na profesionálny i osobnostný rozvoj a možnosti na sebarealizáciu. Vďaka otvorenej firemnej kultúre má u nás dvere otvorené každý šikovný a pracovitý človek, ktorý má chuť posúvať našu loď vpred a pomôcť jej držať ten správny kurz.

Som teda nesmierne rád, že sme vo vás získali novú posilu s chuťou pustiť sa do spoločnej práce. Prajem Ti okrem chuti pokoriť nové výzvy hlavne to, aby ti práca v našej banke prinášala radosť a spokojnosť.



S pozdravom

Andrej Zaťko

generálny riaditeľ Poštovej banky

OBSAH:

1. PRIVÍTANIE OD GENERÁLNEHO RIADITEĽA
2. ČO JE ETICKÝ KÓDEX SKUPINY POŠTOVEJ BANKY
3. SKUPINA POŠTOVEJ BANKY
4. KULTÚRA, HODNOTY, VÍZIA & MISIA SKUPINY POŠTOVEJ BANKY
5. ČO JE ČO V ETICKOM KÓDEXE
6. DODRŽIAVANIE ETICKÉHO KÓDEXU
7. ABC ETICKÉHO KÓDEXU

2. ČO JE ETICKÝ KÓDEX SKUPINY POŠTOVEJ BANKY

Integrita, povesť skupiny Poštovej banky a dôvera všetkých zainteresovaných strán patria k dôležitým zdrojom nášho úspechu. Ich ochrana patrí k našim najdôležitejším úlohám. Preto si práca našej spoločnosti vyžaduje vysoký stupeň zodpovednosti, dodržiavanie legislatívnych noriem, interných predpisov a etických zásad pri riadení všetkých našich činností.

Etický kódex je súbor záväzných pravidiel, stanovujúci základy prístupu v súlade s kultúrou, hodnotami a postojmi skupiny Poštovej banky voči svojim:

- ▶ zamestnancom
- ▶ klientom
- ▶ akcionárom
- ▶ dodávateľom
- ▶ partnerom
- ▶ konkurencii
- ▶ komunite, v ktorej skupina Poštovej banky pôsobí

3. SKUPINA POŠTOVEJ BANKY

Poštová banka patrí na slovenskom bankovom trhu k najsilnejším retailovým bankám.

Okrem klasických retailových pobočiek sme vďaka strategickému partnerstvu so Slovenskou poštou klientom k dispozícii aj na poštách po celom Slovensku. Skupinu Poštovej banky tvoria spoločnosti, ktoré zjednocuje ich firemná kultúra a spoločný cieľ neustále sa radiť medzi najsilnejšie na Slovensku:

- ▶ Poštová banka
- ▶ Dôchodková správcovská spoločnosť Poštovej banky
- ▶ Prvá penzijná správcovská spoločnosť Poštovej banky
- ▶ Poštová poisťovňa
- ▶ Poštová banka Servis
- ▶ Poštová banka Finančné služby
- ▶ 365.bank
- ▶ Amico
- ▶ Nadácia Poštovej banky

Viac o Poštovej banke, ale aj jednotlivých dcérskych spoločnostiach sa môžete dozvedieť na intranete.

4. KULTÚRA, HODNOTY, VÍZIA A MISIA SKUPINY POŠTOVEJ BANKY

Naša firemná kultúra je:

- ▶ kultúra partnerského prístupu a vzájomnej zodpovednosti za záväzky
- ▶ kultúra spätnej väzby, spoločného rastu a vzájomnej pomoci naplniť svoj potenciál
- ▶ kultúra rešpektu a transparentnej komunikácie
- ▶ kultúra starostlivosti a uznania vzájomnej hodnoty a prínosu
- ▶ kultúra dôvery, lojality a konštruktívneho riešenia problémov
- ▶ kultúra profesionality a excelentného výkonu



HODNOTY SKUPINY POŠTOVEJ BANKY

Naše hodnoty sú základom našej firemnej kultúry. Kladieme dôraz na ich dodržiavanie pri práci, ale aj pri akejkoľvek interakcii s kolegami, klientmi, akcionármi, dodávateľmi, partnermi a konkurenciou.

JEDNODUCHOSŤ u nás znamená:

Čo môžeme, zjednodušujeme. Sme priamočiari. Máme otvorenú myseľ.

FÉROVOSŤ u nás znamená:

Počúvame sa. Konáme tak, ako hovoríme. Sme zásadoví.

DOSTUPNOSŤ u nás znamená:

Sme transparentní. Budujeme vzťahy.

ĽUDSKOSŤ u nás znamená:

Sme partnerskí. Ťaháme za jeden povraz. Sme podporujúci.

PROFESIONALITA u nás znamená:

Sme angažovaní pre úspech. Sme zodpovední. Sme orientovaní na zákazníka.

MISIA POŠTOVEJ BANKY

Hodnoty skupiny Poštovej banky sú kľúčové pri plnení misie, ktorú sme si ako banka stanovili:

„Poštová banka mení postoj Slovenska k peniazom.“

VÍZIA POŠTOVEJ BANKY

Každodennou prácou na našej misii chceme naplniť našu dlhodobú víziu:

„Poštová banka je pre klienta bankou prvej voľby, ktorá je jeho spoľahlivým partnerom vo všetkých finančných otázkach. Klient má všetky informácie o svojich financiách a možnostiach. Klienti oceňujú Poštovú banku nielen vďaka profesionálnym službám, moderným riešeniam, ale aj kvôli istote, že im banka poradí k zodpovednejšiemu a rozumnejšiemu hospodáreniu s vlastnými peniazmi.“

5. ČO JE ČO V ETICKOM KÓDEXE - VYMEDZENIE POJMOV

V Etickom kódexe sa rozumie:

- ▶ Blízka osoba - ako príbuzný v priamom rade, súrodenec, manžel/ka. Iné osoby vo vzťahu rodinnom, alebo obdobnom sa pokladajú za osoby sebe navzájom blízke, ak by ujmu, ktorú utrpela jedna z nich, druhá dôvodne pociťovala ako vlastnú ujmu.
- ▶ Dotknutá osoba - ako osoba s pracovnoprávnym vzťahom ku skupine banky v zmysle Zákonníka práce, ako aj osoby s iným ako pracovnoprávnym vzťahom ku skupine banky, predovšetkým so vzťahom založeným na základe zmluvy o výkone činnosti, zmluvy o spolupráci, resp. iného obdobného vzťahu v zmysle Obchodného zákonníka.
- ▶ Skupina Poštovej banky - ako Poštová banka a dcérske spoločnosti Poštovej banky.
- ▶ Príslušní zamestnanci - ako zodpovedné osoby v zmysle nariadenia o organizácii a vnútornom riadení banky t.j. riaditelia divízií, vedúci odborov a pre účel Etického kódexu taktiež vedúci oddelení, vedúci referátov a koordinátori odborných tímov.

6. DODRŽIAVANIE ETICKÉHO KÓDEXU:

Etický kódex je interné nariadenie skupiny Poštovej banky, a teda porušenie zásad Etického kódexu môže zároveň byť porušením pracovnej disciplíny.

Zodpovednosť za dodržiavanie zásad definovaných v Etickom kódexe nesie každý z nás sám a ich kontrola je zabezpečená na úrovni:

- ▶ Zamestnancov, ktorí v prípade zistenia nedodržania pravidiel Etického kódexu skupiny Poštovej banky, sa naň môžu odvolať a zadať sťažnosť, či situáciu adekvátne eskalovať.
- ▶ Príslušných zamestnancov na všetkých úrovniach riadenia, ktorí zodpovedajú za dodržiavanie právnych a etických noriem v rámci svojej pôsobnosti.
- ▶ Členov predstavenstva Poštovej banky, ktorí zodpovedajú za dodržiavanie právnych a etických noriem banky.

7. ABC ETICKÉHO KÓDEXU

BANKOVÁ KOMUNIKÁCIA:

- ▶ Zariadenia bankovej komunikácie nevyužívame na nezákonné aktivity a na výkon podnikateľskej činnosti, ktorá nesúvisí so skupinou Poštovej banky. Zariadenia bankovej komunikácie nevyužívame na súkromné účely spôsobom, ktorý by obmedzoval našu prácu na individuálnej agende, či plnenie našich cieľov.

DRESS CODE A VZHĽAD:

- ▶ Každý deň dbáme na svoj vzhľad ako na nástroj spoluvytvárajúci reputáciu spoločnosti.
- ▶ Dodržiavame zásady odievania a upravenosti podľa „Dress code“ spoločnosti.

EKOLOGICKÝ PRÍSTUP A OCHRANA ŽIVOTNÉHO PROSTREDIA:

- ▶ So všetkými nástrojmi a zariadeniami, s ktorými pracujeme alebo prichádzame do styku, zaobchádzame opatrne, pozorne a starostlivo.
- ▶ S materiálom, s ktorým pracujeme, zaobchádzame šetrne k životnému prostrediu a ekonomicky.
- ▶ Podporujeme projekty zamerané na ochranu životného prostredia.

ESKALOVANIE PROBLÉMOV & KONFLIKTOV NA PRACOVISKU:

- ▶ Problémy či konflikty na pracovisku riešime vždy priamo s kolegom či útvaram, ktorého sa týkajú.
- ▶ Sme priami a korektní, nevytvárajme a nepodporujeme „chodbové reči“.
- ▶ Ak nenájdeme vzájomne vyhovujúce riešenie, eskalujeme situáciu na priameho nadriadeného alebo vyššieho nadriadeného.
- ▶ Ak nebolo možné nájsť vzájomne vyhovujúce riešenie, posunieme situáciu na HR konzultanta pre daný odbor, ktorého úlohou je poradiť a podporiť svojich kolegov v riešení.
- ▶ V prípade, že situácia stále nebola vyriešená k vzájomnej spokojnosti, je vždy možné obrátiť sa na riaditeľa Odboru ľudských zdrojov a až následne na generálneho riaditeľa.
- ▶ Ak situácia súvisí s dodržiavaním hodnôt skupiny Poštovej banky, je vhodné obrátiť sa najprv na ambasádora danej hodnoty, ktorý poskytne asistenciu v jej riešení, alebo bude riešenie situácie náležite eskalovať.

KONFLIKT ZÁUJMOV VO VZŤAHU KU KOLEGOM:

- ▶ Proaktívne riešime situácie, kedy by rodinné alebo osobné vzťahy s blízkou osobou mohli spôsobiť konflikt záujmov v zamestnaneckých záležitostiach, vrátane hodnotenia výkonu, povýšenia, kariérneho postupu alebo zadávania pracovných úloh.
- ▶ Osobné vzťahy na pracovisku rešpektujeme a ďalej ich neriešime, ak nespôsobujú konflikt záujmov.

- ▶ Situácie, ktoré môžu spôsobiť konflikt osobných záujmov vyplývajúci z osobných vzťahov, ako napr. vzniknutie osobného vzťahu priamy nadriadený vs. priamy podriadený, konzultuje zamestnanec bezodkladne s priamym nadriadeným alebo s HR konzultantom pre daný odbor a zároveň vždy s Compliance Officerom, ktorý je zodpovedný za nastavenie primeraných opatrení na predchádzanie konfliktu záujmov. HR Konzultant a Compliance Officer následne spoločne hľadajú spôsob ako vzniknutý konflikt záujmov vhodne vyriešiť.
- ▶ Blízke osoby nezaraďujeme na pracovisko, resp. do funkcie, kde by bol jeden z nich priamo podriadený druhému, alebo by podliehal jeho kontrole, priamemu schvaľovaniu, prípadne by ich práca bola úzko spojená. V mimoriadnych a odôvodnených prípadoch môže generálny riaditeľ povoliť výnimku na základe žiadosti riaditeľa príslušného odboru po odporúčení riaditeľa OLZ a Compliance Officera.

NAHLASOVANIE PORUŠOVANIA PREDPISOV - WHISTLE BLOWING:

- ▶ Poskytujeme systém, ktorý umožňuje zamestnancom slobodne a anonymne oznamovať porušenia predpisov alebo nesprávne konanie bez obavy z odplaty alebo odvety. Tento systém s názvom „Whistle Blowing“ je v správe Odboru Compliance, právnych služieb a bezpečnosti a je bližšie popísaný v nariadení o oznamovaní protispoločenskej činnosti (Whistle Blowing).

NETOLEROVANÉ ČINNOSTI:

- ▶ Vyvíjanie akéhokoľvek nátlaku na klienta za účelom uzavretia obchodu.
- ▶ Vedomé vystavenie klienta neprimeranej finančnej záťaži.
- ▶ Používanie násilia alebo iných praktík, ktoré fyzicky, psychicky alebo iným spôsobom obťažujú klienta a dlžníkov či iné osoby, ich povest' alebo ničenie ich majetku.
- ▶ Užívanie obscénnych, sprofanovaných alebo hrubých verbálnych a neverbálnych výrazov.
- ▶ Naliehanie na deti, tehotné ženy, chorých partnerov klienta a dlžníkov, príbuzných klienta a dlžníkov, či na iné osoby za účelom zistenia informácií súvisiacich s nesplácanou pohľadávkou, u ktorých by takéto konanie mohlo akokoľvek spôsobiť psychickú ujmu.
- ▶ Mobbing, bossing, šikana, sexuálne obťažovanie a akákoľvek diskriminácia na základe odlišností, ako napr. rasového alebo etnického pôvodu, vierovyznania, rodu, pohlavia alebo sexuálnej orientácie.

PODPORA ZDRAVIA:

- ▶ Zamestnancom poskytujeme možnosť účasti na programoch pre podporu rovnováhy osobného a pracovného života.
- ▶ Poskytujeme komplexné informácie z oblasti fyzického i duševného zdravia a zdravého životného štýlu.
- ▶ Poskytujeme benefity na podporu zdravia zamestnancov.



PRÁCA S CHYBOU & POVINNOSŤ JEJ OZNÁMENIA:

- ▶ Dodržiavame zásadu okamžitého oznámenia chýb, chybných zariadení či systémov, ktoré by mohli negatívne ovplyvniť bezpečnosť zamestnancov, klientov, reputáciu spoločnosti, či jej celkový úspech.
- ▶ S chybovým rozhodnutím a jeho dôsledkami zaobchádzame zodpovedne.
- ▶ Chyby či mylné rozhodnutia neskrývame, ale komunikujeme o nich včasne a transparentne svojim nadriadeným.
- ▶ Naše chyby analyzujeme za účelom poučenia sa z nich a vyvarovania sa ich opakovaniu.

PRÁCA S ÚSPECHOM:

- ▶ Vzájomne sa podporujeme v úspechu a v našich spoločných cieľoch.
- ▶ Individuálne či skupinové úspechy zamestnancov a ich prínos pre spoločnosť oslavujeme a to nielen v podobe finančnej, ale najmä ľudskej - pochvalou, uznaním a vďakou - individuálne aj verejne.
- ▶ Keď sú naši interní a externí zákazníci spokojní, vieme, že robíme svoju prácu dobre. Napriek tomu si však musíme byť vedomí aj toho, že je vždy možné stať sa ešte lepšími a napredovať.

PRÍSLUŠNÍ ZAMESTNANCI SKUPINY POŠTOVEJ BANKY:

- ▶ sú príkladom v dodržiavaní Etického kódexu,
- ▶ oboznamujú zamestnancov s kultúrou, hodnotami a postojmi skupiny Poštovej banky,
- ▶ vytvárajú prostredie, v ktorom je možné kultúru skupiny Poštovej banky aktívne žiť, naplňovať a rozvíjať,
- ▶ naplňujú alebo sa aktívne rozvíjajú smerom k naplneniu obrazu „lídra skupiny Poštovej banky“,
- ▶ sú si vedomí svojich úloh a zodpovednosti voči zamestnancom, zamestnávateľovi a voči sebe a svedomite naplňujú roly lídra skupiny Poštovej banky.

PRÍSLUŠNÍ ZAMESTNANCI - OBRAZ „LÍDRA SKUPINY POŠTOVEJ BANKY“:

Obraz „lídra skupiny Poštovej banky“ slúži ako vymedzenie základných ideálnych charakteristík a spôsobov správania sa lídra skupiny Poštovej banky pre zabezpečenie jej udržateľného úspechu. Hovorí o tom, aký je ideálny líder skupiny Poštovej banky a slúži jednak ako obraz pre rozvoj lídrov, ako podklad pre 360° spätnú väzbu, ale aj ako podklad pre prijímanie nových vedúcich zamestnancov do skupiny Poštovej banky.

LÍDER SKUPINY POŠTOVEJ BANKY:

- ▶ je vytrvalý,
- ▶ je proaktívny,
- ▶ má vášeň pre úspech,
- ▶ vie a nebojí sa rozhodovať,
- ▶ vie prijať zodpovednosť,
- ▶ je inovátor – prichádza s nápadmi,
- ▶ nebojí sa zmeny a efektívne ju riadi,
- ▶ je odborníkom,
- ▶ vo svojom tíme riadi výkon a motivuje k nemu,
- ▶ zmýšľa strategicky – v dlhodobom horizonte,
- ▶ je orientovaný na zákazníka – interného aj externého,
- ▶ je zručný a transparentný komunikátor,
- ▶ je inšpiratívny,
- ▶ nadchýna ľudí pre spoločnú víziu,
- ▶ je patriot kultúry a hodnôt skupiny Poštovej banky,
- ▶ je voči svojim ľuďom partnerský,
- ▶ posilňuje a rozvíja svojich ľudí,
- ▶ oslavuje úspechy,
- ▶ buduje vzťahy – „nepolitikárči“,
- ▶ koná tak, ako hovorí,
- ▶ má silné morálne hodnoty,
- ▶ je otvorený učeniu sa a rozvoju,
- ▶ je lojálny,
- ▶ udržiava emocionálnu stabilitu,
- ▶ pestuje sebareflexiu.

„ROLY LÍDRA SKUPINY POŠTOVEJ BANKY“:

Príslušný zamestnanec vo svojom prístupe a v rolách, ktoré zastáva voči dotknutým osobám, zachováva prístup a postoj v súlade s kultúrou skupiny Poštovej banky a plní alebo aktívne pracuje na plnení svojich rol.

1. VOČI ZAMESTNANOM ZASTÁVA ROLY:

- ▶ posilňuje a energizuje ľudí na udržiavanie zdravej klímy vo svojom tíme,
- ▶ pôsobí ako včasný, transparentný a objektívny zdroj informácií pre interného a externého klienta,
- ▶ systematicky a nepretržite rozvíja svojich podriadených,
- ▶ pôsobí ako vzor pre poskytovanie a prijímanie otvorenej, včasnej a úctivej spätnej väzby.

2. VOČI SKUPINE POŠTOVEJ BANKY ZASTÁVA ROLY:

- ▶ vytvára pre svoj tím inšpiratívnu víziu na základe zdieľaných hodnôt a na jej základe nastavuje ciele, udáva smerovanie svojho tímu a ľudí motivuje k jej naplneniu,
- ▶ pôsobí ako patriot a vzor správania a prístupu v súlade s hodnotami a postojmi skupiny Poštovej banky, čím podporuje udržiavanie kultúry partnerstva,
- ▶ pôsobí ako vzor pre dodržiavanie dohôd, plnenie úloh, noriem a pravidiel a zaisťuje tak, aby ostatní členovia tímu nasledovali jeho príklad,
- ▶ s interným aj externým klientom buduje zdravé a vzájomne obohacujúce vzťahy a pristupuje profesionálne k adresovaniu ich potrieb, otázok a obáv,
- ▶ vedie svoj tím ako hladko operujúcu a na servis voči internému a externému klientovi zameranú jednotku,
- ▶ vykonáva kontrolu a hodnotenie výkonu svojho tímu a vedie ho k jeho optimalizácii a kontinuálnemu zlepšovaniu,
- ▶ v súlade s hodnotami a postojmi skupiny Poštovej banky sa vie efektívne rozhodovať a viesť svoj tím k spoločným rozhodnutiam, za ktoré nesie zodpovednosť,
- ▶ proaktívne preberá riešenie úloh v rámci jeho kompetencie, ale aj navrhuje a aplikuje do praxe návrhy na celkové zlepšenie stavu,
- ▶ strategicky riadi a implementuje zmeny, ku ktorým pristupuje s vytrvalosťou a odhodlaním a pomáha svojmu tímu ich optimálne zvládnuť a nadchnúť ho pre ne.

3. VOČI SEBE:

- ▶ buduje sebareflexiu, je si vedomý svojich silných stránok a oblastí pre rozvoj, rozvíja svoj vlastný potenciál.

PRÍSTUP KU KLIENTOM, DODÁVATEĽOM A OBCHODNÝM PARTNEROM:

- ▶ Ku všetkým dotknutým osobám pristupujeme v súlade s kultúrou, hodnotami a postojmi skupiny Poštovej banky.
- ▶ Správame sa partnersky a dodržiavame zásady slušného spoločenského správania.
- ▶ Vzájomne si prejavujeme úctu bez ohľadu na spoločenské postavenie, politickú príslušnosť, sexuálnu orientáciu, príslušnosť k národnostnej alebo etnickej skupine.
- ▶ Klientom včasne poskytujeme úplné, pravdivé, neskreslené a zrozumiteľné informácie súvisiace s poskytovanými produktmi skupiny Poštovej banky.
- ▶ Uplatňujeme nestranný prístup, predchádzame konfliktom, efektívne riešime problémy.
- ▶ Pri komunikácii zachovávame najvyššiu mieru opatrnosti a neoznamujeme nič, čo by mohlo viesť k porušeniu zákonov a vnútorných noriem skupiny Poštovej banky.
- ▶ Rokovania vedieme nestranne, bez akejkoľvek zaujatosti či zvýhodňovania plynúceho z osobných motívov zamestnanca.
- ▶ Tovary a služby nakupujeme na základe ich ceny, kvality, výkonnosti a vhodnosti.
- ▶ Dodržiavame všetky príslušné zákony a predpisy týkajúce sa uzatvárania zmlúv.

PRÍSTUP KU KOLEGOM:

- ▶ Správame sa partnersky, v súlade s kultúrou, hodnotami a postojmi spoločnosti.
- ▶ Vzájomne si prejavujeme úctu, bez ohľadu na spoločenské postavenie, politickú príslušnosť, sexuálnu orientáciu, príslušnosť k národnostnej alebo etnickej skupine.
- ▶ Komunikujeme profesionálne, transparentne a včasne.
- ▶ Rešpektujeme rozličné názory a potreby svojich kolegov.
- ▶ Rešpektujeme súkromie svojich kolegov.

PRÍSTUP KU KONKURENCII:

- ▶ V konkurenčnej súťaži konáme usilovne, ale čestne.
- ▶ Nepoškodujeme dobrú povesť konkurenčných subjektov, ani priamo, ani náznakom.
- ▶ Neusilujeme sa o získanie dôverných informácií o konkurencii.

RIEŠENIE KONFLIKTOV NA PRACOVISKU:

V našej práci sa môžeme ocitnúť v zložitých situáciách. Práve pri styku s ľuďmi budeme skôr či neskôr stáť zoči-voči klientovi alebo kolegovi, ktorý je znepokojený, nespokojný alebo vyložené nahneváný. Prípadné otvorené konflikty či nekonštruktívne výmeny názorov nepatria na pracovisko a nesmú ovplyvniť kvalitu služieb, ktoré ponúkame zákazníkom.

V momentoch konfliktu:

- ▶ Zachovávame chladnú hlavu a situácii čelíme objektívne, prostredníctvom dialógu a so zámerom hľadať spoločné riešenia.
- ▶ Prispievame k efektívnemu riešeniu problémov či konfliktných situácií.
- ▶ Protistranu aktívne a bez predsudkov počúvame a dopytujeme sa na detaily.
- ▶ Konflikt riešime partnersky, férovo a konštruktívne.

RIEŠENIE SŤAŽNOSTÍ A PODNETOV NA ZLEPŠENIE OD ZAMESTNANCOV:

- ▶ Poskytujeme zamestnancom adekvátne kanály na zdieľanie ich sťažností a podnetov na zlepšenie.
- ▶ Sťažnosti a podnety riešime citlivo, spravodlivo a konštruktívne.
- ▶ Zachovávame právo zamestnancov na anonymitu.
- ▶ Informujeme zamestnancov priebežne, aj na požiadanie, o stave riešenia ich sťažnosti a to tak počas samotného procesu ako aj o výsledku jej riešenia.
- ▶ V prípade podozrenia na mobbing, bossing, šikanu alebo sexuálne obťažovanie sa obraciamy na riaditeľa odboru ľudských zdrojov, ktorý situáciu prešetrí so zachovaním dôvernosti dotknutých osôb.

RIEŠENIE SŤAŽNOSTÍ KLIENTOV:

- ▶ Preberáme zodpovednosť za všetky chyby, ktorých sa dopustíme a okamžite reagujeme, aby sme reklamácie vyriešili citlivo a diskrétno.
- ▶ Priebežne analyzujeme hlavné príčiny reklamácií a prijímame opatrenia na ich vyriešenie.

ROVNOSŤ PRÍLEŽITOSTÍ, ROZMANITOSŤ PRACOVNÝCH SÍL, INKLÚZIA:

- ▶ Zamestnancov prijímame do zamestnania na základe ich spôsobilosti na výkon daného druhu činnosti, bez akejkoľvek politickej, rasovej, náboženskej, národnostnej či inej diskriminácie, bez ohľadu na farbu pleti, pohlavie, vek, stav alebo iné okolnosti, ktoré sa nevzťahujú k pracovným úlohám.
- ▶ Vytvárame rovnaké príležitosti pre všetkých našich zamestnancov vo všetkých oblastiach ich pracovného života ako napr. kariérny rozvoj, udržateľná výkonnosť, odmeňovanie atď.
- ▶ Presadzujeme a podporujeme rozmanitosť vo vedúcich pozíciách, najmä z hľadiska pohlavia, veku a národnosti a našim ultimátnym kritériom pre obsadenie do vedúcej pozície sú vždy zručnosti a skúsenosti danej osoby.
- ▶ Presadzujeme rozmanitosť nášho ľudského kapitálu v prospech celej skupiny Poštovej banky.

SLOBODA ZDRUŽOVANIA A VYJADROVANIA SA :

- ▶ Rešpektujeme právo zamestnancov na združovanie, slobodu vyjadrovania sa a na kolektívnu akciu, za predpokladu, že neporušujú práva iných.
- ▶ Nediskriminujeme zamestnancov na základe ich členstva v zastupiteľských organizáciách, napr. v odboroch.
- ▶ Uznávame právo zamestnancov na kolektívne vyjednávanie v súlade s legislatívou.

SPÄTNÁ VÄZBA:

- ▶ Ceníme si otvorenú spätnú väzbu ako nástroj rozvoja a neustáleho zlepšovania sa.
- ▶ Spätnú väzbu vyjadrujeme správnym spôsobom - to znamená konštruktívne, v správny čas a správnej osobe.
- ▶ Zo spätnej väzby sa snažíme čerpať náležité poučenia a tie implementovať tam kde je to možné.

SPOLOČENSKÁ ZODPOVEDNOSŤ A DOBROVOLNÍCTVO:

- ▶ Sme presvedčení, že zapájanie sa do projektov, aktivít a individuálnych žiadostí, ktoré by bez podpory veľkých partnerov, akým je aj skupina Poštovej banky, nebolo možné zrealizovať, je morálnou povinnosťou a prejavom zodpovedného správania sa.
- ▶ Ku komunite, v ktorej pôsobíme, ako aj k ochrane životného prostredia, pristupujeme zodpovedne.
- ▶ Vyvíjame aktivity na pomoc a podporu chránených dielní a neziskových organizácií.
- ▶ Dávame priestor zamestnancom, aby sa aktívne zapojili do podpory týchto subjektov a aby sami vyhľadávali príležitosti, ktoré môže skupina Poštovej banky v rámci spoločenskej zodpovednosti podporiť.

VZDELÁVANIE, ROZVOJ A INTERNÝ RAST:

- ▶ Zabezpečujeme adekvátne zaškolenie nových zamestnancov potrebné na výkon ich práce.
- ▶ Vytvárame príležitosti pre všetkých zamestnancov, ich odborný a osobnostný rozvoj.
- ▶ Podporujeme aktívne vymieňanie vedomostí a know-how medzi zamestnancami.
- ▶ Podporujeme schopnosť zamestnancov vytvárať, zdieľať a využívať inovácie pracovných postupov a produktov.
- ▶ Ponúkame programy pre rozvoj potenciálu, odbornosti a rozvoj vodcovských zručností.
- ▶ Ak je to možné, dávame prednosť internému rastu zamestnancov a príprave budúcich expertov a lídrov pred externým náborom.

ZÁKLADNÉ ETICKÉ PRINCÍPY SKUPINY POŠTOVEJ BANKY:

- ▶ Sme draví a zaničení pre úspech. Za cieľom však ideme rešpektujúc morálne zásady a zásady Etického kódexu a Compliance kódexu skupiny Poštovej banky.
- ▶ Nezapájame sa do pracovných či mimo pracovných aktivít, ktoré poškodzujú podnikanie, imidž alebo povest' skupiny Poštovej banky.
- ▶ Netolerujeme žiadne priame sexuálne, fyzické, psychické alebo iné obťažovanie zamestnancov či klientov.
- ▶ Netolerujeme žiadne nepriame náznaky nátlaku či obťažovania, ktoré by mohli zamestnanca priviesť do strachu o svoju pozíciu, svoje fyzické alebo duševné zdravie či iného diskomfortu.
- ▶ Aj napriek tomu, že osobné vzťahy na pracovisku nie sú zakázané, prejavy náklonnosti a chovanie, ktoré nemusí byť tak mienené, ale mohlo by byť druhou stranou vyhodnotené ako obťažujúce či nátlakové (ako napríklad pozvania na mimopracovné aktivity, neprofesionálna komunikácia) sú neprípustné vo vzťahu priamy nadriadený vs. priamy podriadený.
- ▶ Korupčné praktiky akéhokoľvek druhu sú pre nás neprípustné.

ZAMESTNANCI SKUPINY POŠTOVEJ BANKY:

- ▶ dodržiavajú Etický kódex,
- ▶ sú oboznámení s kultúrou spoločnosti, hodnotami a jej postojmi,
- ▶ sa podieľajú na vytváraní prostredia, v ktorom je možné kultúru skupiny Poštovej banky aktívne žiť, naplňovať a rozvíjať,
- ▶ naplňujú alebo sa aktívne rozvíjajú smerom k naplneniu obrazu „zamestnanec skupiny Poštovej banky“,
- ▶ sú si vedomí svojich rol a zodpovednosti voči kolegom, voči spoločnosti a voči sebe,

ZAMESTNANCI- OBRAZ „ZAMESTNANEC SKUPINY POŠTOVEJ BANKY“

Obraz „zamestnanec skupiny Poštovej banky“ slúži ako vymedzenie základných ideálnych charakteristík a spôsobov správania sa zamestnanca skupiny Poštovej banky na zabezpečenie jej udržateľného úspechu. Hovorí o tom, aký je „ideálny zamestnanec skupiny Poštovej banky“ a slúži jednak ako obraz pre rozvoj zamestnancov, ako podklad pre hodnotenie, ale aj ako podklad pre prijímanie nových zamestnancov do skupiny Poštovej banky.

- ▶ **má vášeň pre úspech** - proaktivita, zapálenie, pochopenie kontextu, obchodné zmýšľanie
- ▶ **je zodpovedný** - za svoje činy a ich dôsledky
- ▶ **má zmysel pre zákaznícky servis** - smerom dnu aj navonok - externý aj interný klient
- ▶ **človek s chrbtovou kosťou a srdcom** - etický, morálny a ľudský
- ▶ **sebavedomie a sebareflexia** - vie povedať svoj názor, upozorniť na riziká, je si vedomý silných, ale aj rozvojových stránok seba aj spoločnosti
- ▶ **má chuť meniť veci k lepšiemu** - iniciovanie, podporovanie a akceptovanie zmien pre napredovanie k „lepším zajtrajškom“
- ▶ **má otvorenú myseľ** - pre nové nápady, inovácie, kreatívne riešenia problémov
- ▶ **má zvedavosť a ochotu rozvíjať sa** - rozvíja svoj potenciál
- ▶ **kladie dôraz na vzťahy** - budovanie zdravých vzťahov, nepolitikárčenie, partnerský a ľudský prístup
- ▶ **má tímového ducha** - zanietenie pre úspech svojho tímu, nie len svoj vlastný
- ▶ **má lojalitu a hrdosť** - voči spoločnosti a spoločnému úspechu
- ▶ **je nadšenec kultúry skupiny Poštovej banky** - žije a podporuje kultúru partnerstva = naše hodnoty a postoje

etický kódex

skupiny
Poštovej banky

koniec

