



Etický kódex skupiny Poštovej banky

Obsah

- 1. Vízia, Misia, Hodnoty skupiny Poštovej banky**
- 2. Etický kódex ako stabilná súčasť firemnej kultúry**
- 3. Skupina Poštovej banky**
- 4. Preambula**
- 5. Základné etické princípy skupiny Poštovej banky**
 - 5.1 Zásady správania skupiny Poštovej banky
 - 5.2 Zásady správania zamestnancov
 - 5.3 Zásady správania spoločnosti voči zamestnancom
 - 5.4 Zásady správania zamestnancov voči spoločnosti
- 6. Spoločenská zodpovednosť a dobrovoľníctvo**
- 7. Dodržiavanie Etického kódexu**

1. Vízia, Misia, Hodnoty skupiny Poštovej banky

„Sme silný bankový dom, ktorý je svojim klientom najbližšie.“

Vízia Poštovej banky

Sme silný bankový dom, ktorý je svojim klientom najbližšie.

Misia Poštovej banky

- Naším klientom prinášame jednoduché a praktické riešenia, ktorými im zjednodušujeme život.
- Vytvárame priestor pre rast a úspech našich zamestnancov, pretože len silný tím šikovných ľudí môže priniesť našim klientom kvalitu.
- Ku všetkému, čo robíme, pristupujeme zodpovedne. Záleží nám na spoločnosti, v ktorej žijeme.

Hodnoty Poštovej banky

Férovosť

Ku všetkému, čo robíme, pristupujeme čestne, spravodlivo a zodpovedne. Dodržiavame dohody a pravidlá s cieľom vzájomnej spokojnosti.

Jednoduchosť

Snažíme sa robiť veci efektívne a dávať im jasnú a zrozumiteľnú podobu. Zjednodušujeme život našim klientom, partnerom, zamestnancom a spoločnosti, v ktorej žijeme.

Kvalita

Sme na seba nároční, aby sme mohli prinášať kvalitu, ktorou je čo najvyššia pridaná hodnota pre klienta a spoľahlivosť pri vzájomnej spolupráci.

Otvorenosť

Vzájomne zdieľame informácie s dôrazom na ich prínos a podstatu. Počúvame s porozumením a rešpektom, ochotne prijímame podnety na zmeny.

2. Etický kódex ako stabilná súčasť firemnej kultúry

„Ku všetkému, čo robíme, pristupujeme čestne, spravodlivo a zodpovedne. Dodržiavame dohody a pravidlá s cieľom vzájomnej spokojnosti.“

Etický kódex skupiny Poštovej banky, a.s., je jedným zo základných dokumentov formovania firemnej kultúry v našej spoločnosti. Definuje hodnoty, princípy a pravidlá správania sa, ktorými sa riadia všetci zamestnanci skupiny vo svojej každodennej práci a to:

- vo vzťahu k akcionárom
- vo vzťahu ku klientom externým aj interným
- vo vzťahu k dodávateľom
- vo vzťahu ku konkurencii
- vo vzťahu ku komunitě

Práca v našej skupine si vyžaduje nielen vysoký stupeň zodpovednosti s prejavom etických hodnôt. Poštová banka je bankovým domom, ktorý dodržiava právne požiadavky a etické zásady. To dokladá profesionálna bezúhonnosť pri riadení obchodných vzťahov. Aby sme si udržali konkurencieschopnosť, musíme sa usilovať o dosiahnutie najvyšších štandardov pri riadení našich aktivít.

Etický kódex skupiny Poštovej banky:

- deklaruje etický a zodpovedný prístup skupiny Poštovej banky voči svojim zamestnancom, klientom, akcionárom, dodávateľom, konkurencii a komunitě, v ktorej skupina Poštovej banky pôsobí
- pomáha novoprijatým zamestnancom pri formovaní vedomia o dodržiavaní etických zásad skupiny Poštovej banky ako ich zamestnávateľa a pri vytváraní potreby rozmyšľať o svojich skutkoch v kontexte morálnych hodnôt uznávaných a presadzovaných spoločnosťou
- je dokument, na ktorý sa zamestnanci môžu odvolať, keď sa od nich požaduje, aby konali v rozpore s jeho obsahom
- pre klientov aj verejnosť predstavuje garanciu toho, že skupina Poštovej banky koná podľa morálnych princíпов a že prípadné odchýlky sa kontrolujú a regulujú prostredníctvom etického kódexu
- zvyšuje význam a aplikáciu noriem pracovnej disciplíny v pracovnom živote zamestnancov a celkovo kvalitu pracovného života skupiny
- reguluje a zlepšuje medziľudské vzťahy na pracovisku
- podporuje zvyšovanie kvality služieb poskytovaných skupinou Poštovej banky
- zlepšuje komunikáciu manažérov a zamestnancov, ako aj zamestnancov navzájom a zároveň aj komunikáciu vo vzťahu k dodávateľom a konkurencii

3. Skupina Poštovej banky

„Snažíme sa robiť veci efektívne a dávať im jasnú a zrozumiteľnú podobu. Zjednodušujeme život našim klientom, partnerom, zamestnancom a spoločnosti, v ktorej žijeme.“

Poštová banka patrí na slovenskom bankovom trhu v oblasti retailu k najsilnejším bankám s viac ako 800 000 klientmi. Našu vlastnú predajnú sieť tvorí 40 pobočiek a viac ako 80 finančných poradcov na najväčších poštách. Vďaka partnerstvu so Slovenskou poštou sme klientom k dispozícii na viac než 1 500 poštách po celom Slovensku.

Okrem klasických bankových služieb pôsobíme čoraz úspešnejšie na trhu kolektívneho investovania prostredníctvom našej dcérskej spoločnosti PRVEJ PENZIJNEJ SPRÁVCOVSKEJ SPOLOČNOSTI POŠTOVEJ BANKY, ktorá je historicky prvou a najstaršou správcovskou spoločnosťou na Slovensku. Od roku 2008 pôsobíme aj na trhu poistenia s produktmi našej dcérskej spoločnosti Poisťovne Poštovej banky. Medzi naše dcérske spoločnosti patrí aj spoločnosť PB PARTNER, ktorá sa stala súčasťou skupiny Poštovej banky v júli 2010. Začiatkom roku 2010 sme vstúpili aj na český bankový trh, kde chceme využiť a rozvíjať skúsenosti a know-how z úspešného pôsobenia na Slovensku. V roku 2011 sme rozšírili naše služby aj o produkty Dôchodkovej správcovskej spoločnosti Poštovej banky. POBA Servis, najmladšia dcérska spoločnosť Poštovej banky, ktorá sa do skupiny Poštovej banky začlenila v polovici roka 2011, je podnikom pomocných bankových služieb. Okrem iných činností zabezpečuje správu nehnuteľností vo vlastníctve skupiny Poštovej banky a komplexnú činnosť v oblasti facility manažmentu.

Dynamický a skokový rast banky, ako aj jej efektívne využitie trhových príležitostí boli za posledné roky ohodnotené hneď niekoľkými oceneniami. V rámci prestížnej ankety Trend Top Banka roka získala Poštová banka v roku 2008 aj v roku 2010 tretie miesto a prestížny ekonomický magazín The Banker ju ocenil ako Banku roka 2010 na Slovensku.

Sme bankovým domom, ktorý vytvára priestor pre rast a úspech svojich zamestnancov, pretože len silný tím šikovných ľudí môže priniesť našim klientom kvalitu.

4. Preambula

„Vzájomne zdieľame informácie s dôrazom na ich prínos a podstatu. Počúvame s porozumením a rešpektom, ochotne prijímame podnety na zmeny.“

Skupina Poštovej banky pri všetkých svojich činnostiach dodržiava okrem súboru legislatívnych noriem aj interne zadefinovaný súbor základných hodnôt, pravidiel a prístupov k podnikaniu.

Sme si vedomí svojich záväzkov k všetkým subjektom, s ktorými prichádzame do styku: k akcionárom, zamestnancom, klientom, externým spolupracovníkom, dodávateľom, konkurentom i širokej verejnosti.

Povesť skupiny Poštovej banky a dôvera všetkých zainteresovaných strán voči skupine patrí k dôležitým zdrojom úspechu, ktorými disponujeme. Ich ochrana patrí k našim najdôležitejším úlohám.

Pri všetkých svojich činnostiach vyžadujeme a dbáme na dodržiavanie etických štandardov a zákonov. Správne konanie vyžaduje pochopenie etických dôsledkov našich rozhodnutí.

Korupčné praktiky akéhokoľvek druhu sú neprípustné. Dodržiavanie etických noriem je priebežne kontrolované.

Skupina Poštovej banky rešpektuje dobré mravy a pravidlá hospodárskej súťaže.

Účtovné závierky skupiny sú pravdivé, presné a včasné.

5. Základné etické princípy skupiny Poštovej banky

„Sme na seba nároční, aby sme mohli prinášať kvalitu, ktorou je čo najvyššia pridaná hodnota pre klienta a spoľahlivosť pri vzájomnej spolupráci.“

Zamestnanci skupiny Poštovej banky a jej externí spolupracovníci vykonávajú svoju prácu čestne a v zhode s právnym poriadkom Slovenskej republiky a vnútornými normami Poštovej banky, ako aj v súlade so Zákonom o ochrane osobných údajov 428/2002 Z. z.

Zamestnanci skupiny Poštovej banky a jej externí spolupracovníci sa pri svojej práci riadia zásadami Etického kódexu skupiny Poštovej banky a Compliance kódexom Poštovej banky. Svoju pracovnú činnosť vykonávajú tak, aby zodpovedne a svedomite reprezentovali skupinu Poštovej banky a jej hodnoty.

Vo vzťahu k svojmu zamestnávateľovi rešpektujú hodnoty banky, dodržiavajú zásady lojality vo všetkých oblastiach, ktoré sa týkajú banky a nezapájajú sa do aktivít, ktoré poškodzujú dobré meno banky. Komunikujú korektne, transparentne a čestne.

Vo vzťahu ku kolegom rešpektujú základné normy spoločenského správania sa a úcty, prispievajú k efektívnemu riešeniu konfliktných situácií na pracovisku, zabráňujú konfliktom a konflikty nevyvolávajú. Zachovávajú zdvorilosť, komunikujú slušne, ochotne a trpezlivo, rešpektujú názory a potreby svojich kolegov. Tolerujú omyl v snahe nájsť optimálne riešenie, avšak nie nedodrížavanie právnych predpisov, vnútorných predpisov, nedbalosť a nekompetentnosť.

Vo vzťahu ku klientom, dodávateľom a obchodným partnerom sa správajú zdvorilo, s úctou, a to bez ohľadu na ich spoločenské postavenie, politickú príslušnosť, sexuálnu orientáciu, príslušnosť k národnostnej alebo etnickej skupine. Dodržiavajú takú úroveň komunikácie, ktorá odráža profesionálny prístup k požiadavkám a očakávaniam klientov, dodávateľov a obchodných partnerov. Vo vzťahu ku klientom rešpektujú súkromie klienta, chránia zverené hodnoty a najmä informácie, ktoré klient poskytol banke.

V rámci práce s klientmi a dodávateľmi banky sa môže zamestnanec dostať do situácie, kedy mu bude ponúkaný drobný dar. Dar môže na jednej strane vzťah medzi klientom a zamestnancom, resp. medzi dodávateľom a zamestnancom upevniť, ale len v tom prípade, ak nie je považovaný ako odmena za protislužbu, ktorá sa vymyká obvyklým obchodným praktikám. Zamestnanci skupiny Poštovej banky a externí spolupracovníci majú vo všeobecnosti zakázané prijímať peňažné alebo nepeňažné výhody, dary alebo pozvania poskytnuté klientmi alebo dodávateľmi banky a skupiny Poštovej banky.

Pri komunikácii s tretími stranami zachovávajú najvyššiu mieru opatrnosti a neoznamujú nič, čo by mohlo viesť k porušeniu zákonov a vnútorných noriem skupiny Poštovej banky.

Zamestnanci skupiny Poštovej banky dbajú na svoj vzhľad, ktorý spoluvytvára reputáciu a prestíž firmy ako takej. Oblečenie, upravenosť, primeraná elegancia, kultivované a profesionálne vystupovanie prispieva k pozitívnemu vnímaniu Poštovej banky u klienta, obchodného partnera, ako aj kolegov navzájom.

Vzniknuté spory či konflikty medzi zamestnancami na pracovisku je žiaduce riešiť kultivovane, nenásilnou cestou, prostredníctvom dialógu za účasti všetkých zainteresovaných strán.

Komunikácia musí byť vždy primeraná a taktná. Pri komunikácii zamestnanci dodržiavajú predpísané štandardy a normy komunikácie.

Je neprípustné využívať bankovú komunikáciu na nezákonné aktivity, nadmerné využívanie na súkromné účely a na výkon podnikateľskej činnosti, ktorá nesúvisí so skupinou Poštovej banky.

5. Etické princípy

5. Základné etické princípy skupiny Poštovej banky

5.1 Zásady správania spoločnosti voči zamestnancom

Vzťahy medzi spoločnosťou a zamestnancami sú založené na zachovávaní hodnôt vzájomnej prospešnosti, na úcte k dôstojnosti každého zamestnanca a na dodržiavaní potrieb a obchodných záujmov spoločnosti.

Skupina Poštovej banky prijíma zamestnancov 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.

Zamestnancom poskytujeme adekvátnu náplň práce, vykonávame preto zodpovedne nábor a objektívne informujeme zamestnancov o ich profesionálnych vyhlídkach a odbornom raste.

Ako prejav uznania podielu jednotlivých zamestnancov zúčastnených na činnosti Poštovej banky a vytváraní spoločného úspechu, dodržiavame spravodlivý systém odmeňovania.

Svojich zamestnancov povzbudzujeme na všetkých úrovniach pri rozvíjaní ich schopností relevantných pri výkone ich zamestnania, pomáhame im pri tom a staráme sa o ich profesionálny rozvoj.

Podporujeme aktívne vymieňanie vedomostí a know-how medzi zamestnancami, ako aj schopnosť zamestnancov vytvárať, zdieľať a opakovane využívať inovácie pracovných postupov a produktov.

Aktívne vyhľadávame a rozvíjame talenty, a vytvárame si tak potenciál stále sa rozvíjajúcej a pre talenty atraktívnej spoločnosti.

Netolerujeme žiadne sexuálne, fyzické, psychické alebo iné obťažovanie zamestnancov.

V procese uvoľňovania zamestnancov sa zaväzujeme rešpektovať objektívne kritériá a základné etické normy. Proces uvoľňovania musí byť včas oznámený, transparentný a nesmie zraňovať dôstojnosť človeka.

Dbáme o primerane vysokú úroveň sociálnej a zdravotnej starostlivosti o našich zamestnancov.

S cieľom vytvárať podmienky na dôstojnú prácu sa vedenie skupiny Poštovej banky zaväzuje spolupracovať a udržiavať partnerský vzťah so zástupcami odborov.

Vážime si svojich konkurentov a zákazníkov, preto nežiadame od svojich nových zamestnancov, aby porušili svoje záväzky voči predchádzajúcim zamestnávateľom.

5. Základné etické princípy skupiny Poštovej banky

5.2 Zásady správania zamestnancov voči spoločnosti

Názov a značka Poštová banka sú silnými a cennými aktívami, ktoré našu skupinu odlišujú od konkurentov. Zamestnanci ich neustále podporujú svojim osobným správaním a banka svojimi podnikateľskými rozhodnutiami.

Zamestnanci sa iniciatívne snažia riešiť situácie, kedy by rodinné alebo osobné vzťahy mohli zasahovať do zamestnaneckých záležitostí, vrátane hodnotenia pracovnej výkonnosti, povýšenia, služobného postupu alebo zadávania pracovných úloh. V danej situácii sa poradia so svojim nadriadeným, prípadne so zamestnancami divízie ľudských zdrojov.

Mimopracovné aktivity zamestnancov nie sú v rozpore s pracovnými povinnosťami, ak negatívne neovplyvňujú podnikanie, imidž alebo povesť skupiny Poštovej banky.

Vedúci zamestnanci skupiny Poštovej banky sú vzorom pre ostatných zamestnancov a pri svojej každodennej praxi uplatňujú metódu osobného príkladu.

Vedúci zamestnanci skupiny Poštovej banky majú zodpovednosť za dodržiavanie Etického kódexu v spoločnosti, podporujú spolupatričnosť a lojalitu zamestnancov k spoločnosti a ich záujem o jej prosperitu. Ďalej sú povinní oboznamovať zamestnancov s hodnotami a požiadavkami uvedenými v tomto Etickom kódexe a zároveň sú povinní vytvárať prostredie, ktoré je sociálne spravodlivé a v ktorom je možné rozvíjať dialóg tak, aby nedochádzalo k porušovaniu tohto Etického kódexu.

5. Základné etické princípy skupiny Poštovej banky

5.3 Zásady správania zložiek obchodnej siete pri komunikácii s klientmi spoločnosti a s tretími stranami

Pri rokovaní s klientmi a dlžníkmi skupiny Poštovej banky majú zamestnanci zakázané správať sa spôsobom, ktorý by bol v rozpore s Listinou základných ľudských práv a slobôd a inými právnymi predpismi.

Uplatňujú zdvorilý, korektný a nestranný prístup k všetkým klientom Poštovej banky.

Rokovanie musí byť vedené nestranne, bez akejkoľvek zaujatosti či zvýhodňovania plynúceho z osobných motívov zamestnanca.

Zamestnanci poskytujú klientom úplné, pravdivé, neskreslené a zrozumiteľné informácie súvisiace s poskytovanými produktmi skupiny Poštovej banky.

V rámci výkonu činnosti majú zamestnanci zákaz vykonávania nasledujúcich činností.

Vyvíjanie akéhokoľvek nátlaku na klienta za účelom uzavretia úveru.

Vedomé vystavenie klienta neprimeranej finančnej záťaži, a tým ohrozenie budúcej schopnosti klienta úver splácať.

Používanie násillia alebo iných praktík, ktoré fyzicky, psychicky alebo iným spôsobom obťažujú klienta a dlžníkov či iné osoby, ich povesť 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.

Telefonovanie klientovi alebo dlžníkovi bez uvedenia mena volajúceho.

Nahrávanie telefonického hovoru s klientom alebo dlžníkom bez predchádzajúceho upozornenia a súhlasu klienta alebo dlžníka.

Neoprávnené zverejnenie zoznamu dlžníkov, ktorí odmietajú zaplatiť svoj dlh.

5. Základné etické princípy skupiny Poštovej banky

5.4 Zásady správania ku konkurencii

Skupina Poštovej banky si počína v konkurenčnej súťaži usilovne, ale čestne.

Nepoškodujeme dobrú povesť konkurenčných subjektov, ani priamo, ani náznakom.

Naši zamestnanci ani externí spolupracovníci sa neusilujú o získanie dôverných informácií o konkurencii nečestným spôsobom.

Vytvárame podnikateľské vzťahy, ktoré pretrvávajú a prosperujú, pretože sú založené na vzájomnej úcte a dôvere.

Tovary a služby nakupujeme na základe ich ceny, kvality, výkonnosti a vhodnosti. Dodržiavame všetky príslušné zákony a predpisy týkajúce sa uzatvárania zmlúv.

6. Spoločenská zodpovednosť a dobrovoľníctvo

„Ku všetkému, čo robíme, pristupujeme zodpovedne. Záleží nám na spoločnosti, v ktorej žijeme.“

Zodpovedne pristupujeme nielen k zamestnancom, klientom a konkurencii, ale aj k spoločnosti, komunite, v ktorej pôsobíme, ako aj k ochrane životného prostredia.

Záleží nám na krajine, v ktorej žijeme, a jedným z našich cieľov je pomoc a podpora neziskových organizácií, komunity, ako aj zodpovedný prístup k životnému prostrediu. Aj preto rozvíjame aktivity, ktoré tento cieľ plne podporujú.

Chceme podporovať nápady zamestnancov smerujúce k pomoci iným.

Spolupracujeme s neziskovými organizáciami, chránenými dielňami a zariadeniami na pomoc deťom v núdzi, ako aj s Národnou transfúznou stanicou pri pravidelnom darovaní krvi, ktorého sa zúčastňujú naši zamestnanci. 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.

Prostredníctvom generálneho partnerstva so Slovenským národným múzeom prispievame k podpore zachovania kultúrneho dedičstva. Vďaka NADÁCII POŠTOVEJ BANKY podporujeme rozvoj vzdelania, vedy a telovýchovy u detí a mládeže z detských domov a sociálne slabých rodín, podpora NADÁCIE POŠTOVEJ BANKY zároveň smeruje aj do projektov z oblasti zdravotníctva.

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.

7. Dodržiavanie Etického kódexu

Podmienkou na akýkoľvek výkon činnosti pre skupinu Poštovej banky je okrem iného tiež prísne dodržiavanie jej Etického kódexu.

Zodpovednosť za monitoring a kontrolu dodržiavania zásad definovaných v Etickom kódexe skupiny Poštovej banky je zabezpečená na úrovni:

- vedúcich zamestnancov na všetkých úrovniach riadenia, ktorí zodpovedajú za dodržiavanie právnych a etických noriem v rámci svojej pôsobnosti v príslušných organizačných útvaroch
- členov predstavenstva Poštovej banky, ktorí v rámci svojej pôsobnosti zodpovedajú za dodržiavanie právnych a etických noriem banky

Porušenie zásad Etického kódexu zamestnancom skupiny Poštovej banky je zároveň porušením pracovnej disciplíny v zmysle Pracovného poriadku.

Následky porušenia Etického kódexu zo strany externých spolupracovníkov sú riešené v súlade s príslušnou Zmluvou o spolupráci alebo Mandátnou zmluvou a zároveň vyplývajú z právnych predpisov.

Etický kódex skupiny Poštovej banky nadobúda účinnosť dňom 6. 12. 2011.