

ETIČKI KODEKS
Podružnice

odobrili Odbori Matične kompanije
14.02.2012. godine

Sadržaj

NAŠE VRIJEDNOSTI	3
Naša društvena i ekološka odgovornost	4
Naša misija	5
Referentne vrijednosti i principi	6
PRINCIPI POSTUPANJA U ODNOSIMA SA PARTNERIMA I INTERESNIM GRUPAMA	7
u svim odnosima sa partnerima i interesnim grupama	8
u odnosima sa klijentima	8
u odnosima sa dioničarima	12
u odnosima sa zaposlenicima	14
u odnosima sa dobavljačima	16
u vezi okoliša	17
u vezi zajednice	19
IMPLEMENTACIJA I KONTROLA	21
Mehanizmi za principe implementacije, upravljanje i Interna revizija	22

NAŠE VRIJEDNOSTI

Naša društvena i ekološka odgovornost

Od današnjih kompanija se zahtijeva da preuzmu veću odgovornost, koja nije ograničena na ekonomske uticaje njihovih aktivnosti. Zapravo, njihove funkcije imaju sve veći opseg i strukturu.

Prilikom pružanja efikasnih odgovora sve većem opsegu potreba, kompanije moraju pokazati svoju potpunu svjesnost činjenice da njihovi proizvodni ciklusi i rezultirajući proizvodi utiču ne samo na potrošače, koji sigurno moraju ispuniti ekonomski uslov, ali također i na građane društva u kojem posluju.

Ovi interesi se tiču očuvanja našeg prirodnog okoliša, zdravlja, posla, budućnosti, dobrobiti cjelokupne zajednice i zaštite sistema društvenih odnosa.

Broj interesnih grupa sa kojim kompanija mora imati odnose će se povećati zajedno i paralelno sa dometom interesa koji su pod uticajem aktivnosti kompanije.

Sva interna i eksterna lica koja imaju udio u poslovanju kompanije, kao rezultat doprinosa – čak i na različit i poseban način – ostvarivanju misije kompanije, ili jer je njihova dobrobit pod značajnim uticajem tog poslovanja, bilo pozitivno ili negativno, na taj način, takvo dijeljenje – dijela rizika kompanije u jednom ili oba smjera, partneri i interesne grupe trebaju prepoznati.

Ti ljudi su klijenti, dioničari i zaposlenici, kao i dobavljači, čak i sama okolina – ili radije prava koja buduće generacije imaju u ovom pogledu – i naposljetku, društvo kao cjelina.

Nadalje, kompanije sve više i više posluju u različitim geografskim područjima sa različitom regulativom.

Ovo je razlog zašto je važna samodisciplina: u poštivanju pravila koja su na snazi, ona uspostavlja veće standarde koje kompanija namjerava poštovati u područjima u kojima posluje.

Intesa Sanpaolo Banka d.d. Bosna i Hercegovina je prema tome odlučila da izradi svoj Etički kodeks, koji je strukturiran kao prava "Povelja odnosa" između Banke i svih njenih interesnih grupa.

Kodeks opisuje vrijednosti u koje Intesa Sanpaolo Banka d.d. Bosna i Hercegovina vjeruje i prema kojima je obavezana, predstavljajući principe ponašanja koji potiču iz konteksta odnosa sa svakom interesnom grupom, i shodno tome, podižući standarde kojih se svaka osoba, unutar kompanije, mora pridržavati kako bi zaslužila povjerenje svih interesnih grupa.

Vrijednosti koje su predstavljene u ovom Kodeksu su izraz kulture kompanije i pozadine iz kojih Intesa Sanpaolo Banka d.d. Bosna i Hercegovina potiče i

predstavlja, s jedne strane, "objektiv" kroz koji se promatraju i interpretiraju različite situacije, i s druge strane, cilj koji se treba postići, završetak puta koji će obilježiti našu aktivnost tokom sljedećih nekoliko godina.

Kao sredstvo upravljanja, ovaj Kodeks je dio šire vizije naše društvene i okolišne odgovornosti i daje primarnu važnost našim odnosima sa interesnim grupama. Konstruktivni dijalog sa interesnim grupama pokreće proces koji aktivira krug stalnog usavršavanja, putem slušanja zahtjeva i njihovog balansiranja s obzirom na strategiju kompanije.

Objavljivanjem Društvenog i Okolišnog Izveštaja na godišnjem nivou, zajedno sa transparentnim izvještavanjem o onome što smo postigli, mi ćemo naglasiti zahtjeve koji proizilaze iz našeg stalnog dijaloga sa interesnim grupama i predstaviti naše ciljeve. Stalna provjera našeg kapaciteta za pružanje odgovora za interesne grupe će nam pomoći da održimo vrijednosti koje ovaj Kodeks određuje i da ih uključimo u poslovanje naše kompanije.

Naša misija

Mi radimo kako bi pružili kvalitetno bankarstvo i finansijske usluge našim klijentima i omogućili načine za promovisanje razvoja u svim područjima gdje posluje. Svjesni vrijednosti naše aktivnosti, mi promoviramo stil rasta koji se usmjerava na održive rezultate i stvaranje procesa koji se temelji na povjerenju koje proizilazi od zadovoljstva klijenta i dioničara, osjećaj pripadnosti od strane naših zaposlenika i pomno nadgledanje potreba zajednice i lokalnog područja.

Mi se natječemo na tržištu sa osjećajem za fer igru i spremni smo na saradnju sa drugim privrednim licima, privatnim i javnim, gdje god je potrebno ojačati cjelokupni kapacitet privrede zemalja u kojima posluje.

Mi preuzimamo odgovornost za pažljivo upravljanje štednjom, obavezujemo se da proširimo pristup kreditima i finansijskim instrumentima za svakoga, i održivi razvoj poduzetničkog sistema, svjesni da naše odluke imaju važan uticaj, direktno i indirektno, na prirodni okoliš i zajednicu. Mi želimo doprinijeti dobrobiti (ne samo materijalnoj) za sve navedeno putem podržavanja i provođenja naših kulturoloških projekata, i projekata u cilju postizanja sveopćeg dobra.

Referentne vrijednosti i principi

Naša strategija razvoja ima za cilj stvaranje čvrstih i održivih vrijednosti sa ekonomske i finansijske, društvene i ekološke tačke gledišta, izgrađenih na povjerenju svih naših interesnih grupa i na temelju sjedećih vrijednosti:

Kvalitet

Ostvarujemo naše ciljeve pošteno, pravedno i odgovorno, uz puno i stvarno poštivanje pravila i profesionalne etike, a sve to u duhu potpisanih ugovora.

Izvrsnost

Postavili smo sebi cilj kontinuiranog usavršavanja, ambicioznog razmišljanja, iščekivanja izazova i poticanja kreativnosti u cilju inovacije, priznavanja i valoriziranja zasluga.

Transparentnost

Posvećeni smo činjenju transparentnosti osnovom svih naših aktivnosti, naše reklamiranja, naših ugovora, kako bismo našim partnerima i interesnim grupama omogućili da donose nezavisne i svjesne odluke.

Poštivanje posebnih kvaliteta

Želimo ujediniti teritoriju koju pokrivamo, biti banka koja uspijeva razmišljati o veličini, a pri tome ne zanemariti pojedinca.

Jednakost

Posvećeni smo uklanjanju svakog oblika diskriminacije u našem poslovanju, kao i poštivanju spolnih, dobrih, etničkih, vjerskih, političkih različitosti, seksualnog opredjeljenja, jezičkih različitosti kao i jednakom tretiranju osoba sa invaliditetom.

Vrijednosti pojedinca

Vrijednost svakog pojedinca je vodilja našeg djelovanja: slušanje i dijalog je naše sredstvo za stalno usavršavanje našeg odnosa sa svim partnerima i interesnim grupama.

Odgovornost u korištenju resursa

Nastojimo pažljivo koristiti sve naše resurse, promovisući ponašanje koje je zasnovano na optimizaciji resursa i izbjegavanju razmetanja, i dajemo prednost izborima koji uzimaju u obzir održivost.

PRINCIPI POSTUPANJA U ODNOSIMA SA PARTNERIMA I INTERESNIM GRUPAMA

Principi ponašanja u odnosima sa svim partnerima i interesnim grupama

Ovaj Kodeks prikazuje vrijednosti Intesa Sanpaolo Banke d.d. Bosna i Hercegovina i ima za cilj da usmjeri pojedinačna ponašanja prema tome, uz spoznaju da razumijevanje društvenih i okolišnih faktora doprinosi smanjivanju izloženosti rizicima za kredit i pranju novca i ojačava reputaciju kompanije.

U skladu sa principima Globalnog sporazuma kojeg promovišu Ujedinjene Nacije, a kojeg se mi pridržavamo, obavezujemo se da:

- održavamo zaštitu ljudskih prava prema principima koji su navedeni u Univerzalnoj Deklaraciji iz 1948. godine;
- priznajemo principe koji su utvrđeni osnovnim konvencijama MOR-a (Međunarodne organizacije rada) a posebno prava na udruživanje i kolektivno pregovaranje, zabrana prisilnog i dječijeg rada i nediskriminacije u zapošljavanju;
- doprinosimo borbi protiv korupcije, podržavajući smjernice OESR-a (Organizacije za ekonomsku saradnju i razvoj) i principe protiv korupcije koje su osnovale Ujedinjene Nacije 2003. godine, također putem politike nulte tolerancije kada je riječ o slučajevima korupcije.

Nadalje, mi:

- zahtijevamo najviši nivo transparentnost u postupanju kompanije i potičemo uklanjanje bilo kojih elemenata koji bi mogli imati za posljedicu situacije sukoba interesa, čak samo i potencijalnih.

Intesa Sanpaolo d.d. Bosna i Hercegovina se obavezuje da promovise, u svim svojim kompanijama, i u svim zemljama u kojima posluje, ponašanja koja su usklađena sa ovim principima u svim svojim odnosima sa partnerima i interesnim grupama. Također smo posvećeni širenju vrijednosti i principa ovog kodeksa u kompanijama u kojima imamo manjinske uloge.

Principi ponašanja u odnosima sa klijentima

Slušanje i dijalog

Vjerujemo da bi klijenti uvijek trebali biti u centru naše pažnje i da samo putem stalnog dijaloga zaista možemo razumjeti koja su zapravo njihova očekivanja i održati izvrsne odnose:

- u razvoju novih proizvoda i usluga koristimo sredstvo sistemskog dijaloga kako bismo razumjeli prijedloge naših klijenata, i udruženja klijenata koja predstavljaju posebne kategorije klijenata;
- putem dijaloga sa našim klijentima možemo tačno uočiti profile rizika, što je osnovna polazna tačka za davanje savjeta i finansijskih proizvoda koji su u skladu sa njihovim potrebama. Mi shvatamo da time igramo važnu ulogu u pomaganju investitorima i u pružanju usluga pažljivog upravljanja štednjama;
- brzo odgovaramo na pitanja i žalbe, sa ciljem stvarnog a neformalnog rješavanja kontroverzi.

Transparentnost

Vjerujemo da dugoročni odnosi utemeljeni na povjerenju zahtijevaju komunikaciju koja omogućava klijentima jasno razumijevanje osobina i vrijednosti svih proizvoda i usluga koje im nudimo i/ili koje oni uzimaju:

- pojednostavljujemo proizvode, pravimo lako razumljive ugovore i smanjujemo mogućnost nesporazuma i dvosmislenosti pružanjem jasnih i kompletnih informacija. Brzo objavljujemo bilo kakve promjene u ugovorima i uslovima koje oni sadržavaju;
- pripremamo jasno obavještenje putem svih raspoloživih kanala, time štedeći vrijeme klijenata.

Jednakost

Vjerujemo da naše usluge moraju biti dostupne svima i mi:

- ne pravimo diskriminaciju naših klijenata na temelju njihove državnosti, religije ili spola;
- oblikujemo naše ponude kako bi svi društveni slojevi mogli naći odgovor na svoje potrebe;
- primjenjujemo politiku cijena u skladu sa kvalitetom ponuđene usluge;
- obavezujemo se da naše filijale budu dostupne osobama sa invaliditetom otklanjajući arhitektonske prepreke.

Pristup kreditima

Vjerujemo da je proširenje raspoloživosti kredita slabijem društvenom sloju osnovni način za socijalnu inkluziju, čime se omogućava ljudima da poboljšaju svoje stanje i da u potpunosti ostvaruju svoja prava kao građani.

Pri razmatranju načela opreznosti u procjenu boniteta, koja ne štite samo naše interese, već i interese samih klijenata, mi:

- uočavamo moguća područja intervencije i kao rezultat, proširujemo naš obim proizvoda i usluga koje stalno podržavaju razvijanje socijalne dinamike;
- podržavamo razvoj novih preduzeća za promovisanje aktivnosti koje imaju potencijal za stvaranje prethodno neizražene ekonomske i socijalne vrijednosti;
- obraćamo posebnu pažnju na društveno-orjentisana i neprofitna ulaganja i u treći sektor, priznavajući činjenicu da njihove aktivnosti predstavljaju važan faktor u socijalnoj koheziji i promovisanju građanskih prava.

Podržavanje razvoja zemlje

Vjerujemo da velika banka ima odgovornost da promoviše privredni i društveni razvoj u zemlji gdje posluje, i da:

- pomogne kompanijama u širenju i poboljšavanju njihove konkurentnosti;
- podržava javni sektor i lokalne vlasti do mjere do koje nam naša uloga dozvoljava;
- primjenjuje najbolje standarde i međunarodno priznate smjernice kako bi ocijenila ekološke i društvene uticaje u području finansija, naročito u infrastrukturnim projektima;
- poštuje osnovne vrijednosti lokalnih zajednica, pomažući oslobađanju čitavog potencijala lokalnog poslovanja, koji se sastoji od malih i srednjih preduzeća.
- radi zajedno sa pojedincima i zajednicom sa ciljem promovisanja najboljeg mogućeg razvoja i podržavanja društvenog i ekonomskog napretka, naročito u područjima u kojima je potrebno ponovno pokretanje privrede;
- promoviše inicijative sa visokim nivoom društvene vrijednosti, također u partnerstvu sa specijaliziranim lokalnim operatorima;

Društveno odgovorna ulaganja

Vjerujemo da ulaganja uvijek moraju dati veću važnost društvenom i okolišnom kriteriju i dobrom upravljanju kompanija kako bi se promovisao balansiran i održiv razvoj. Mi nudimo našim klijentima priliku da izaberu proizvode kojima se upravlja prema efiksim, društvenim i okolišnim principima i imamo za cilj aktiviranje procesa koji uključuje progresivno osvješčivanje klijenata i obaveze kompanija ka održivom postupanju.

Zaštita i sigurnost

Vjerujemo da zaštita sigurnosti naših klijenata, kao i njihove imovine i povjerljivih informacija, nije samo primarna dužnost već je također i temelj za povjerljiv odnos kojeg želimo održati sa njima, stoga:

- obavezujemo se da zaštitimo osobe, njihovu imovinu i vrijednosti, kao i bogatstvo informacija i internih organizacijskih procesa na način kako bismo pružili uslugu koja u potpunosti ispunjava zahtjeve pouzdanosti, kontinuiteta i povjerljivosti;
- osiguravamo stalno poštivanje zakona;
- poštujemo kriterij potpune transparentnosti u obavještavanju naših klijenata o njihovim pravima na privatnost i način na koji postupamo sa njihovim osobnim informacijama.

Procjena društveno-okolišnog rizika

Vjerujemo da naše odluke o ulaganju i kreditne politike također moraju uzeti u obzir društveno-okolišne rizike u tolikoj mjeri koliko poslovanje koje daje privrednu vrijednosti može biti održivo, samo ukoliko istovremeno ne uništava društvenu i okolišnu vrijednost, stoga:

- postupamo u skladu sa državnim i međunarodnim protokolima za poštivanje društvenih i okolišnih standarda;
- isključujemo finansijske odnose koji podržavaju privredne aktivnosti koje doprinose, čak indirektno, kršenju osnovnih građanskih prava ili koje onemogućavaju ljudski razvoj, ili ozbiljno narušavaju zdravlje osoba ili okoliša;
- promoviramo miroljubivu koegzistenciju, i izbjegavamo pružanje finansijske podrške privrednim aktivnostima koje je mogu ugroziti;
- dajemo prioritet projektima koji imaju visoku okolišnu i društvenu vrijednost.

Principi ponašanja u odnosima sa dioničarima

Ravnopravnost

- Mi djelujemo na način da se vrijednost čitavog kapitala dioničara koja je uložena u Intesa Sanpaolo Banci d.d. Bosna i Hercegovina zaštiti i poveća na održiv način;
- Mi osiguravamo jednake informacije i najveću pažnju dioničarima, bez diskriminacije ili davanja prednosti;
- Mi vjerujemo da skupštine dioničara predstavljaju dobru priliku za uspostavljanje uspješnog dijaloga, u skladu sa principom ispravnih informacija i pravila u vezi sa cjenovno osjetljivim informacijama. U ovom pogledu, Banka potiče najveće moguće učestvovanje na skupštinama dioničara i osigurava da se prava glasanja pravilno provode.

Transparentnost na tržištu

Sva finansijska sredstva Intesa Sanpaolo Banke d.d. Bosna i Hercegovina, kao i ona koja se dostavljaju nadzornim i kontrolnim vlastima, lokalnim i međunarodnim, temelje se na transparentnosti, iscrpnosti i pravovremenosti informacija, kao i potpunom poštivanju usvojenih zakona i pravila samoupravljanja:

- mi osiguravamo pravovremenu i transparentnu komunikaciju sa dioničarima i finansijskom zajednicom općenito, sa namjerom pružanja jasnih, potpunih i tačnih informacija o statusu provođenja strategija Banke i rezultata koje ona postiže.

Kako bi se osigurala jednake informacije svim dioničarima i raznim drugim organizacijama koje su pod uticajem trendova Banke/Grupe, informacije su dostupne putem raznih kanala, uključujući našu web stranicu koja objavljuje, između ostalog:

- naše finansijske izvještaje i obavezne privremene izvještaje;
- naše godišnje izvještaje korporativnog upravljanja;
- informacije dioničarima o uslovima i formalnostima koje se zahtijevaju za provođenje njihovih prava, poput učešća na skupštinama dioničara, naplati dividendi, kapitalnih transakcija, itd;

- novinske članke i prezentacije korporativnih rezultata i strategija tržištu;
- glavne korporativne dokumente;
- podatke koji pokazuju trend vrijednosnih papira na berzi i strukturu dioničara;
- ocjene koje su specijalizirane agencije dodijelile Banci

Politike nagrađivanja za menadžment i osoblje

Politika nagrađivanja koja je donešena za sve zaposlenike Grupe - uključujući njene promjenjive komponente - se temelji na zaslugama, jednakosti i održivosti rezultata. Smjernice koje se primjenjuju za definisanje politike nagrađivanja za menadžment se zasnivaju na objektivnim elementima i parametrima koji potiču od ocjenjivanja organizacijskih pozicija, učinka i potencijala i imaju za cilj kreiranje integrisanog sistema podrške menadžmentu i profesionalnom razvoju.

Transparentnost je sastavni dio sistema za nagrađivanje i poticanje za zaposlenike na svim nivoima, sa namjerom podizanja konkurentnosti i privlačnosti i zadržavajući unutar Grupe najveći nivo stručnosti i profesionalizma.

Sistemi za nagrađivanje su kreirani u skladu sa dugoročnim strategijama i kao dio niza pravila sa ciljem pravilne kontrole trenutnih i budućih rizika kompanije i održavanja adekvatnog nivoa likvidnosti i kapitalizacije.

Predviđamo oblike nagrađivanja koji se zasnivaju na poticaju - također na osnovu finansijskih instrumenata i u vezi sa rezultatima kompanije - u skladu sa nivoom rizika koji je usvojen i struktuisan na način kako bi se izbjeglo ostvarivanje poticaja koji nisu u skladu sa dugoročnim interesima Grupe. Na osnovu indikatora učinka koji su blisko povezani sa dugoročnim ciljevima, naši poticajni sistemi se temelje, između ostalog, na principu simetrije, gdje je iznos isplaćenog poticaja strogo povezan sa rezultatima koji su postignuti na nivou Grupe, poslovne jedinice i na pojedinačnom nivou, te se mogu posljedično značajno smanjiti, čak i do nule, ukoliko se ne ostvare minimalni indikatori koji odražavaju profitabilnost Grupe, također uzimajući u obzir pretpostavljene rizike i kapital koji se koristi.

Primjenjujemo limit u iznosu koji je predviđen u slučaju prestanka zaposlenja, u skladu sa ostvarenim nivoom učinka, isključujući mogućnost tzv. "zlatnog padobrana" za naše menadžere i zaposlenike, u skladu sa regulatornim odredbama po ovom pitanju.

Dokumentacija o ulozi i pravima korporativnih organa u određivanju mehanizama za nagrađivanje i poticanje i provođenje politika nagrađivanja je dostupno na www.intesasanpaolo.com.

Principi ponašanja u odnosima sa zaposlenicima

Poštivanje pojedinca

Vjerujemo da je poštivanje osobnosti i dostojanstvenosti svakog zaposlenika osnova za razvoj poslovnog okruženja koje se temelji na uzajamnom povjerenju i odanosti, i koje se obogaćuje doprinosom svakog pojedinca. Prema tome, mi:

- usvajamo procedure za primanje i upravljanje zaposlenicima koje se temelje na pravednosti i stalnom vođenju, sprječavajući favoriziranje, zloupotrebu i diskriminaciju na temelju spola, etničkog porijekla, religije, političkih opredjeljenja ili pripadnosti grupi, jeziku, dobi ili invaliditetu;
- osiguravamo jednake prilike za profesionalni razvoj i napredak, pristup programima obuke, seminare i dodjeljivanje radnih mjesta, odmah iz faze odabira kandidata;
- priznajemo sposobnost svih zaposlenika da izraze individualnost i kreativnost u njihovom poslu i naglašavamo samo najbolje u svakome od njih. To nas potiče na inovaciju i predstavlja glavni doprinos rastu Banke/Grupe;
- promoviramo izvrsnost u našim rezultatima u pogledu kvantiteta i kvaliteta putem naših komercijalnih dogovora, i politika budžeta koje su namijenjene, planirane i nadgledane u skladu sa etičkim principima ovog Kodeksa. Mi poštujemo profesionalnu poziciju i dostojanstvo svih naših zaposlenika, kao i posebnost konteksta u kojem rade;
- posvećujemo najveću pažnju definiranju naših ciljeva, čineći ih lako razumljivim i dostupnim kako bi promovisali pravilno i transparentno ponašanje u našim odnosima sa klijentima;
- postavljamo ciljeve i transparentne inicijativne sisteme koji razmatraju realistične ostvarive ciljeve;
- olakšavamo ljudski rad pojednostavljujući proizvode, procedure i oblike komunikacije i štitimo njihovo zdravlje i sigurnost usvajanjem uspješnijih mjera;
- promoviramo politike koje olakšavaju osobne i profesionalne živote svih naših zaposlenika zagovarajući oblike fleksibilnosti i provodeći inicijative za usklađivanje poslovnih obaveza sa privatnim potrebama, imajući dobro u vidu da je ova ravnoteža ključna u potrazi za dobrobiti svakog zaposlenika.

Uvažavanje i motivacija

U našem nastojanju da primijenimo pravednost, jednakost i vrijednost u ocjenjivanju, nagrađivanju, motiviranju i razvoju karijere našeg osoblja, mi:

- prepoznavamo da je skup odnosnih, organizacijskih i tehničkih vještina svakog zaposlenika naš glavni strateški resurs; mi se obavezujemo da štitimo i naglašavamo ono najbolje u njima jer je to ključni faktor u održavanju održivih konkurentskih prednosti;
- usvajamo sisteme za ocjenjivanje ponašanja, vještina, znanja i potencijala naših zaposlenika prema kriteriju transparentnosti i uvažavanja njihovih vrijednosti i poštivanja različitosti kako bi potaknuli motivaciju i dali pravedne nagrade za poticanje ostvarenja izvrsnih rezultata;
- razvijamo programe obuke koje se usmjeravaju na potrebe pojedinca u ubjeđenju da je slušanje potreba koje su izrazili naši zaposlenici ključno u kreiranju procesa obuke;
- stavljamo svakog pojedinca u situaciju kako bismo najbolje protumačili njegovu ulogu, kako bismo pospješili stalno usavršavanje njegovih vještina, razvijajući njegov kapacitet za timski rad i doprinoseći postizanju ciljeva kompanije;
- promoviramo odgovorno sudjelovanje ljudi, uvijek ih podržavajući čak i tokom dugih odsustvovanja, i tražimo od njih da se uvijek uključuju kako bi se osjećali uključeni u procese razvoja grupe, putem kojih oni također mogu ostvariti svoj profesionalni rast;
- tražimo od naših zaposlenika da saraduju u odgovornoj upotrebi svih resursa koji su im potrebni za posao.

Slušanje i dijalog

Vjerujemo da su slušanje i dijalog osnova odnosa koji stvaraju povjerenje, stoga:

- promoviramo stratešku ulogu interne komunikacije kako bismo pomogli ljudima da svjesnije učestvuju u životu kompanije;
- temeljimo komunikaciju na kriteriju tačnosti, potpunosti, jednostavnosti i transparentnosti;
- razvijamo instrumente za dijeljenje informacija i promoviramo raspravu o iskustvima koja također zagovara poređenja i integraciju između različitih teritorijalnih lica Banke/Grupe;
- obavezujemo se da razvijamo, u onima koji imaju stavove odgovornosti, posebnu osjetljivost i opažanje prema potrebama zaposlenika, učeći ih da cijene svoje prijedloge i razlike u mišljenju, kao prilike za rast i napredak kompanije;

Povezanost

Povezanost je značajna osobina zajednice ljudi koji dobro rade zajedno i koji su ponosni što pripadaju velikoj kompaniji.

Kako bi potaknuli i ojačali duh povezanosti u svim zaposlenicima unutar jakog i zajedničkog identiteta kompanije mi:

- objašnjavamo i širimo naše vrijednosti, i stalno provjeravamo njihovu važnost kako bi se zaposlenici mogli identificirati sa tim vrijednostima;
- pružamo svima informacije o strategijama Grupe i ciljevima u svrhu dijeljenja elemenata koji karakterišu naš identitet;
- pospješujemo, u onim vodećim pozicijama odgovornosti, kapacitet da djeluju kao vodiči i arbitri; da su njihove aktivnosti u skladu sa etičkim principima kompanije;
- usvajamo politike upravljanja i nagrađivanja koje priznaju i cijene kako pojedinačne, tako i grupne doprinose postizanju naših ciljeva;
- predviđamo oblike međusobne saradnje, čak i na ekonomskom nivou, u postignućima kompanije;
- promoviramo inicijative za izgradnju solidarnosti za podršku kolegama koji imaju poteškoće i da se drže društveno značajnih ciljeva.

Principi ponašanja u odnosima sa dobavljačima

Slušanje i dijalog

Vjerujemo da ponašanje utemeljeno na slušanju i dijeljenju ideja sa našim dobavljačima potiče stalno unapređenje tih odnosa, jačajući ih i stvarajući recipročnu vrijednost kroz:

- stavove utemeljene na povjerenju koji uključuju dobavljače u aktivnoj ulozi;
- mjerenje nivoa zadovoljstva naših dobavljača i određujući područja kojima je potreban napredak, posebno u vezi sa transparentnošću, komunikacijom i usklađenošću sa uslovima plaćanja.

Transparentnost

Vjerujemo da jasan i transparentan stav doprinosi održavanju dugoročnih odnosa sa našim dobavljačima. Ubijedeni smo da je kvalitet osnovna postavka ovih odnosa i prema tome:

- naš izbor dobavljača se temelji na jasnom i dokazanom kriteriju putem objektivne i transparentne procedure;
- mi smo odani politikama kompanije koje temelje odnose na maksimalnoj iskrenosti, posebno prilikom upravljanja i zaključivanja ugovora, pri tome izbjegavajući situacije sukoba interesa, čak i potencijalnih;
- u posebnom slučaju profesionalnog savjetovanja, mi temeljimo naše odluke na profesionalnom i stručnom kriteriju i izbjegavamo sukobe interesa, čak i potencijalne;
- posvećeni smo objavljivanju naših politika vezano za odnose sa dobavljačima.

Jednakost

Pošto vjerujemo da velika banka mora biti u mogućnosti da odgovorno upravlja pozicijom ugovorne snage koju upotrebljava, mi:

- osiguravamo jednaku priliku u odabiru dobavljača i komercijalnih partnera, uzimajući u obzir njihovu kompatibilnost sa i kapacitet za veličinu i potrebe naše kompanije;
- obavezujemo se da osiguramo da se ugovori koji su ugovoreni sa našim dobavljačima temelje na pravednosti, posebno u odnosu na uslove plaćanja i administrativnu usklađenost.

Principi ponašanja u vezi sa okolišem

Zaštita okoliša je jedan od ključnih elemenata naše obaveze da ispunimo svoje odgovornosti.

Jedno od područja politike društvene odgovornosti jeste odbijanje uništavanja resursa i posvećivanje pažnje posljedicama naših odluka za okolinu. Vjerujemo da banka poput Intese Sanpaolo Banke d.d. Bosna i Hercegovina ima značajan uticaj u pogledu okolišne održivosti, posebno u društvenom i okolišnom kontekstu u kojem provodi svoje poslovanje, kratkoročno i dugoročno. Ovaj uticaj se može pripisati korištenju resursa i stvaranju emisija i otpada, što je direktno povezano sa poslovnim aktivnostima (direktan uticaj) kao i aktivnostima i ponašanjima koja direktno ne kontroliše ali je izvršavaju treća lica, odnosno klijenti i dobavljači, sa kojima poslujemo (indirektan uticaj).

Stoga, iz ove perspektive:

- osiguravamo kompletnu i važnu usklađenost sa zakonskim odredbama u vezi okoliša;

- stalno tražimo nova i uspješna rješenja za okoliš, čak putem ponude za posebne proizvode i usluge za klijente i rješenja za naše dobavljače;
- obavezujemo se da širimo najbolje prakse vezano za okolišnu odgovornost, kroz provođenje međunarodnih principa, poput UNEP Deklaracije (Deklaracija o zaštiti okoliša), Globalnog dogovora Ujedinjenih Naroda i Ekvatorskih principa koje poštujemo;
- otvoreni smo za dijalog i razmjenu sa svim onima koji predstavljaju "glas" okoliša;
- odgovorni smo za kreiranje naših okolišnih statistika koje su uvijek dostupne javnosti putem nekoliko kanala komunikacije.

Odgovorno i efikasno korištenje resursa

- držimo se svjesne potrošnje resursa koji su nam potrebni za izvršavanje poslova provođenjem sistema upravljanja okolišem, i aktivnim unapređivanjem efikasnog korištenja energije naših aktivnosti;
- trudimo se da stalno poboljšavamo okoliš, također kroz nadgledanje okolišnih podataka i poticanjem svjesnosti ljudi koji rade u Banci/Grupi.

Okolišna i društvena odgovornost duž lanca nabavke

- prepoznamo da se naša odgovornost prema okolišu i društvu proteže duž čitavog lanca nabavke i zbog toga pokušavamo usmjeriti politike naših dobavljača i podugovarača prema zaštiti okoliša i poštivanju ljudskih i radničkih prava;
- cijenimo dobavljače koji temelje svoje poslovanje na okolišnoj i društvenoj održivosti, i koji usvajaju mjere i instrumente koji su potrebni za smanjivanje negativnih uticaja izazvanih njihovim aktivnostima;
- obavezujemo se da utičemo na naše dobavljače da usvoje odgovoran stav koji zagovara svjesnost o okolišnim, društvenim i etičkim rizicima i prilikama koje proizilaze iz njihovih aktivnosti.

Principi ponašanja u vezi zajednice

Dijalog sa udruženjima koja predstavljaju naše partnere i interesne grupe

Mišljenja smo da je dijalog sa udruženjima od strateške važnosti za održiv razvoj našeg poslovanja. Štaviše mi:

- slušamo i uzimamo u obzir komentare o našim aktivnostima koje su izrazile različite organizacije širom društva;
- održavamo kanal komunikacije sa udruženjima koja predstavljaju interes naših partnera i interesnih grupa otvorenim, sa ciljem saradnje u odnosu na zajedničke interese i sprječavamo moguće situacije sukoba;
- obavještavamo udruženja koja smatramo najreprezentativnijim o našim partnerima i interesnim grupama i aktivno ih uključujemo u pitanja koja se posebno tiču tih partnera i interesnih grupa.

Podrška neprofitnim organizacijama

Priznavajući ulogu neprofitnih organizacija u promovisanju pravednog i povezanog razvoja društva mi:

- podržavamo neprofitne i društveno uključene kompanije i razvijamo partnerstva za provođenje naših projekata koji koriste zajednici;
- promovišemo uspostavljanje mreže društvenih kompanija da provode naše inicijative u korist nepriviligovanih društvenih slojeva;
- uspostavljamo i/ili učestvujemo u neprofitnim licima, poput fondacija ili konzorcija, čije su svrhe usluge od društvene koristi i zajednice;
- zagovaramo dodatne programe dobrobiti.

Odgovornosti prema globalnoj zajednici

Svjesni činjenice da svjetska ekonomska, okolišna i društvena ravnoteža ovisi o udruženju lokalnih faktora, težimo da utičemo na globalni scenario putem:

- pružanja najvećeg stepena razumijevanja za pitanje održivog razvoja svaki put kada imamo priliku da učestvujemo u procesima koji definiraju makroekonomske scenarije;
- usmjeravanja politike za naše pravne klijente, podržavajući ih u njihovim procesima internacionalizacije kada posluju u zemljama sa nižim standardima društveno-okolišne zaštite;
- podržavanja inicijativa za međunarodnu solidarnost.

Podrška zajednicama putem doprinosa i sponzorstva

Određujemo potrebe zajednice, materijalne i druge, i podržavamo ih, također putem liberalnih grantova i sponzorstava:

- u odabiru potencijalnih područja intervencije, dajemo posebnu pažnju poštivanju naših referentnih vrijednosti, vrijednosti inicijativa koje su nam predložene i važnosti društvenih potreba koje će ispunjavati uključujući uvažavanje i zaštitu historijskog, umjetničkog i kulturnog naslijeđa;
- u poslovanju prema transparentnim i odgovornim procedurama i putem formalnosti koje sprječavaju bilo koje potencijalne osobne ili pravne sukobe interesa;
- osiguravajući da naši grantovi nisu povezani sa ostvarivanjem komercijalnih interesa.

Odnosi sa institucijama

Naši institucionalni odnosi sa državom u svojim različitim agencijama i sa međunarodnim organizacijama su prvenstveno usmjereni na oblike komunikacije za ocjenjivanje implikacija zakonskih i administrativnih aktivnosti u vezi sa *Naziv Banke*. Mi odgovaramo na neformalne zahtjeve i inspekcije sindikata (pitanja i upiti, itd.), i u svakom slučaju pojašnjavamo naš stav o značajnim pitanjima:

- uspostavljamo posvećene i ovlaštene kanale komunikacije sa svim institucionalnim kontaktima bez obzira da li su međunarodni, domaći ili lokalni;
- predstavljamo naše interese na transparentan način;
- usvajamo posebne organizacijske modele za sprječavanje krivičnih djela protiv državne uprave i time štitimo interese društva i svih njegovih partnera i interesnih grupa;
- aktivno doprinosimo inicijativama koje poduzimaju sindikati i poslovne organizacije sa ciljem rasta, stabilnosti i pravednosti bankarskog i finansijskog sistema.

IMPLEMENTACIJA I KONTROLA

Mehanizmi za provođenje principa, upravljanje i interna revizija

Mehanizmi za provođenje, upravljanje i kontrolu koji su dole opisani su usmjereni na postizanje sljedećih ciljeva:

- integracija korporativnih strategija, politika i procedura sa zajedničkim etičkim principima i vrijednostima;
- revizija i kontrola usklađenosti sa aktivnostima i ponašanjima u odnosu na zajedničke etičke standarde.

Implementacija Etičkog kodeksa

Uprava će prihvatiti Etički kodeks i bilo koje buduće izmjene. Odjel za korporativnu društvenu odgovornost Matične kompanije je jedino odgovoran za ažuriranje Kodeksa.

Upravljanje Etičkim kodeksom

Procedure za objavljivanje, učešće, i angažiranje

Etički kodeks je objavljen na web stranici (www.intesasanpaolobanka.ba) gdje ga klijenti, partneri i interesne grupe mogu ocijeniti; također je dostupan u odjeljku intraneta kompanije.

Štampana verzija Kodeksa se dostavlja svakom Direktor, zaposleniku ili vanjskom saradniku nakon imenovanja, zaposlenja ili početka poslovnog odnosa.

Vrijednosti i principi koje Naziv Banke namjerava učvrstiti kroz Etički kodeks će se izraziti putem aktivnosti obuke koje su usmjerene na postizanje konsenzusa o sadržajima Etičkog kodeksa i pružanje instrumenata za podizanje svijesti i znanja

o mehanizmima i procedurama za pretvaranje etičkih principa u ponašanja koja će se materijalno provoditi u svakodnevnim aktivnostima.

Posebno će biti uspostavljeni programi obuke sa sadržajima koji su prikladni za radnu ulogu svakog učesnika, a koji su razvijeni prema procesu koji će upotpuniti njihovu profesionalnu obuku i pospješiti njihov osobni rast.

Kulture i vrijednosti Etičkog kodeksa će se također razviti i prenijeti putem svih kanala komunikacije.

Ocjena rezultata onih pozicija odgovornosti će također uzeti u obzir poštivanje etičkih principa vezano za odnose sa zaposlenicima.

Procedure za interno upravljanje i kontrolu Etičkog kodeksa

U Intesa Sanpaolo Grupi – kojoj Intesa Sanpaolo Banka d.d. BiH pripada - postoji interni Kodeks ponašanja Grupe, u skladu sa etičkim principima i vrijednostima ovog Kodeksa, koji definira glavne standarde ponašanja za Direktore, zaposlenike i savjetnike u provođenju i zaštiti vrijednosti Etičkog kodeksa.

Model od kojeg Naziv Banke uzima inspiraciju se temelji na samoodgovornosti Direkcija koje promovišu i brane reputacijsku vrijednost društveno odgovornog ponašanja.

Intesa Sanpaolo Banka d.d. Bosna i Hercegovina se obavezuje da provodi operativne politike za svako područje aktivnosti koji imaju značajan etički i reputacijski uticaj.

Svaka Direkcija/Odjel kompanije održava i osigurava usklađenost njihovih radnji i aktivnosti sa principima i vrijednostima Etičkog kodeksa. Prema tome, svaka Direkcija je direktno odgovorna, unutar svog djelokruga, za određivanje i formaliziranje ciljeva, kao i posljedični plan aktivnosti i projekata, kako bi dala određeno značenje Principima Kodeksa koji određuju ponašanje Banke u svim njenim odnosima, čak i u logici više interesnih grupa.

Nadalje, svaka Direkcija je odgovorna za izvršavanje linijskih kontrola u vlastitom području nadležnosti, otkrivajući slučajeve neusklađenosti koji se mogu pojaviti unutar Direkcije, i prijavljujući ih odgovarajućim Direkcijama u skladu sa procedurama koje je uspostavila kompanija.

Direktori Direkcija/Odjela, kako bi učinili princip samoodgovornosti uspješnim, će saradivati sa delegatom za korporativnu i društvenu odgovornost (KDO), uočavajući ciljeve društvene odgovornosti unutar njihove direkcije, upravljajući, nadgledajući, i povremeno izvještavajući o trenutnim projektima i održavajući odnose sa referentnim interesnim grupama.

Delegat za korporativnu i društvenu odgovornost, kojeg imenuje Direktor, podržava i savjetuje Direkcije unutar kompanije, u suradnji sa Direktorima

Sektora/Odjela, brine se za pripremu uspješnih procedura nadgledanja kako bi osigurala da su politike, proizvodi i procedure u skladu sa Etičkim kodeksom.

Nadalje, on/ona saraduje sa Direkcijom za HR i organizaciju u razvoju i širenju kultura i vrijednosti koje se nalaze u Etičkom kodeksu. Zatim provodi sekundarne kontrole u svrhu određivanja potencijalnih kritičnih pitanja, nadgleda razvoj istog, i u saradnji sa povezanim Direkcijama, upravlja korektivnim mjerama za prevazilaženje navedenih kritičnih pitanja.

On/ona osigurava stalni tok komunikacije sa Upravom Intesa Sanpaolo Banke d.d. Bosna i Hercegovina i također putem Odbora za reviziju, po pitanjima dnevnog upravljanja i rješavanja neočekivanih situacija. On/ona osigurava isti tok komunikacije također prema Delegatu za korporativnu i društvenu odgovornost Centrale Sektora međunarodnih banaka podružnica i Odjelu za korporativnu i društvenu odgovornost matične kompanije.

Direkcija Interne revizije nadgleda kako bi osigurala da se poslovanje i procesi Banke odvijaju pravilno, kao i da osigura usklađenost sa pravilima internog Etičkog kodeksa za zaštitu vrijednosti aktivnosti, uključujući one koji su povezani sa etičkim obavezama Banke i društvenim odgovornostima (etička revizija).

Ova Direkcija podržava Odbor za reviziju u nadgledanju usklađenosti sa principima i vrijednostima sadržanim u ovom Etičkom kodeksu. U ovu svrhu Direkcija interne revizije prima i analizira prijave koje se odnose na kršenje Etičkog kodeksa.

Odbor za reviziju predviđa usklađenost sa principima i vrijednostima koje se nalaze u ovom Etičkom kodeksu. Odbor za reviziju prima zajednički periodični izvještaj od Odjela za korporativnu društvenu odgovornost i Direkcije Interne revizije, kako bi se obratio Nadzornom odboru, u vezi sa ishodom revizije, procesa internih prilagođavanja koji su usmjereni na svaku Direkciju kompanije i na upravljanje korektivnim mjerama. Također prima prijave o ozbiljnim anomalijama i neusklađenostima.

Aktivnosti u slučajevima neusklađenosti


U slučajevima neusklađenosti sa ovim Kodeksom, Intesa Sanpaolo Banka d.d. Bosna i Hercegovina će usvojiti odgovarajuće mjere prema konstruktivnom pristupu – u slučajevima osim djela prevare ili aktivnosti koje su počinjene kršenjem posebnih zakona, ugovora ili regulative – ponekad čak uspostavljanjem programa obuke za jačanje senzibiliteta i pažnje pojedinaca u vezi sa usklađenostima sa vrijednostima i principima koji su navedeni u ovom Etičkom kodeksu.


Prijavljivanje slučajeva neusklađenosti

Prijave o slučajevima neusklađenosti sa ovim Kodeksom se trebaju poslati na e-mail eticki.kodeks@intesasnpaolobanka.ba.

Intesa Sanpaolo Banka d.d. Bosna i Hercegovina osigurava da će se bilo koji podnosilac prijave o slučajevima neusklađenosti u dobroj namjeri zaštititi od bilo kojeg oblika osvete, diskriminacije ili kazne, i osigurava maksimalnu povjerljivost, osim u slučajevima koji su drugačije regulirani zakonom.

Almir Krkalić
Direktor



 **INTESA SANPAOLO BANKA** d.d.
Bosna i Hercegovina

