

Princípy správania



VÚB BANKA

S vami myslíme na budúcnosť

*Strážim si svoju
firemnú kultúru*

Príhovor generálneho riaditeľa

Vážené kolegyně, vážení kolegovia,

správať sa eticky znamená správať sa zodpovedne – voči klientom, kolegyniam, kolegom či voči partnerom, s ktorými prichádzame v práci do kontaktu. Myšlienkou spoločenskej zodpovednosti banky je to, že sa v krajine, kde pôsobí, správa ako jej dobrý občan. Myšlienkou týchto princípov správania je opísať a priblížiť dôležité prvky našej kultúry, pravidiel, ktoré vedú našu každodennú činnosť, pomáhajú nám rýchlo sa orientovať a správne sa rozhodovať v rôznych situáciách.

Ako banka a finančná skupina musíme dodržiavať celý rad právnych predpisov. Ich dodržiavanie je pod dohľadom regulátorov. My však ideme ďalej. Riadime sa aj takými pravidlami, ktoré nám neprikazuje žiadny zákon a nevnucuje si žiadna autorita, ale ktoré považujeme za samozrejmosť, pretože dávajú nášmu podnikaniu etický rozmer. **Preto naše princípy správania odrážajú spôsoby, ako riešiť konkrétne situácie, a vytvárajú rámec pre etické správanie v spoločnosti, v ktorej pracujeme. Rozhodnutie, ako sa zachováme v konkrétnej situácii, je už na každom z nás.**

Etika a zodpovednosť však nesmú zostať len výrokom. Tieto slová musíme preniesť do praxe, pretože bez ich akceptovania nemôžeme byť úspešnou spoločnosťou so spokojnými klientmi. A to je náš primárny cieľ.

S úctou
Ignacio Jaquotot
generálny riaditeľ

Princípy správania sú akýmsi naším lokálnym etickým kódexom

Etický kódex predstavuje jeden z pilierov firemnej kultúry. Predstavuje rámec etických a morálnych hodnôt, ktorých dodržiavanie je základným predpokladom úspešného rastu a trvalo udržateľného rozvoja. Toto všetko je obsiahnuté v spoločnom Etickom kódexe skupiny Intesa Sanpaolo, ktorý je platný pre všetky spoločnosti skupiny po celom svete.



Etický kódex skupiny Intesa Sanpaolo
dostupný na intranete v časti Hodnoty a princípy

Princípy správania zase prezentujú určité pravidlá, ktoré berú do úvahy platné predpisy vo VÚB i normy a etické hodnoty na úrovni celej skupiny Intesa Sanpaolo. Princípy nám približujú vybrané situácie, s ktorými sa môžeme stretnúť vo svojej práci, a usmerňujú nás pri správnom rozhodovaní. Podrobné informácie sú obsiahnuté v jednotlivých predpisoch uvedených na konci tejto brožúry. Každý z nás musí prevziať zodpovednosť za svoje konanie a rozhodnutia a spoliehať sa v prvom rade na vlastnú morálku. Princípy sú záväzné pre každého zamestnanca a výsledkom ich porušenia bude vyhovenie pracovnoprávných a disciplinárnych opatrení.

Moje miesto vo VÚB

S kolegom mám osobný konflikt, ktorý negatívne ovplyvňuje aj moju prácu, keďže musíme spolu komunikovať o pracovných záležitostiach. Najradšej by som sa stretnutiam s ním vyhol, ale nie je to možné. Ako to mám vyriešiť?

Pretože konflikt s kolegom negatívne ovplyvňuje vašu prácu, je potrebné ho okamžite riešiť. Ako prvý krok navrhujeme stretnúť sa s kolegom „medzi štyrmi očami“, trebárs aj mimo banky, a snažiť sa spor urovnať. Pokiaľ sa na to necítite, zavolajte na stretnutie aj neustrannú osobu, ktorú obaja rešpektujete, aby vám pomohla. Ak spor nevyriešite ani sa nedohodnete na pravidlách, ako spolu vychádzať v práci, informujte svojho nadriadeného. Tu je namieste upozorniť, že nevyriešený konflikt môže spôsobiť preloženie, prípadne aj prepustenie jedného zo zamestnancov.



„Dobré zásady, ktoré vychádzajú z ľudského srdca, sú rovnako užitočné ako dobré príklady.“

Seneca

- V práci venujem maximálnu pozornosť naplneniu stanovených cieľov a podávaniu výborných kvalitatívnych a kvantitatívnych výsledkov
- Na pracovisku sa vyhýbam protekcionárstvu, zneužívaniu a diskriminácii na základe pohlavia, rasy, vierovyznania, politického názoru, jazyka, veku alebo postihnutia
- Rešpektujem osobnosť, dôstojnosť a profesionalitu svojich kolegov
- Rešpektujem názorovú rozdielnosť medzi kolegami a diskusiu udržiavam v medziach slušného správania tak, aby bola zachovaná úcta k osobnosti
- Zásadne sa nezaujímam o výšku platu svojich kolegov a ani o svojom plate s kolegami nediskutujem
- Ako každý zamestnanec mám rovnaké príležitosti v profesionálnom rozvoji a raste, v prístupe k vzdelávacím programom a pracovným pozíciám
- Pribuzenské alebo súromné vzťahy s niektorými z kolegov udržiavam v prostredí banky na profesionálnej úrovni a nezvýhodňujem ich pred ostatnými spolupracovníkmi

Správanie voči klientom

Klient trvá na kúpe produktu, ktorý je však už na prvý pohľad preňho nevýhodný. Napriek môjmu vysvetleniu produktu klient naďalej trvá na jeho kúpe. Ako sa mám v tejto situácii zachovať?

Zamestnanec je vždy povinný konať v súlade so zásadami poctivého obchodného styku s odbornou starostlivosťou a v záujme klienta. Ak aj po poskytnutí podrobných informácií o produkte klient naďalej trvá na jeho kúpe, musíte klientovi vyhovieť. Treba ho však upozorniť, že svojim rozhodnutím preberá na seba všetky potenciálne následky, a splniť požiadavky vyplývajúce z vnútorných predpisov banky (napr. pri investičných produktoch nechať klienta podpísať vyhlásenie, že si je vedomý toho, že žiadaný druh produktu je pre neho nevhodný a napriek tomu trvá na jeho poskytnutí).



„Správanie je zrkadlo, v ktorom každý ukazuje svoju podobu.“

Johann Wolfgang von Goethe

- Klient je vždy v centre mojej pozornosti
- S klientom vediem zrozumiteľný a efektívny dialóg, aby som pochopil jeho skutočné očakávania, pomohol mu porozumieť našim produktom a službám a udržal si s ním trvalý vzťah, založený na dôvere
- Klientovi neposkytujem iba informácie, ale počúvam jeho požiadavky, sledujem jeho záujmy, hľadám najlepšie riešenia a ponúkam mu iba produkty a služby, ktoré sú preňho najvýhodnejšie
- Nerobím rozdiely medzi klientmi na základe ich výzoru, národnosti, náboženskej príslušnosti, veku, pohlavia, či sociálneho postavenia
- Ku každému klientovi pristupujem rovnako zdvorilo, s úctou a profesionálne
- Nikdy sa nenechám vyprovokovať nepatričným alebo arogantným správaním klienta a situáciu riešim v medziach slušného správania
- Rešpektujem súkromie klienta a chránim jeho bezpečnosť, majetok, zverenú hodnotu a dôverné informácie
- Uvedomujem si, že mojím správaním a vystupovaním reprezentujem banku
- Ak je klientom môj známy, priateľ alebo rodinný príslušník, zachovávam si neutrálny profesionálny prístup a nezároveň ho oproti iným klientom

Konflikt záujmov

Z náhodne vypočutého rozhovoru som sa dozvedel, že kolega, s ktorým mám dobré vzťahy, poskytuje neverejné informácie známemu, ktorý sa má zúčastniť výberového konania ako dodávateľ. Na jednej strane mu nechcem uškodiť, ale na druhej strane odmietam zneužívanie postavenia kolegu voči banke. Čo mám robiť?

Každý, kto vie o podozrivom konaní alebo zneužití postavenia zamestnancov, môže tieto skutočnosti oznámiť spôsobom uvedeným v internom predpise č. 556 Postup pre vybavovanie podnetov, a to aj formou anonymného podnetu - napríklad aj na adresu podnety@vub.sk. Nemusíte sa však báť, banka bude v takýchto prípadoch maximálne diskrétna.



„Nerozumní sa tešia zo ziskov náhody, skúsení len zo ziskov múdrosti.“

Demokritos

- Za konflikt záujmov považujem všetky formy korupcie, klientelizmu či uprednostňovania tretej strany (priateľov, známych...) s cieľom zisku alebo iného prospechu proti najlepším záujmom banky
- Svoje postavenie v banke nikdy nezneužívam na ovplyvňovanie pri náboře nových zamestnancov, odmeňovaní alebo zvyšovaní spolupracovníkov
- Svoje postavenie v banke nikdy nezneužívam na presadzovanie pri výbere dodávateľských firiem, v ktorých pracujú alebo ich vlastní moji príbuzní alebo priatelia
- Ako zamestnanec banky nesmiem súčasne pracovať pre dodávateľskú alebo konkurenčnú spoločnosť
- Ako zamestnanec banky si nemôžem založiť vlastnú spoločnosť, pôsobiacu v tom istom odvetví podnikania
- Zo svojho postavenia nikdy nezískavam nepriemerané výhody pre svoje súkromné účely
- Majetok banky (hmotný aj nehmotný) nikdy nevyužívam s cieľom osobného prospechu

Prijímanie darov

Klient mi daroval k meninám nákupnú poukážku, ktorej hodnota nepresahuje 100 eur. Môžem poukážku prijať?

Áno, môžete poukážku prijať, keďže jej hodnota nepresahuje 100 eur. Takáto poukážka však nesmie vás ani banku zaväzovať k akémukoľvek zvýhodneniu klienta. Zároveň ste povinný dodržiavať interný predpis č. 559 Politika prijímania darov.



„Najväčší dar je vedieť posúdiť hodnotu vecí.“

François de La Rochefoucauld

- Za dar považujem tovary a služby, ktoré sú mi ako zamestnancovi venované. Môže ísť o rôzne materiálne dary, poukážky, prípadne iné formy darov
- Dary, ktoré dostanem alebo dám v rámci svojich pracovných povinností, sa považujú za dary spoločnosti
- Zamestnanec si môže dar ponechať, ak jeho hodnota nepresahuje v kalendárnom roku súhrnnú hodnotu 50 eur. V prípade, že hodnota jedného daru je v rozpätí 50 – 100 eur, zamestnanec si môže dar ponechať, ale je jeho povinnosťou ohlásiť prijatie daru nadriadenému, oznámiť prostredníctvom e-mailovej adresy prijatie daru giftregister@vub.sk odboru Ľudské zdroje a dar zaevidovať v Registri prijatých darov
- Dary v hodnote vyššej ako 100 eur si zamestnanci nesmú ponechať. Je ich povinnosťou prijatie daru ohlásiť nadriadenému, dar zaevidovať v Registri prijatých darov a odovzdať na odbor Ľudské zdroje. Odovzdané dary budú venované do internej súťaže alebo na charitatívne účely
- Dar nie je možné akceptovať v prípade, že:
 - má vysokú finančnú hodnotu (nad 100 €)
 - je vo forme peňažnej hotovosti
 - prijatie daru je spojené s určitými očakávaniami darcu
 - darca očakáva od Zamestnanca aktivitu, ktorá nie je v súlade s jeho povinnosťami a pracovnou náplňou
 - darca chce darom ovplyvniť, urýchliť alebo zmeniť obchodné rozhodnutie
 - prijatím daru by mohli ostatní Zamestnanci alebo Klienti/Dodávatelia získať dojem, že profesionálne rozhodovanie daného Zamestnanca by mohlo byť akokoľvek ovplyvnené
 - dar pochádza od perspektívnych Dodávateľov a od súčasných Dodávateľov, ktorí sú účastníkmi výberového konania skupiny VÚB
 - prijatím daru môže Zamestnanec seba alebo zamestnávateľa vystaviť trestnému stíhaniu

Pohostinnosť tretej strany

Dodávateľ ma pozval na 2-dňové školenie vo veľmi exkluzívnej lokalite. Samotné odborné školenie však zaberie len 2 hodiny, zvyšok sú rôzne zábavné a relaxačné aktivity. Celé školenie uhradza dodávateľ. Môžem sa ho zúčastniť?

V prvom rade sa treba zamyslieť, či má školenie pre vás ako zamestnanca banky nejakú odbornú hodnotu. Ak školenie pre vás znamená odborný prínos alebo ak vaša účasť napr. skvalitní či urýchli spoluprácu s dodávateľom, to prípustné je. Dôležité však je, aby vaša účasť na školení neovplyvnila rovné zaobchádzanie s tretími stranami. V každom prípade sa poraďte s nadriadeným.



„Nemusím vyhrať za každú cenu, ale musím žiť v pravde. Nemusím mať úspech za každú cenu, ale musím sa správať podľa svojich zásad.“

Abraham Lincoln

- Za pohostinnosť tretej strany môžem považovať pozvania, konferencie, služobné cesty, školenia a iné formy, ktoré sú zväčša uhrádzané pozývateľom
- Vyhýbam sa nadmernej, prehnanej alebo príliš častej pohostinnosti ktorá by mohla ovplyvniť obchodné rozhodovanie alebo narušiť moju objektivitu
- Pohostinnosť tretej strany (poskytnutej alebo prijatej) považujem za súčasť budovania profilu banky a jej obchodných vzťahov, ak to vyplýva z môjho postavenia
- Pohostinnosť tretej strany musí byť primeraná a nesmie presahovať rámec možností, ktoré by mohli byť neadekvátne
- Pozvania a pohostenia tretej strany, ktoré považujem za podozrivé a prehnané, dôkladne zvážim, prípadne odkonzultujem so svojim nadriadeným

Jednorazovo by pohostinnosť nemala presiahnuť 100 eur na osobu. Pohostinnosť je možné prijať len pri splnení týchto podmienok:

- pohostenie sa uskutočňuje nepravidelne, od jednej spoločnosti maximálne 4x do roka
- k pohosteniu dochádza v súlade s bežnými obchodnými činnosťami VÚB
- darca je na pohostení alebo akcii prítomný
- cena pohostenia je podobná tej cene, ktorú by Zamestnanec utratil/uhradil sám

Verejná správa/politické zoskupenia

Jeden z kolegov sympatizuje s istou politickou stranou. Pred blížiacimi sa voľbami začína medzi kolegami šíriť ideológiu tejto strany, presviedča nás účasť na mítingoch, rozdáva nám reklamné predmety, pozvánky a pod. Porušuje tým Etický kódex?

Áno, v prostredí banky je striktné zakázané presadzovať a prejavovať priame alebo nepriame prepojenie s politickými stranami, resp. s osobami, ktoré sú politicky aktívne. Ak aj zamestnanec sympatizuje s politickou stranou, jeho postavenie musí zostať v prostredí banky apolitické



„Žiadny cieľ nie je taký vysoký, aby ospravedlnil nečestné metódy.“

Albert Einstein

- Na pracovisku nikdy nepropagujem aktivity a ideológiu žiadnej politickej strany, organizácie či iného zoskupenia
- Účasť v politických stranách a na mítingoch patrí výlučne do môjho súkromia a svoju pôsobenie v nich nesmie nijakým spôsobom ohroziť dobré meno banky
- Voči verejnej správe vystupujem vždy neutrálne, nezaujato, apoliticky a profesionálne
- Za svoju politickú príslušnosť nesmiem byť diskriminovaný

Neverejné informácie

Na základe svojej pracovnej pozície viem, že sa chystá uzavretie veľmi výhodného obchodu, ktorý ovplyvní cenu akcií banky. Môžem to spomenúť známemu, o ktorom viem, že pracuje pre maklérsku firmu?

Jednoznačne nie. Ide o neverejnú informáciu a obchodovaním s akciami na základe neverejných informácií by ste vy aj váš známy porušili zákon.



„To, čo chceme povedať, by malo prejsť tromi bránami: bránou pravdy, bránou dobroty, bránou úžitku. Ak to, čo chceš povedať, nie je pravdivé, dobré ani užitočné, potom je lepšie nechať si to iba pre seba.“

Sokrates

- Neverejné informácie sú všetky osobné a dôverné informácie, ktoré nám zveria klienti, obchodní partneri a zamestnanci. Týka sa to aj informácií partnerských spoločností
- Ako zamestnanec banky nesmiem o neverejných informáciách rozprávať mimo banky alebo s neoprávnenými osobami
- Neverejné informácie nesmiem využívať na iné ako pracovné účely (napr. obchodovanie s akciami)
- Pri neverejných informáciách som viazaný mlčanlivosťou aj po zániku pracovného pomeru

Bankové tajomstvo

Sused mi odmieta vrátiť požičané peniaze s odôvodnením, že stále mu na účet neprišla výplata. Účet má vedený na pobočke, kde pracujem, a chcem si jeho tvrdenie overiť.

Existencia bankového tajomstva je privilegiom vzťahu klienta s bankou a jeho zachovávanie je predpokladom dôvery klienta voči banke.



„Iba ten si zaslúži dôveru, kto nechce nič pre seba.“

Josef Pieper

- Predmetom bankového tajomstva sú všetky informácie a doklady týkajúce sa klienta, ktoré nie sú verejne prístupné, najmä informácie o obchodoch alebo stavoch na účtoch
- Zamestnanec je povinný zachovávať mlčanlivosť o informáciách, ktoré sú predmetom bankového tajomstva, utajovať ich a chrániť pred vyzradením, zneužitím, poškodením, zničením, stratou alebo odcudzením a je oprávnený k nim pristupovať, iba ak je to odôvodnené plnením jeho pracovných povinností; tieto informácie nesmie zamestnanec za žiadnych okolností použiť na iné ako pracovné účely

Podvodné a nečestné konanie

Všimol som si, že kolega si v Knihe príchodov a odchodov píše podstatne iné časy, ako je skutočnosť. Hnevá ma to, pretože ostatní si zaznamenávajú svoje reálne časy, a nezdá sa mi to poctivé.

Vašou povinnosťou je takéto konanie oznámiť nadriadenému, pretože nejde len o nepoctivé konanie voči ostatným spolupracovníkom, ale aj o porušenie pracovnej disciplíny.



„Iba poctivá práca je zdrojom všetkého bohatstva.“

Jack London

- Všetky finančné nástroje, s ktorými pracujem, sú výlučne majetkom banky, preto všetky transakcie, ktoré vykonávam, musia byť v súlade s právnymi normami a vnútornými predpismi
- Je pre mňa striktné zakázané manipulovať s nástrojmi VÚB banky, použiť ich na spreneveru, podvodné alebo nekalé konanie
- Ak som v styku s platbami, je pre mňa zakázané vykonávať neoprávnené platby, podhodnocovať alebo nadhodnocovať faktúry, výplaty zamestnancov, falošné preplácanie osobných výdavkov a pod.
- Všetky chybné a podvodné transakcie, o ktorých viem, som povinný okamžite ohlásiť nadriadenému

Diskriminačné správanie a sexuálne obťažovanie

Som iného vierovyznania ako moji kolegovia. Napriek tomu, že svoje náboženstvo nijako verejne neprezentujem, počúvam zo strany spolupracovníkov neetické narážky a poznámky na moju vieru. Porušujú tým Etický kódex?

Áno. V takomto prípade ide o diskriminačné správanie a odporúčame, aby ste sa so sťažnosťou obrátili na nadriadeného.



„Aký nerozumný je ten, kto kupuje koňa podľa uzdy alebo sedla a koňa si nevšima. Tak je nerozumný i ten, kto posudzuje človeka podľa šiat a postavenia.“

Lucius Annaeus Seneca

- Za diskriminačné správanie považujem akékoľvek prejavy nerovného správania na základe rasy, pohlavia, veku, náboženského vyznania, postihnutia či politickej príslušnosti
- Za sexuálne obťažovanie považujem všetky prejavy správania, ktoré obťažujú a urážajú moju osobnú slobodu, prípadne majú sexuálne náznaky (slovné narážky, dotyky, útoky na moje pohlavie, sexuálne návrhy, e-mail s erotickými obrázkami a pod.)
- Na pracovisku sa striktnie vyhýbam všetkým formám diskriminačného správania
- Prejavy diskriminačného správania a sexuálneho obťažovania sú pre mňa obzvlášť závažné, preto o ich porušení alebo názna- koch porušení okamžite informujem nadriadeného
- Diskriminačné správanie či sexuálne obťažovanie je nepripustné voči mojej osobe, ako i voči kolegom, klientom, dodávateľom či iným obchodným partnerom

Predpisy a normy

VÚB si je vedomá, že kľúčovým nástrojom pre jej úspešné fungovanie a pôsobenie sú jej zamestnanci. Každý zamestnanec sa svojou prácou a správaním podieľa na budovaní jej dobrého mena, dôveryhodnosti a profesionálneho rastu. Vybrané predpisy, normy alebo politiky, ktoré slúžili na vykreslenie situácií v tejto brožúre:

- Etický kódex skupiny Intesa Sanpaolo
- 034/POL/2009 Skupinový interný kódex správania
- 006/ZON/2004 Pracovný poriadok
- 018/POL/2006 Ochrana dôverných informácií
- 145/PRO/2009 Klasifikácia informačných aktív
- 509 Identifikácia klienta
- 556 Postup pre vybavovanie podnetov
- 559 Politika prijímania darov
- 566 Predchádzanie konfliktu záujmov
- 026/POL/2008 Klasifikácia klientov a ich investičných profilov, príprava a schvaľovanie investičných dotazníkov podľa MIFID

Znenia predpisov sú zverejnené na intranete v časti Legislatíva.

poznámky:

poznámky:

poznámky:

VÚB, a.s.
Mlynské nivy 1
829 90 Bratislava 25
www.vub.sk

RP5060311

VÚB je členom skupiny **INTESA**  **SANPAOLO**