

Kodeks ponašanja

Sadržaj

1	Uvod	3
2	Upravljanje.....	4
2.1	Praksa usklađenosti	4
2.2	Odnos s regulatorima	5
2.3	Zaštita tržišnog natjecanja	5
2.4	Dijalog sa svim zainteresiranim stranama	5
2.5	Odgovorno financiranje.....	5
2.6	Odgovorno ulaganje	6
2.7	Upravljanje rizicima	6
2.8	Računovodstvene i porezne prakse i standardi	6
2.9	Upravljanje lancem nabave	6
2.10	Poštivanje ljudskih prava i različitosti te sprječavanje diskriminacije	7
3	Klijenti	8
3.1	Dostupnost naših proizvoda i usluga	8
3.2	Razumljivost i jasnoća	8
3.3	Odgovorni razvoj proizvoda i marketing.....	8
3.4	Odgovorno kreditiranje	9
3.5	Zaštita podataka i privatnost klijenata	9
3.6	Postupanje s prigovorima.....	10
4	Zaposlenici	11
4.1	Raditi u Erste banci.....	11
4.2	Rukovoditelji	11
4.3	Odnosi među zaposlenicima	12
4.4	Jednake mogućnosti, raznolikost i uključenost.....	12
4.5	Pravični uvjeti rada i nagrađivanja	12
4.6	Razvoj, učenje i edukacije	13
4.7	Promicanje zdravlja	13
4.8	Zaštita zdravlja i sigurnost na radu.....	13
4.9	Rješavanje konflikata.....	13
4.10	Sloboda okupljanja i izražavanja mišljenja o pitanjima vezanima uz radne odnose	14
4.11	Ugled.....	14
4.12	Standardi poslovnog ponašanja.....	14
4.13	Komunikacija.....	15
4.14	Sukob interesa i antikorupcija.....	15
4.15	Poslovni pokloni.....	16
4.16	Izvanposlovne aktivnosti.....	16
4.17	Odnos zaposlenika prema digitalnim sustavima i IT opremi	17
5	Ulagачi.....	18
6	Društvo	19
6.1	Financijska pismenost	19
6.2	Angažiranje zajednice	19
6.3	Korporativno volontiranje.....	19
7	Okruženje	20
7.1	Svijest o okruženju	20
7.2	Upravljanje klimatskim promjenama	20
8	Praćenje primjene i povreda odredbi Kodeksa ponašanja	21
9	Definicije	22
10	Annex.....	24

Popis tablica

Table 1: Primjeri prihvatljivog i neprihvatljivog ponašanja.....	27
--	----

1 Uvod

Erste Group, sa svojih 46.000 zaposlenika i više od 16 milijuna klijenata u sedam zemalja, predstavlja jednog od vodećih pružatelja finansijskih usluga u Srednjoj i Istočnoj Europi.

S obzirom na naš položaj i aktivnosti, naša je odgovornost velika. Način na koji se mi zaposlenici ponašamo jedni prema drugima pokazuje tko smo i za što se zalažemo. Ono što činimo također utječe na naše vanjske ulagače, državna tijela, društvo u cjelini, naše dobavljače te posebice klijente. Stoga se uvijek trebamo zapitati postupamo li odgovorno, jer usmjerenost prema profitu ne opravdava kršenje zakona niti naših obveza utvrđenih ovim kodeksom, koji se zasniva na našoj Izjavi o svrsi. Erste grupa se pouzdaje da će svaki pojedini zaposlenik pažljivo i promišljeno procijeniti što je pravilno i točno u danoj situaciji. Pitanje "Je li to ispravan način postupanja?" predstavlja ključno polazište naše Izjave o svrsi i smjernice naših aktivnosti.

Kodeks ponašanja Erste banke referentna je točka za naše postupke i ponašanje te služi kao poveznica u aktima koji reguliraju naše ponašanje prilikom obavljanja poslovnih aktivnosti. Opisuje ono što nam je važno, jasno definira naše obveze i utvrđuje osnovu za naše postupanje kao dobrih korporativnih građana. Kodeks propisuje da je potrebno postupati odgovorno, s poštovanjem prema drugima te održivo u svim vidovima našeg poslovanja, čime se štiti naša dobra reputacija i stječe povjerenje u našu instituciju.

Mnoga pravila sadržana u Kodeksu ponašanja dio su dugogodišnje tradicije unutar Erste grupe i neizostavni su dio našeg svakodnevnog poslovanja. Međutim, potrebno je još mnogo toga učiniti. Kodeks ponašanja sadrži pravila koja zahtijevaju konstantnu aktivnost i kontrolu unutar cijele organizacije i predstavlja važan, unutarnji i vanjski alat osiguranja kvalitete, koja za nas znači njegovanje odnosa punog poštovanja i povjerenja.

Kodeks ponašanja razvijat ćemo na trajnoj osnovi. Poštivanje pravila njegovih pravila obvezno je za sve – naravno, uključujući mene i sve članove Uprave. Naša dobra reputacija i povjerenje u nas predstavljaju dragocjenu vrijednost koju ćemo ovim Kodeksom ponašanja sačuvati, zaštititi i razvijati.

Christoph Schoefboeck

Predsjednik Uprave

2 Upravljanje

Dva su temeljna cilja našeg sustava upravljanja i kontrole:

- a) održati poslovanje Erste banke te
- b) čuvati interese svih interesnih strana.

U tom smislu, razni elementi upravljanja važan su alat za primjenu Kodeksa ponašanja. Svi zaposlenici, menadžment i predstavnici u korporativnim tijelima Banke, obvezni su pridržavati se najviših standarda korporativnog upravljanja. Usklađenost s ovim standardima kontinuirano se procjenjuje te se, ako je potrebno, vrše korekcije. U potpunosti se pridržavamo svih zakonskih odredbi i regulatornog okvira koji se na nas primjenjuju.

2.1 Praksa usklađenosti

Cilj programa usklađenosti je osigurati povjerenje u Erste banku. Program obuhvaća borbu protiv i sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, kršenja sankcijskih propisa, sprječavanje povrede financijskih propisa i borbu protiv i sprječavanje prijevара te korupcije. Program također obuhvaća pitanja zaštite i sigurnosti te poštivanje svih regulatornih zahtjeva i standarda usklađenosti koji se primjenjuju na Erste banku.

U tu svrhu:

- definiramo standarde i redovite kontrole u svim relevantnim procesima da bi se identificirale i spriječile potencijalne nezakonite ili neetičke prakse te u tu svrhu koristimo odgovarajuće tehničke i upravljačke sustave;
- utvrđujemo sumnjive transakcije, izvještavamo nadležna tijela, ako smo utvrdili da se odnose na pranje novca, financiranje terorizma, kršenje sankcijskih propisa i zaobilaženje sankcija, zloupotrebu povlaštenih informacija, manipulaciju tržišta i trgovanje na temelju povlaštenih informacija;
- upoznajemo svoje klijente; poslujeemo samo s klijentima koji su na zakonom propisani način dokazali svoj identitet i čije poslovanje razumijemo;
- identificiramo, rješavamo i/ili objavljujemo svaki potencijalni sukob interesa;
- primjenjujemo striktnе politike protiv korupcije i mitа, sprječavamo primanje i davanje mitа;
- poduzimamo potrebne mjere radi zaštite i sigurnosti naših zaposlenika, imovine i reputacije;
- našim klijentima, poslovnim partnerima i posjetiteljima pružamo sigurnu i zdravu okolinu;
- potičemo zaposlenike da prijave sve nepravilnosti ili sumnje na nepravilnosti preko kanala propisanih *Whistleblowing* politikom, koji omogućuju anonimno unutarnje prijavljivanje nepravilnosti te osiguravamo adekvatne *follow-up* aktivnosti ako dođe do kršenja internih akata ili propisa. U skladu sa Zakonom o zaštiti prijavitelja nepravilnosti poštujemo i štitimo individualna prava.

Kodeks ponašanja

2.2 Odnos s regulatorima

Uspostavljamo i održavamo proaktivni i transparentni dijalog s regulatorima i nadzornim tijelima na redovnoj i ad hoc osnovi.

U tu svrhu:

- uspostavljamo i održavamo efikasne procedure da bismo osigurali regulatornu usklađenost, uključivši jasne procese za izvještavanje regulatora;
- podržavamo napore regulatornih tijela u vezi s optimizacijom i održavanjem lokalnih i internacionalnih regulatornih standarda te
- kontinuirano obnavljamo poznavanje i razumijevanje regulative unutar Erste banke.

2.3 Zaštita tržišnog natjecanja

Potičemo slobodnu i poštenu konkurenciju.

U tu svrhu:

- educiramo svoje zaposlenike o zaštiti tržišnog natjecanja,
- svoje zaposlenike informiramo o nekonkurentnom ponašanju i ne dozvoljavamo zaključivanje sporazuma koji bi predstavljali povredu prava tržišnog natjecanja;
- ne zloupotrebavamo našu poziciju na tržištu te osiguravamo da svako spajanje bude realizirano u skladu s važećim zahtjevima definiranim u propisima koji reguliraju tržišno natjecanje te
- ne zloupotrebavamo žigove trećih strana ili druga prava intelektualnog vlasništva te štitimo svoja prava od mogućih zlouporaba trećih strana.

2.4 Dijalog sa svim zainteresiranim stranama

Održavamo otvorenu komunikaciju sa zainteresiranim stranama.

U tu svrhu:

- otvoreno i proaktivno komuniciramo sa zainteresiranim stranama te
- redovito komuniciramo sa svim zainteresiranim stranama o pitanjima od zajedničkog interesa.

2.5 Odgovorno financiranje

U okviru našeg financijskog poslovanja razmatramo društvene, ekološke i etičke kriterije kao i utjecaj na ekonomiju.

U tu svrhu:

- izrađujemo i primjenjujemo Načela odgovornog financiranja za upravljanje našim korporativnim financijskim poslovima u osjetljivim ekonomskim sektorima;

Kodeks ponašanja

- uvažavamo Ekvatorska načela¹ za upravljanje ekološkim i društvenim rizicima, koji mogu proizaći iz aktivnosti projektnog financiranja;
- procjenjujemo ekološke, društvene i upravljačke (ESG) kriterije za čitav spektar korporativnog financiranja (ESG procjena).

2.6 Odgovorno ulaganje

U kontekstu naših investicijskih poslova, uzimamo u obzir utjecaj na društvo, okolinu i gospodarstvo te primjenjujemo kriterije koji isključuju etički kontroverzne industrije, poput primjerice nuklearnog oružja.

2.7 Upravljanje rizicima

Naš sustav upravljanja rizicima uspostavljen je tako da održivo optimizira naš financijski položaj i rezultate poslovanja.

U tu svrhu:

- potičemo dosljedan i oprezan pristup upravljanja rizicima u Erste banci;
- utvrđujemo, mjerimo i kontroliramo financijske i druge rizike koji utječu na naše poslovanje i optimalno preuzimamo rizike;
- procesom odobranja proizvoda procjenjujemo i donosimo odluku o razini rizika koji je Erste banka spremna prihvatiti u skladu s apetitom rizika te o razini rizika koju je klijent spreman prihvatiti korištenjem proizvoda.

2.8 Računovodstvene i porezne prakse i standardi

Naše računovodstvene i porezne prakse i standardi uspostavljeni su da bi se pružila jasna slika našeg financijskog položaja i rezultata poslovanja.

U tu svrhu:

- jamčimo da su naše računovodstvene i porezne prakse jasno definirane i redovito nadzirane;
- koristimo sve zakonski dostupne mogućnosti smanjenja poreznog opterećenja, uz dužnu pozornost i razborit pristup, izbjegavajući bilo koji oblik porezne evazije;
- pridržavamo se Politike transfernih cijena Erste Grupe (*Group Transfer Pricing Policy*) koja je bazirana na Smjernicama o transfernim cijenama OECD-a (*Organisation for Economic Cooperation and Development*).

2.9 Upravljanje lancem nabave

Naš je cilj uspostaviti održive, dugoročne odnose s našim dobavljačima, koji se zasnivaju na zajedničkom povjerenju, jasnoći i poštivanju Kodeksa ponašanja pri nabavi.

¹ Okvir upravljanja rizikom utvrđivanja, procjene i upravljanja okolišnim i društvenim rizicima u projektima.

Kodeks ponašanja

2.10 Poštivanje ljudskih prava i različitosti te sprječavanje diskriminacije

Poštujemo i promoviramo ljudska prava u svim našim aktivnostima te ne toleriramo bilo kakav oblik diskriminacije.

U tu svrhu:

- pridržavamo se deset načela zajamčenih u UN Global Compactu² te ih primjenjujemo u svim našim poslovnim procesima;
- ne toleriramo javno poticanje na nasilje i mržnju preko tiska, radija, televizije, računalnog sustava ili društvenih mreža te bilo kakvo drugo poticanje kojim se poziva na nasilje ili mržnju usmjerenu prema skupini ljudi ili pripadniku skupine zbog rasne, vjerske, nacionalne ili etničke pripadnosti, podrijetla, boje kože, spola, spolnog opredjeljenja, rodnog identiteta ili kakvih drugih osobina;
- zaposlenici koji koriste društvene mreže svojim izjavama ne smiju ugrožavati ugled Erste banke i Erste grupe te narušavati vrijednosti koje promiču Erste banka i Erste grupa.

² Međunarodni savez između kompanija i UN-a, čiji je cilj oblikovati globalizaciju na način da bude društvenija i ekološki svjesna. Ovaj Sporazum je potpisan 2015.

3 Klijenti

Ponudom svojih proizvoda i usluga Erste banka nastoji svojim klijentima, između ostalog, omogućiti da steknu financijsku neovisnost. Mi smo tu da im to omogućimo ponudom svojih proizvoda i usluga. Zadovoljavanje potreba klijenata i pružanje dodane vrijednosti predstavlja osnovu za održivi poslovni uspjeh. Razvijamo proizvode i usluge na temelju potreba te ispunjavamo svoje obveze prema klijentima.

3.1 Dostupnost naših proizvoda i usluga

Naši proizvodi i usluge dostupni su svakome preko raznih distribucijskih kanala.

U tu svrhu:

- stvaramo okolinu u kojoj klijenti s posebnim potrebama (primjerice, invalidnost) mogu na odgovarajući način koristiti naše proizvode i usluge;
- pružamo suvremenu tehnologiju i podupiremo naše klijente u mogućnostima pristupa toj tehnologiji;
- prilagođavamo radno vrijeme naših poslovnica, filijala i savjetodavnih centara potrebama klijenata te im omogućujemo korištenje samouslužnih uređaja u non-stop zonama;
- u regijama, u kojima posluje, potičemo financijsko uključivanje osoba koje su društveno i financijski u nepovoljnom položaju ili su isključeni;
- čuvamo privatnost klijenata, poštujući odredbe o zaštiti osobnih podataka i obvezi čuvanja bankovne tajne.

3.2 Razumljivost i jasnoća

Kao zakonom reguliranu obvezu, nastojimo pružati razumljive i jasne informacije o proizvodima i uslugama te naknadama Svoje klijente podupiremo u donošenju ispravnih financijskih odluka.

U tu svrhu:

- dajmo jasne i potpune informacije o uvjetima proizvoda i usluga iz naše ponude te primjerena objašnjenja kako bi klijent mogao donijeti informiranu i primjerenu financijsku odluku, a sukladno relevantnim propisima;
- dajemo jasne informacije o cijenama, naknadama i troškovima;
- klijentima omogućujemo financijsko opismenjavanje.

3.3 Odgovorni razvoj proizvoda i marketing

Potičemo kulturu ponašanja prema našim klijentima, koja se temelji na poštovanju i fer pristupu uz poštivanje relevantnih zakonskih odredbi.

U tu svrhu:

- istražujemo potrebe naših klijenata i ispituje njihova stajališta o našim proizvodima i uslugama, poštujući pritom propise o zaštiti i postupanju s osobnim podacima, bankovnom i poslovnom tajnom;

Kodeks ponašanja

- prilikom uvođenja novog proizvoda ili novog ciljanog tržišta procjenjujemo može li ciljano tržište razumjeti predmetni proizvod te ujedno razmatramo segmente tržišta kojima proizvod nije namijenjen jer ne udovoljava interesima, ciljevima i značajkama takvog segmenta;
- provodimo analize i aktivnosti kojima se izbjegava potencijalna (direktna i indirektna) šteta za klijenta kao posljedica korištenja proizvoda;
- koristimo proces razvoja proizvoda koji osigurava usklađenost s traženom kvalitetom, sigurnosnim standardima i regulatornim zahtjevima;
- odabiremo distribucijski kanal za ispravno plasiranje proizvoda na temelju odgovarajućih znanja, stručnosti i sposobnosti pravilnog plasiranja svakog proizvoda prema definiranom ciljanom tržištu, kao i pružanja odgovarajućih informacija ciljanom tržištu;
- naše marketinške kampanje zasnivaju se na poštivanju različitosti, pri čemu ne uključuju slike ili poruke koje su uvredljive ili podrugljive;
- naši marketinški materijali su jasni, uravnoteženi, pouzdani i ne navode na pogrešne zaključke.

3.4 Odgovorno kreditiranje

Posvećeni smo praksi odgovornog kreditiranja.

U tu svrhu:

- ograničavamo opsege kreditiranja na iznose koje naši klijenti, prema našoj procjeni s obzirom na informacije koje su nam dali, mogu otplaćivati;
- stavljamo na tržište i prodajemo svoje kreditne proizvode na odgovoran način;
- plasiramo samo one proizvode koji udovoljavaju potrebama ciljanog tržišta, vodeći računa da se proizvod ne plasira segmentu tržišta kojem nije namijenjen;
- analiziramo postoje li varijante proizvoda koje sprečavaju klijente da donose informiranu odluku o kupnji te nadalje razinu znanja klijenata i razumijevanje složenosti proizvoda i potencijalnu kreditnu sposobnost ili financijsku sposobnost klijenata;
- surađujemo s našim klijentima u pronalaženju rješenja za bilo koje financijske poteškoće s kojima se susreću.

3.5 Zaštita podataka i privatnost klijenata

Poštujemo prava naših klijenata na privatnost i čuvamo povjerljivost podataka klijenata uz najveću pozornost i brigu u skladu s odredbama koje uređuju zaštitu i postupanje s podacima koji predstavljaju osobne podatke te bankovnu i poslovnu tajnu.

U tu svrhu:

- obradu, koja uključuje prikupljanje i čuvanje podataka o klijentima provodimo u skladu s propisima koji uređuju zaštitu i postupanje s podacima, a koji predstavljaju osobne podatke, bankovnu i poslovnu tajnu te jamčimo maksimalnu tajnost prilikom obrade podataka o klijentima;
- ne objavljujemo povjerljive podatke o klijentima bez njihovog pristanka, osim ako se takvo objavljivanje zahtijeva obvezujućim propisima;

Kodeks ponašanja

- zaposlenike upoznajemo s njihovom obvezom postupanja u skladu s odredbama koje uređuju zaštitu i postupanje s podacima koji predstavljaju osobne podatke, bankovnu i poslovnu tajnu te od svih naših zaposlenika zahtijevamo da strogo poštuju obveze o čuvanju tajnosti podataka, a ta obveza ne prestaje prestankom njihovog radnog odnosa;
- ne zloupotrebjavamo podatke klijenata na štetu njihovih interesa ili interesa Erste banke;
- od naših pružatelja usluga također zahtijevamo da poštuju standarde i propise o privatnosti i zaštiti podataka.

3.6 Postupanje s prigovorima

Na prigovore i povratne informacije odgovaramo brzo, transparentno i odgovorno te tako pridonosimo zadovoljstvu klijenata.

U tu svrhu:

- informiramo naše klijente o proceduri dostavljanja prigovora, uključivši njihovo pravo da neriješene probleme upute nadležnom regulatoru;
- preuzimamo odgovornost za svaku pogrešku koju učinimo i bez odlaganja rješavamo prigovore na diskretan i obazriv način;
- redovito analiziramo osnovne razloge prigovora te ih bez odlaganja otklanjamo;
- za naše zaposlenike organiziramo edukacije o upravljanju prigovorima.

4 Zaposlenici

Promičemo kulturu koja se temelji na međusobnom poštovanju i suradnji, promoviranju rada i ostvarivanju rezultata te zdravom razumu i etičnosti kao osnovi za donošenje svih naših odluka.

4.1 Raditi u Erste banci

U našem poslu ljudi pružaju usluge ljudima. Zato su, za nas, upravo ljudi na prvom mjestu.

U tu svrhu:

- pridržavamo se najviših etičkih i moralnih standarda i postupamo uz najveći integritet u svemu što radimo;
- odnosimo se s poštovanjem jedni prema drugima, bez obzira na položaj u hijerarhiji i posao koji obavljamo;
- međusobno surađujemo, gledajući interes cijelog društva i Erste grupe, a ne samo svog posla i svoje organizacijske jedinice;
- potičemo timski rad i priznajemo važnost doprinosa pojedinaca u postizanju zajedničkih ciljeva;
- promoviramo i potičemo rad, uspjeh i postizanje rezultata, uz poštivanje svih etičkih i civilizacijskih normi;
- stvaramo radnu okolinu u kojoj nema uznemiravanja, zastrašivanja i diskriminacije po bilo kojoj osnovi;
- potičemo raznolikost i pružanje jednakih mogućnosti za sve zaposlenike,

pri svemu tome uvijek pazeći da su naše aktivnosti i odluke koje donosimo u skladu sa zdravim razumom.

4.2 Rukovoditelji

Kao rukovoditelji, uzor smo drugima u svom ponašanju, radeći upravo ono o čemu govorimo.

U tu svrhu:

- osnažujemo druge i potičemo predanost;
- u svako doba smo dostupni drugima;
- preuzimamo odgovornost za rukovođenje zaposlenicima, poslovnim aktivnostima i posljedicama svojih aktivnosti
- primjer smo zaposlenicima u provođenju zahtjeva Kodeksa ponašanja i drugih akata i pozitivnih propisa
- dajemo i primamo povratne informacije da bismo poboljšali način na koji radimo i komuniciramo;
- potičemo jedni druge na inovativnost i poboljšanje naših poslovnih procesa;
- poštujemo i tretiramo jedni druge kao pojedince s jedinstvenim potrebama;

Kodeks ponašanja

- promoviramo raznolikost da bismo potaknuli učenje i inovacije te održivu kulturu ostvarivanja rezultata temeljenog na našim vrijednostima.

4.3 Odnosi među zaposlenicima

U svom radu potičemo timski duh i međusobnu suradnju između svih zaposlenika, bez obzira na mjesto u službenoj hijerarhiji, naziv radnog mjesta, godine radnog iskustva ili organizacijsku jedinicu u kojoj radimo.

U tu svrhu:

- potičemo stvaranje okruženja u kojem će naši zaposlenici jedni prema drugima postupati s međusobnim poštovanjem te se veselimo međusobnim uspjesima;
- redovito koristimo međusobnu povratnu informaciju kao temelj za poboljšanje suradnje i komunikacije;
- u svom radu gledamo interese cijele Erste banke i Erste grupe, a ne samo interese svoje organizacijske jedinice i svog radnog mjesta.

4.4 Jednake mogućnosti, raznolikost i uključenost

Jednake mogućnosti i jednako postupanje prema muškarcima i ženama u pitanjima zapošljavanja i rada, kao i nepostojanje diskriminacije radnika na temelju spola, rase, boje kože, etničkog ili socijalnog podrijetla, genetskih obilježja, jezika, vjere ili uvjerenja, političkog ili bilo kakvog drugog mišljenja, pripadnosti nacionalnoj manjini, imovine, rođenja, invaliditeta, dobi ili seksualne orijentacije, raznolikost i uključenost među osnovnim su načelima našeg odnosa prema zaposlenicima.

U tu svrhu:

- osiguravamo jednake mogućnosti za sve naše zaposlenike, u svim područjima, poput razvoja karijere i planova sukcesije, ravnoteže poslovnog i privatnog života (*work life balance*), nagrađivanja ili mogućnosti prijave na interno tržište rada;
- potičemo i ohrabrujemo raznolikost na rukovoditeljskim radnim mjestima, posebno u odnosu na rod, dob i nacionalnost;
- raznolikost naših zaposlenika koristimo kao prednost Erste banke i Erste grupe.

4.5 Pravični uvjeti rada i nagrađivanja

Zaposlenici imaju pravo na pravedne uvjete rada i nagrađivanja za posao koji obavljaju.

U tu svrhu:

- nudimo pravedno i konkurentno nagrađivanje koje je povezano s održivim rezultatima;
- omogućavamo razvoj karijere i napredovanje, u horizontalnom i vertikalnom smislu;
- osluškujemo i odgovaramo na povratne informacije zaposlenika ili njihovih predstavnika;
- podrška smo našim zaposlenicima u slučajevima restrukturiranja radnih mjesta;
- redovito, kad god je to moguće, uspoređujemo se s tržištem rada.

4.6 Razvoj, učenje i edukacije

Našim zaposlenicima dajemo mogućnost profesionalnog i osobnog rasta i razvoja u okviru radnog mjesta koje obavljaju ili u skladu s planom razvoja njihove karijere.

U tu svrhu:

- svi zaposlenici imaju pristup edukacijskim sadržajima koji su im nužni za kvalitetno obavljanje posla i razvoj karijere;
- svi zaposlenici imaju pristup internom tržištu rada, pravo prijave na interne natječaje (obuhvaćaju Erste banku i Erste grupu) i promjenu radnog mjesta;
- tijekom karijere u Erste banci, nudimo razne programe za razvoj talenata, stručnu i razvojnu obuku, mentoriranje, *coaching* i razvoj rukovođenja.

4.7 Promicanje zdravlja

U skladu s Luksemburškom deklaracijom Svjetske zdravstvene organizacije (WHO) obvezali smo se na promoviranje zdravlja na radnom mjestu (WHP) da bismo poboljšali zdravlje i dobrobit zaposlenika na radnom mjestu.

4.8 Zaštita zdravlja i sigurnost na radu

U Erste banci zaposlenici imaju pravo biti sigurni i zdravi.

U tu svrhu:

- pružamo sigurno radno mjesto i aktivno radimo na eliminiranju zdravstvenih poteškoća i bolesti povezanih s poslom;
- poštujemo sve regulatorne zahtjeve koji se odnose na zaštitu zdravlja i sigurnost na radu i koji doprinose promoviranju zdravlja i sigurnosti na radnom mjestu.

4.9 Rješavanje konflikata

Konflikti su svakodnevni dio ljudske interakcije. Kada se pojave, u Banci ih rješavamo na profesionalan, ljudski i konstruktivan način, baveći se pravovremeno problemima i uzrocima problema, a izbjegavajući osuđivanje, optuživanje ili natjecanje. Pri rješavanju konfliktnih situacija prihvaćamo situacije u kojima ljudi imaju drugačija mišljenja te se trudimo, kada god je moguće, naći kompromis i rješenje koje je zadovoljavajuće za sve strane, pri tome ne kompromitirajući osnovne etičke standarde i integritet.

Predani smo rješavanju pritužbi zaposlenika na način koji odgovara osjetljivosti situacije, na fer i konstruktivan način.

U tu svrhu:

- zaposlenicima dajemo podršku i omogućujemo im pristup raznim komunikacijskim kanalima ako im je potrebna pomoć;
- zaposlenike obavještavamo o stanju njihove pritužbe u svakoj fazi postupka te odgovaramo u razumnom vremenskom okviru;

- osiguravamo pravo na anonimnost i zaštitu prava na anonimnost, kad god je to potrebno.

4.10 Sloboda okupljanja i izražavanja mišljenja o pitanjima vezanima uz radne odnose

Naši se zaposlenici imaju pravo organizirati i slobodno iznositi svoje mišljenje.

U tu svrhu:

- poštujemo prava zaposlenika na udruživanje, slobodu izražavanja i kolektivne akcije, pod uvjetom da se time ne krše prava drugih;
- ne diskriminiramo zaposlenike na temelju članstva u organizacijama koje predstavljaju zaposlenike;
- priznajemo prava naših zaposlenika na kolektivno pregovaranje u skladu sa zakonom.

4.11 Ugled

Na poslu i izvan posla svjesni smo da predstavljamo Erste banku i Erste grupu prema vanjskoj zajednici. Zbog toga svojim djelovanjem u svakom trenutku pazimo da ne narušimo ugled Erste banke i osobni ugled.

U tu svrhu:

- zaposlenici odgovorno upravljaju osobnim financijama kao i financijama pravnih osoba u kojima su ovlašteni ili sudjeluju u financijskom upravljanju;
- zaposlenici na radnom mjestu i izvan njega promiču ugled i vrijednosti Erste banke te se ponašaju u skladu sa standardima etičkog postupanja i u skladu s ovim Kodeksom ponašanja.

4.12 Standardi poslovnog ponašanja

Erste banka svoje poslovanje temelji na najvišim etičkim standardima i primjenjuje princip nulte tolerancije prema neetičkim, prijevarnim ili bilo kakvim drugim nezakonitim radnjama, kršenju i/ili zaobilaženju zakonskih i podzakonskih propisa, internih akata i procedura Erste banke.

Zaposlenici za vrijeme radnog vremena rade svoj posao s odgovarajućom vještinom, dužnom pozornošću i predanošću u skladu s opisom njihovog radnog mjesta i ne obavljaju privatne poslove i radnje koje nemaju veze s poslovima radnog mjesta koji obavljaju ili drugim poslovima koje im je dodijelio rukovoditelj.

Zaposlenici ne poduzimaju aktivnosti, u radno vrijeme i izvan radnog vremena, koje na bilo koji način utječu ili mogu utjecati na reputaciju i ugled Erste banke i Erste grupe, uključujući, a ne ograničavajući se, na rizične radnje kao što je financijsko špekuliranje, klađenje, kockanje i slično, a osobito ne poduzimaju radnje pri kojima koriste svoj poslovni status u odnosu na klijente, a kojima se može ostvariti privatna financijska korist.

Postupanje zaposlenika mora se temeljiti na visokim etičkim standardima, pouzdanosti, iskrenosti, dosljednosti, pristojnosti i povjerljivosti. Zaposlenici u svom svakodnevnom radu i komunikaciji preuzimaju odgovornost za poslovne odluke koje su donijeli u skladu s odgovornostima funkcije i radnog mjesta koje obnašaju, radi održavanja etičkog integriteta i dobrog ugleda svakog pojedinog zaposlenika

Kodeks ponašanja

Erste banke i Erste grupe te Erste banke i Erste grupe u cjelini. Primjeri prihvatljivoga i neprihvatljivog ponašanja, osobito onoga povezanog s pogrešnim financijskim izvješćivanjem i povredama dužnosti, gospodarskim i financijskim kaznenim djelima nalaze se u Dodatku 1. ovog Kodeksa ponašanja.

Erste banka koristi mehanizme prevencije, detekcije, istrage i ublažavanja rizika prijave. Svaka sumnja na prijavu mora biti registrirana, pri čemu zaposlenik treba postupati u skladu s propisanim internim aktima Erste banke kao što su Politika upravljanja rizikom prijave 2.1.2 Odgovornosti zaposlenika i Whistleblowing politika.

Sve pokušaje i slučajeve prijave u kojima postoji osnovana sumnja da je došlo do počinjenja kaznenog djela, Erste banka će sankcionirati u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima te svojim internim aktima i poduzet će sve potrebne mjere propisane zakonskim i podzakonskim propisima te svojim internim aktima.

Erste banka definira proceduru u kojoj su opisane disciplinske aktivnosti koje se poduzimaju u slučaju:

- povrede dužnosti iz radnog odnosa ili
- povrede internih i vanjskih akata ili
- kvarnog i neprihvatljivog ponašanja.

Procedura je dostupna svim zaposlenicima.

4.13 Komunikacija

U Erste banci potičemo otvorenu horizontalnu i vertikalnu komunikaciju, a u ophođenju prema kolegama i klijentima vodimo se zdravim razumom i uvriježenim pravilima lijepog ponašanja. Uz Standarde komunikacije dodatnim su pravilnicima definirana pravila komunikacije zaposlenika tijekom krize, unutarnja te komunikacija s medijima. Svi dokumenti dostupni su na intranetu Erste banke.

Svaki zaposlenik u okviru svog posla i odgovornosti ima zadatak uvažavati kolege i klijente i općenito druge ljude, pružati kvalitetnu povratnu informaciju te komunicirati na način koji doprinosi zdravom i konstruktivnom radnom ozračju i osigurava neometano provođenje poslovnih procesa.

4.14 Sukob interesa i antikorupcija

Sukob interesa je bilo koja situacija u kojoj fizička ili pravna osoba ima mogućnost iskoristiti profesionalnu poziciju na određeni način za svoju osobnu ili korporativnu korist.

Banka podiže svijest i educira zaposlenike o situacijama u kojima može nastati sukob interesa te o mjerama, načelima i postupcima koje je potrebno provoditi u svakodnevnom poslovanju radi sprječavanja i upravljanja sukobom interesa.

Navedena edukacija i podizanje svijesti se posebice, ali ne isključivo, odnose na sljedeća područja u kojima sukob interesa može nastati:

- organizacija,
- povezanosti,
- izvanposlovne aktivnosti,
- sponzorstva, suradnje i donacije,

Kodeks ponašanja

- pružanje investicijskih usluga,
- primici te
- postupanje s povjerljivim informacijama.

Radi sprječavanja i upravljanja sukobom interesa, kroz ispravno utvrđivanje ciljanog tržišta u procesu odobravanja proizvoda, pri čemu se usklađuje sa zakonskim odredbama i regulatornim okvirom za zaštitu potrošača, Erste banka omogućava da se pruže jasne i potpune informacije o uvjetima proizvoda i usluga iz naše ponude te primjerena objašnjenja kako bi klijent mogao donijeti informiranu i primjerenu financijsku odluku, a sukladno relevantnim propisima.

Zaposlenici su se obvezni pridržavati Politike upravljanja sukobom interesa i antikorupcije, kojom se uspostavlja odgovornosti i odgovarajući poslovni procesi radi upravljanja sukobom interesa i rizicima koji iz njega proizlaze te suzbijanja korupcije i davanja/primanja mita u poslovanju Erste banke.

Erste banka u svom poslovanju primjenjuje najviše etičke standarde korporativnog upravljanja i individualnog ponašanja.

Također, ima nultu toleranciju prema bilo kojem obliku korupcije i davanja/primanja mita u odnosu na zaposlenike, Upravu, klijente i poslovne partnere. Korupciju i davanje/primanje mita treba shvatiti i kao posebnu vrstu sukoba interesa u poslovanju Erste banke te kao neprimjereno ponašanje koje dovodi do povrede zakona.

Poštivanjem načela i pravila Politike upravljanja sukobom interesa i antikorupcije jamči se primjena strogih i obvezujućih pravila u cilju suzbijanja korupcije i davanja/primanja mita te upravljanje sukobom interesa.

4.15 Poslovni pokloni

Zaposlenici Erste banke smiju prihvaćati nenovčane darove samo ako je to dopušteno važećim zakonom i kad je u skladu sa standardima i osnovnim pravilima za prihvaćanje koristi (dara) propisanim Politikom upravljanja sukobom interesa i antikorupcije te drugim odgovarajućim internim aktima Erste banke koji reguliraju poslovne poklone.

Opće je načelo da zaposlenici Erste banke ne smiju prihvatiti bilo kakvu korist (dar) od sadašnjih ili potencijalnih klijenata, dobavljača ili trećih strana u okolnostima koje bi mogle ostavljati dojam ugrožene poslovne objektivnosti.

4.16 Izvanposlovne aktivnosti

Izvanposlovna aktivnost podrazumijeva dodatno zaposlenje, dodatnu funkciju ili sudjelovanje u dodatnim aktivnostima u kojima zaposlenik sudjeluje pored svojeg radnog mjesta u Erste banci. Zaposlenici su obvezni Službi praćenja usklađenosti prijaviti izvanposlovne aktivnosti. Služba praćenja usklađenosti izradit će procjenu rizika te potom od nadležne osobe/tijela zatražiti očitovanje o suglasnosti s time da zaposlenik obavlja prijavljenu i procijenjenu izvanposlovnu aktivnost. Prijavu izvanposlovne aktivnosti zaposlenici trebaju zatražiti prije početka obavljanja te aktivnosti, a ako u trenutku zasnivanja radnog odnosa već obavljaju izvanposlovnu aktivnost, procjenu će zatražiti odmah po zasnivanju radnog odnosa.

Standardi i smjernice o načinu postupanja i odlučivanja o izvanposlovnim aktivnostima regulirani su Politikom upravljanja sukobom interesa i antikorupcije.

4.17 Odnos zaposlenika prema digitalnim sustavima i IT opremi

Cilj Erste banke je sigurna i efikasna upotreba digitalne tehnologije, u svrhu neometanog odvijanja poslovanja radi ostvarenja vizije, misije i postavljenih vlastitih poslovnih ciljeva.

Svaka upotreba digitalne tehnologije mora poštivati ustanovljene principe ponašanja i/ili strogo odvojiti privatnu, komercijalnu ili poslovnu nebankovnu upotrebu od poslovanja Erste banke tako da se ne miješaju identiteti, sadržaji ili sustavi niti da se umanjuju mjere sigurnosti podataka, procesa i sustava poslovanja.

Da bi zaposlenici sigurno koristili digitalne sustave i IT opremu, poduzima se sljedeće:

- individualno prepoznavanje zaposlenika (autentifikacija) na digitalnim sustavima;
- pristup dokumentima i informacijama koji mora biti dozvoljen, verificiran i nadziran;
- edukacija zaposlenika prilikom uvođenja novih digitalnih tehnologija;
- zabrana neovlaštenih izmjena postavki na sustavima, aplikacijama i komunikacijama ili neovlašteno instaliranje softvera, priključivanje uređaja ili korištenje digitalnih usluga koje Erste banka nije odobrila;
- zaposlenicima se prema procijenjenim rizicima mogu postavljati zahtjevi i ograničenja u radu s digitalnim tehnologijama i sustavima;
- Erste banka nastoji zaposlenicima dati objektivnu povratnu informaciju u slučaju obavijesti zaposlenika da postoje mogući rizici pri korištenju digitalnih tehnologija.

Smatra se neprihvatljivim distribuiranje nelegalnih, uvredljivih, neetičkih i drugih sadržaja koji bi se mogli smatrati neprikladnima te bi mogli utjecati na ugled Erste banke.

Zaposlenici su obvezni u komunikaciji odvojiti izražavanje osobnih mišljenja i stavova od stavova i mišljenja Erste banke da bi se nedvosmisleno moglo utvrditi u čije ime se istupa.

Kodeks ponašanja

5 Ulagači

Polažemo najviši stupanj pozornosti na transparentnost i pružamo sveobuhvatne redovne informacije javnosti i regulatornim tijelima.

U tu svrhu:

- objavljujemo potpune informacije na fer, točan, pravodoban i jasan način;
- prilikom financijskog i nefinancijskog izvješćivanja poštujemo važeće standarde iz našeg poslovnog područja.

6 Društvo

Podržavamo razvoj civilnog društva kao jedan od temelja koji predstavlja Erste banku. To predstavlja dio naše tradicije i filozofije i danas još uvijek određuje naše poslovanje.

6.1 Financijska pismenost

Financijska pismenost nam je bitna da bi naši klijenti mogli koristiti svoje znanje za donošenje primjerenih financijskih odluka u svim područjima života te tako poboljšati financijsku situaciju pojedinca i društva u cjelini.

U tu svrhu:

- pridržavamo se kriterija kvalitete za sve projekte koji se tiču financijske pismenosti;
- prenosimo znanje potrebno za donošenje primjerenih odluka o financijskim pitanjima.

6.2 Angažiranje zajednice

Podržavamo projekte koji se odnose na potrebe društva.

U tu svrhu podržavamo institucije, inicijative i projekte na područjima socijalne politike, umjetnosti, sporta, kulture, obrazovanja i očuvanja okoliša.

6.3 Korporativno volontiranje

Programi korporativnog volontiranja Erste banke omogućuju zaposlenicima da doprinose razvoju društva.

U tu svrhu:

- uspostavljamo odnose između Erste banke i društvenih organizacija;
- svojim zaposlenicima omogućavamo određeno vrijeme za bavljenje volonterskim radom.

7 Okruženje

Veliku pažnju posvećujemo odgovornom i održivom pristupu upravljanja prirodnim resursima. Čvrsto smo uvjereni da se poslovne aktivnosti i odgovornost za okoliš međusobno ne isključuju.

7.1 Svijest o okruženju

Pratimo utjecaj našeg poslovanja na okoliš i podižemo svijest o tome.

U tu svrhu:

- razvijamo politiku zaštite okoliša i sustav upravljanja;
- u svoje proizvode i usluge implementiramo kriterije zaštite okoliša;
- u poslovnim procesima nastojimo optimalno koristiti prirodne resurse (primjerice, vodu, energiju, gorivo i papir);
- našim zaposlenicima i dioničarima podižemo svijest o zaštiti okoliša tako da ih proaktivno upoznajemo s Politikom zaštite okoliša Erste banke.

7.2 Upravljanje klimatskim promjenama

Veliku pažnju posvećujemo podizanju svijesti o utjecaju poslovanja Erste banke na klimu.

U tu svrhu:

- svake godine mjerimo i izvješćujemo o emisiji stakleničkih plinova;
- nastojat ćemo znatno smanjiti emisije stakleničkih plinova u slijedećim godinama.

Kodeks ponašanja

8 Praćenje primjene i povreda odredbi Kodeksa ponašanja

Za nadzor i praćenje primjene odredbi Kodeksa ponašanja nadležno je Etičko povjerenstvo, koje čine direktori Sektora upravljanja nefinancijskim rizicima, Sektora unutarnje revizije, Sektora pravnih poslova i Sektora ljudskih potencijala.

Postupanje suprotno odredbama Kodeksa ponašanja predstavlja povredu obveza iz radnog odnosa.

O utvrđenoj povredi Kodeksa ponašanja Etičko povjerenstvo će obavijestiti neposrednog rukovoditelja zaposlenika te će se postupiti u skladu s Pravilnikom o postupku utvrđivanja odgovornosti radnika u slučaju kršenja obveza iz radnog odnosa.

Svatko tko je upoznat s kršenjem odredbi ovog Kodeksa ponašanja može navedeno postupanje prijaviti na mail kodeksponasanja@erstebank.hr.

9 Definicije

1. Korporativno upravljanje

Ne postoji jedinstvena međunarodna definicija za korporativno upravljanje. Općenito govoreći, korporativno upravljanje se može shvatiti kao sva međunarodna i nacionalna pravila, propisi i načela kojima je cilj upravljanje i kontroliranje poslovnih organizacija i društava tako da ih se usmjerava ka odgovornom, održivom stvaranju dugoročnih vrijednosti.

2. Procjena utjecaja na okoliš, društvo i upravljanje (ESG)

Ova procjena obuhvaća sva pitanja u vezi okoliša, društva i upravljanja u odnosu na financijske aktivnosti Erste banke te osigurava, na temelju ekološke i društvene procjene, da:

- projekti koje financira Erste banka budu održivi što se tiče okoliša i društva;
- prava zaposlenika i zajednice budu poštivana;
- financijska aktivnost bude u skladu s važećim regulatornim zahtjevima i dobrom međunarodnom praksom.

- **Primjeri za "Okolišni"**

Zaštita i čuvanje bioraznolikosti, održivo upravljanje i korištenje obnovljivim prirodnim resursima; korištenje i upravljanje opasnim tvarima, prevencija zagađivanja i svođenje onečišćenja na minimum.

- **Primjeri za "Društveno"**

Ukidanje dječjeg rada, eliminacija svih oblika prisilnog i obveznog rada, eliminacija diskriminacije na poslu, osiguranje sigurne radne okoline, poticanje zdravlja.

- **Primjer za "Upravljanje"**

Prakse poštivanja propisa, sprječavanje mita i korupcije, izbjegavanje sukoba interesa.

3. Ekvatorska načela (EPs)

Dobrovoljni set standarda kojih se pridržavaju financijske institucije prilikom utvrđivanja, procjene i upravljanja društvenim i ekološkim rizicima projektnog financiranja. Banke koje usvoje EP-ove time jamče da neće odobravati kredite za projekte u kojima dužnik ne poštuje ili nije u mogućnosti poštivati društvene i ekološke standarde koje propisuju EP-ovi.

www.equator-principles.com

4. Financijska pismenost

Financijska pismenost se odnosi na znanje i razumijevanje financijskih koncepata i rizika te uključuje vještine, motivaciju i pouzdanost da će se to znanje i razumijevanje primijeniti za donošenje pravilnih odluka u raznim financijskim kontekstima radi poboljšanja financijskog blagostanja pojedinaca i društva te da bi se omogućilo sudjelovanje u gospodarskom životu.

Pisa 2012, Okvir financijske pismenosti, OECD.

5. Luksemburška deklaracija o promoviranju zdravlja na radnom mjestu (inicijativa World Health Organisation, WHO)

Promoviranje zdravlja na radnom mjestu (*Workplace Health Promotion* - WHP) uključuje napore poslodavaca, zaposlenika i društva učinjene radi poboljšanja zdravlja i dobrobiti radnika. Ovaj se cilj može postići kombinacijom mjera čiji je cilj poboljšanje radne organizacije i okoline, promoviranje aktivnog sudjelovanja te poticanje osobnog razvoja. Luksemburška deklaracija je donesena 2007.

https://www.enwhp.org/resources/toolip/doc/2018/05/04/luxembourg_declaration.pdf

6. UN Global Compact

UN Global Compact je strateška inicijativa politike za poslovne organizacije koje su se obvezale da će svoje poslove i strategije uskladiti s deset univerzalno prihvaćenih načela na području ljudskih prava, rada, okoliša i borbe protiv korupcije. Cilj je promovirati održivi razvoj tržišta i potaknuti društvenu angažiranost u stvaranju boljeg svijeta. Ovaj ugovor je potpisan 2015.

www.unglobalcompact.org

7. UN PRI

UN PRI je strateška inicijativa politike za poslovne organizacije koje se sastoje od mreže ulagača koji rade zajedno, na dobrovoljnoj osnovi, da bi u praksu uveli šest **Načela odgovornog ulaganja** (*Principles for Responsible Investment* – PRI). Cilj je podići svijest ulagača da svoje investicijske odluke temelje na održivosti i praksama vlasništva. Primjenom Načela za odgovorno ulaganje potpisnici doprinose razvoju održivijeg globalnog financijskog sustava. UN PRI je potpisan 2012.

www.unpri.org

8. Whistleblowing program

Whistleblowing program se odnosi na sustav koji je utemeljen u društvu (propisan *Whistleblowing* politikom), a koji zaposlenicima omogućuje unutarnje prijavljivanje nepravilnosti bez straha da će radi takve prijave biti stavljeni u nepovoljan položaj, biti podvrgnuti represiji ili osveti.

9. Smjernice o sustavima nadzora i upravljanja proizvodima namijenjenih potrošačima

Smjernice se odnose na uspostavljanje sustava nadzora i upravljanja proizvodima za proizvođače i distributere kao sastavni dio općih organizacijskih zahtjeva povezanih sa sustavima unutarnjih kontrola društava. Odnose se na unutarnje postupke i strategije usmjerene na dizajn proizvoda, njihovo stavljanje na tržište i periodične kontrole tijekom životnog vijeka proizvoda. Njima se uspostavljaju postupci relevantni za osiguravanje ispunjavanja interesa, ciljeva i značajki ciljanog tržišta.

Smjernica 44 (*EBA Guidelines on Internal Governance* - GL 44)

https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/documents/10180/103861/e03ae4b3-1059-4d2a-a5ff-35a287f8c850/EBA-BS-2011-116-final-EBA-Guidelines-on-Internal-Governance-%28%29_1.pdf?retry=1

Smjernice o sustavima nadzora i upravljanja proizvodima namijenjenih potrošačima (*Guidelines on product oversight and Governance* EBA-GL-2015-18)

https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/documents/10180/1412678/9f8d1cec-7108-4f30-a5bd-73852f3d81b9/EBA-GL-2015-18%20Guidelines%20on%20product%20oversight%20and%20Governance_HR.pdf?retry=1

Kodeks ponašanja

10 Annex

Annex 1 Primjeri prihvatljivog i neprihvatljivog ponašanja	25
--	----

Annex 1 Primjeri prihvatljivog i neprihvatljivog ponašanja

Odredba	Primjer prihvatljivoga i neprihvatljivog ponašanja
Pogrešno financijsko izvješćivanje i povrede dužnosti	Primjer: usklađenost izvještaja s regulatornim okvirom i računovodstvenim standardima te internom metodologijom za izračun profitabilnosti. Prihvatljivo: financijski i regulatorni izvještaji trebaju biti u skladu s relevantnim propisima i standardima iz domene financijskog i regulatornog izvještavanja (zakon, uredba EU, ITS, RTS, MSFI, MRS, kontroling metodologija itd.). Neprihvatljivo: izvještaji odstupaju od propisanog okvira za izvještavanje.
	Primjer: jasno definirane uloge i odgovornosti kod izrade izvještaja. Prihvatljivo: za svaki izvještaj definirane su uloge i odgovornosti koje su dokumentirane kroz interni akt. Neprihvatljivo: ne postoji interni akt kojim su propisane uloge i odgovornosti.
	Primjer: točnost. Prihvatljivo: sve relevantne informacije unutar izvještaja moraju biti precizne i točne. Navedeni brožčani podaci trebaju biti ispravno metodološki definirani, usklađeni i provjereni prije slanja vanjskim korisnicima ili javne objave. Neprihvatljivo: navedenim informacijama nisu navedeni izvori podataka. Regulator navodi značajan broj primjedbi na točnost izvještaja.
	Primjer: pravodobnost. Prihvatljivo: izvještaji su poslani prema relevantnim vanjskim primateljima na vrijeme, prema definiranim zakonskim i/ili ostalim relevantnim propisima o učestalosti i pravodobnosti slanja (uključujući interne rokove prema Erste grupi za izvještaje o profitabilnosti). Evidencija o rokovima i datumu slanja/objave je dokumentirana. Neprihvatljivo: postoji evidentno kašnjenje u isporuci izvještaja ili ne postoji evidencija o rokovima i pravodobnosti slanja.
	Primjer: sveobuhvatnost, jasnoća i korisnost informacija. Prihvatljivo: informacije u financijskim izvještajima moraju biti sveobuhvatne, jasne i korisne. Treba osigurati da izvještaj sadrži sve informacije koje su tražene i propisane standardima i regulatornim okvirom. Neprihvatljivo: informacije ne sadrže sve relevantne podatke propisane standardima za izvještavanje i u skladu s regulatornim propisima.
Prijevara	Erste banka ima nultu stopu tolerancije na prijevare i prijevarne aktivnosti tako da nema prihvatljivog prijevarnog ponašanja. Neprihvatljivo prijevarno ponašanje predstavlja svaka namjerna, nezakonita i nepoštena radnja, pogrešno tumačenje ili prikrivanje koje se odnosi na aktivnosti ili usluge Banke, a provodi ju podnositelj zahtjeva, klijent, zaposlenik ili bilo koja treća strana, kako bi se stekla osobna

Kodeks ponašanja

	korist ili korist treće strane (npr. novac, usluge , ili informacija). Prijevarena može uključivati i neke oblike korupcije.
Pranje novca i financiranje terorizma	Erste banka ima nultu stopu tolerancije na pokušaje pranja novca ili financiranja terorizma te radi njihova sprječavanja primjenjuje modele upravljanja rizikom od istih, a koji su usklađeni s važećom EU Regulativom, pozitivnim propisima Republike Hrvatske kao i internim aktima Banke koji uređuju navedeno područje (Politika sprječavanja pranja novca, Upoznaj svog klijenta (KYC), FATCA i CRS (<i>Common Reporting Standard</i>)).
Protumonopolske prakse	Neprihvatljivo: svi sporazumi i djelovanja koje kao cilj ili posljedicu imaju sprječavanje, ograničavanje ili ugrožavanje tržišnog natjecanja, zlouporaba vladajućeg ili značajnog položaja na tržištu ili drugo ponašanje protivno propisima o zaštiti tržišnog natjecanja. Neprihvatljivo: sporazumi s konkurencijom o određivanju cijene, sporazumi o podjeli tržišta ili klijenata, razmjena informacija s konkurencijom koja može dovesti do ograničavanja tržišnog natjecanja (primjerice, o promjeni cijena, budućim poslovnim planovima i drugim povjerljivim informacijama). Prihvatljivo: postupanje u skladu s propisima o zaštiti tržišnog natjecanja te Politikom Erste banke o zaštiti tržišnog natjecanja.
Financijske sankcije	Erste banka ne posluje sa sankcioniranim osobama i ima nultu stopu tolerancije za bilo kakve pokušaje kršenja propisa iz područja sankcija i embarga ili njihovo zaobilaženje istih, stoga primjenjuje modele upravljanja rizikom od istih a koji su usklađeni s važećom EU Regulativom, i pozitivnim propisima Republike Hrvatske i internim aktima Banke koji uređuju navedeno područje (Politika sankcija i embarga).
Mito i korupcija	Erste banka ima nultu toleranciju prema bilo kojem obliku korupcije i davanja/primanja mita, neovisno o tome daje li se ili prima mito unutar ili izvan Banke.
Manipuliranje tržištem	Prihvatljivo: Erste banka ima uspostavljene učinkovite mjere, sustave i postupke kojima je cilj spriječiti manipuliranje tržištem i pokušaje manipuliranja tržištem kojima se osigurava: (a) učinkovito i stalno praćenje svih primljenih i prenesenih naloga te svih izvršenih transakcija u svrhu otkrivanja i identificiranja naloga i transakcija koji bi mogli predstavljati manipuliranje tržištem ili pokušaj manipuliranja tržištem; (b) dostavljanje prijava sumnjivih transakcija i naloga nadležnim tijelima Neprihvatljivo: Erste banka nema uspostavljene učinkovite mjere, sustave i postupke kojima je cilj spriječiti manipuliranje tržištem i pokušaje manipuliranja tržište.

Kodeks ponašanja

Neprijemljiva prodaja i druga kršenja zakona o zaštiti potrošača	Neprijemljivo: nepoštena, zavaravajuća i agresivna poslovna praksa te postupanje protivno propisima o zaštiti potrošača. Primjer: uvođenje i izmjene proizvoda Prijemljivo: uvođenje i izmjene proizvoda u skladu s propisima, osobito uzimajući u obzir propise i primjenjive standarde o zaštiti potrošača. Neprijemljivo: uvođenje i izmjene proizvoda koje nije u skladu s propisima, osobito potrošačkom regulativom i primjenjivim standardima u zaštiti potrošača. Primjer: pregled, izrada i izmjene ugovorne dokumentacije Prijemljivo: pregled, izrada i izmjene ugovorne dokumentacije u skladu s propisima te tako da ista bude jasna i transparentna. Neprijemljivo: izrada i izmjene ugovorne dokumentacije dvosmislenim i zavaravajućim odredbama.
Porezna kaznena djela	Prijemljivo: kontaktiranje Ureda za poreze Erste grupe radi savjeta i uputa o poreznim pitanjima Banke. Neprijemljivo: sudjelovanje Banke u transakciji koja bi omogućila ili poticala bilo koji oblik porezne evazije.

Table 1: Primjeri prihvatljivog i neprihvatljivog ponašanja