



SLOVENSKÁ 
sporiteľňa

Etický kódex
Čo je pre nás dôležité

Obsah

Slovenská sporiteľňa znamená zodpovednosť a ziskovosť	3
Čo robíme?	3
Prečo tak konáme?	3
Etika podnikania	4
Podnikové riadenie	5
Compliance	6
Systém riadenia rizík a kontrolné mechanizmy compliance	7
Vzťahy s regulačnými a dozornými orgánmi	8
Spravodlivá hospodárska súťaž	8
Dialóg so zainteresovanými stranami	8
Zodpovedné financovanie	9
Účtovníctvo a dane	9
Riadenie dodávateľského reťazca	10
Ochrana investorov podľa MiFID	10
Riešenie konfliktov záujmov v súvislosti so zákonom o cenných papieroch a investičných službách	11
Konflikt záujmov, zákaz úplatkov a korupcie	12
Ochrana investorov podľa MiFID II	12
Ochrana pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a financovaním terorizmu	13
Povinnosti náležitej starostlivosti vo vzťahu ku klientovi a zásada „poznaj svojho klienta“ (KYC)	14
Monitorovanie transakcií	15
Oznamovacia povinnosť	15
Riadenie dôsledkov	15
Riadenie boja proti podvodom	16
Dodržiavanie daňových predpisov	17
Kancelária ombudsmana	17

Občianska spoločnosť	18
Sociálne bankovníctvo	19
Zásady sociálneho bankovníctva	19
Projekty sociálneho bankovníctva	20
Podnikové dobrovoľníctvo	20
Finančná gramotnosť	21
Rozmanitosť a inklúzia	21
Klíma a životné prostredie	22
Biodiverzita	23
Udržateľné investičné fondy	24

Zamestnanci	25
Práca v Slovenskej sporiteľni	26
Lídrske správanie	26
Rovnaké príležitosti, rozmanitosť a inklúzia	27
Spravodlivé pracovné podmienky a odmeňovanie	27
Rozvoj personálu, odborná príprava a vzdelávanie	28
Bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci	28
Zdravie na prvom mieste	29
Zvládanie konfliktov	29
Nediskriminačné a účtivé správanie na pracovisku	30
Sloboda zhromažďovania a sloboda prejavu o pracovných otázkach	30

Klienti	31
Prístupnosť našich produktov a služieb	32
Jednoznačnosť a transparentnosť	32
Zodpovedný vývoj a marketing našich produktov	33
Ochrana údajov a dôvernosť	34
Riešenie sťažností a reklamácií	34

Investori	35
Príloha: Vymedzenie pojmov	36



Slovenská sporiteľňa znamená zodpovednosť a ziskovosť

Naším cieľom je prispievať k tvorbe blahobytu pre ľudí v regióne. Tento cieľ sme si stanovili už pred 200 rokmi. Dnes začleňujeme do našej stratégie dôležité témy, ako životné prostredie, sociálne otázky a správu spoločností (ESG), pretože sme pevne presvedčení, že len zodpovedné konanie je zárukou trvalého úspechu, prosperity a spravodlivej spoločnosti.

Čo robíme?

V Slovenskej sporiteľni sú jej ľudia, ich potreby, prostredie, v ktorom žijú a pracujú, a predovšetkým ich finančné zdravie vždy v centre pozornosti. Sme spoľahlivým finančným partnerom pre život a podnikanie, podporujeme ľudí v tom, aby žili lepšie a udržateľnejšie. Naším zámerom je dosiahnuť do roku 2030 pokrok v cieľoch, ktoré riešia najzásadnejšie spoločenské výzvy.

Prečo tak konáme?

Sme presvedčení, že udržateľnosť nie je definovaná len ekonomickými faktormi našich hlavných obchodných aktivít, ale aj spoločenskou a ekologickou zodpovednosťou. Dlhodobý úspech ide ruka v ruku so zodpovedným podnikaním. Produkty a služby, ktoré pomáhajú našim klientom dosiahnuť ich finančné ciele, tieto prvky v sebe kombinujú. Takto vytvárame hodnotu pre našu materskú spoločnosť, investorov a ponúkame našim zamestnancom bezpečné a atraktívne pracovné prostredie.

Etika podnikania

Pred každým rozhodnutím v Slovenskej sporiteľni si vždy najprv položíme tri dôležité otázky: „Robíme správnu vec?“ „Je to, čo robíme, v súlade so zákonom?“ „Prináša to zisk?“ Tieto štandardné hodnoty sú neoddeliteľnou súčasťou nášho kódexu správania. Kódex je zárukou toho, že pri našich obchodných aktivitách vždy myslíme a konáme zodpovedne, ohľaduplne a so zreteľom na budúcnosť.

Tieto zásady vychádzajú z medzinárodných dohôd, ako je Všeobecná deklarácia ľudských práv, Medzinárodného dohovoru o občianskych a politických právach, Medzinárodného dohovoru o hospodárskych, sociálnych a kultúrnych právach, Deklarácie Medzinárodnej organizácie práce o základných zásadách a právach pri práci, Usmernení OECD pre nadnárodné podniky o zodpovednom podnikaní ako aj Všeobecných princípov OSN pre podnikanie a ľudské práva.

Naše podnikanie budujeme na spoľahlivosti a dodržiavaní právnych predpisov, ako aj na úcte, dôvere, spravodlivosti a čestnosti, ktoré sú podporené jasnými usmerneniami o dodržiavaní predpisov a príslušnými školeniami. Prijímame osobitné opatrenia na ochranu proti legalizácii príjmov z trestnej činnosti a financovaniu terorizmu, finančnej trestnej činnosti a na zabezpečenie dodržiavania medzinárodných sankcií a embárg.

Náš kódex správania, ktorý vychádza z vnútroštátnych a medzinárodných právnych predpisov obsahuje usmernenia pre zamestnancov, predstavenstvo a dozornú radu. V našich vnútrobankových smerniciach je zadefinované, ako reagovať v prípade konfliktov záujmov, úplatkárstva a korupcie. Politiku nulovej tolerancie v prípade porušenia predpisov presadzujeme prostredníctvom disciplinárnych opatrení a v krajných prípadoch aj ukončením pracovného pomeru.

Zaväzujeme sa chrániť ľudské práva a slobody, podporovať spravodlivé pracovné podmienky a bojovať proti korupcii. Slovenská sporiteľňa sa zaviazala, že sa za žiadnych okolností nebude podieľať na obchodovaní s ľuďmi, nútenej alebo detskej práci, ani z týchto praktík nebude akýmkoľvek spôsobom profitovať.



Podnikové riadenie

Náš systém riadenia a kontroly sleduje dva hlavné ciele: zabezpečiť hladké fungovanie našej organizácie a chrániť záujmy všetkých zainteresovaných strán. Rôzne prvky nášho podnikového riadenia nám pomáhajú uplatňovať zásady kódexu správania sa. Zamestnanci, vedenie a predstavenstvo Slovenskej sporiteľne sa preto zaviazali dodržiavať najvyššie štandardy správy a riadenia spoločnosti. Tieto štandardy sa pravidelne prehodnocujú a v prípade potreby upravujú. Dodržiavanie všetkých príslušných právnych a regulačných požiadaviek je pre nás samozrejmosťou.

Slovenská sporiteľňa sa zaviazala k zodpovednej a transparentnej správe. Zásady našej vnútornej právnej štruktúry, ako aj menovanie, spolupráca a zloženie našich výkonných orgánov sú podrobne opísané v konsolidovanej výročnej správe.



Compliance

Compliance program je navrhnutý tak, aby posilňoval a udržiaval dôveru v našu spoločnosť. Zahŕňa opatrenia na ochranu pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti, financovaním terorizmu, dodržiavanie medzinárodných sankcií a embárg, boj proti podvodom a korupcii a na ich predchádzanie, zabezpečuje dodržiavanie právnych a interných pravidiel a zaoberá sa témami súvisiacimi s bezpečnosťou. Splňame všetky medzinárodné predpisy a štandardy compliance.

Naše monitorovacie systémy používané na prevenciu legalizácie príjmov z trestnej činnosti, finančnej trestnej činnosti, financovania terorizmu, porušovania medzinárodných sankcií a embárg, podvodov, ako aj na ochranu údajov a monitoring transakcií s cennými papiermi pravidelne prehodnocujeme a v prípade potreby aktualizujeme.

Zabezpečujeme to:

- jasnými štandardmi a priebežným monitorovaním kontroly vo všetkých kľúčových procesoch s cieľom identifikovať a predchádzať nezákonným alebo neetickým činnostiam pomocou vhodných technických a administratívnych systémov,
- identifikáciou, prevenciou a nahlasovaním podozrivých transakcií, ktoré súvisia s legalizáciou príjmov z trestnej činnosti, porušovaním medzinárodných sankcií a embárg a financovaním terorizmu, zneužívaním citlivých informácií, manipuláciou s trhom a obchodovaním s využitím dôverných informácií,
- udržiavaním obchodných vzťahov len s riadne identifikovanými a transparentne konajúcimi klientmi, ktorých obchodné modely dobre poznáme,
- odhaľovaním, reguláciou a zverejňovaním potenciálnych konfliktov záujmov,
- prísnyimi smernicami, ktoré zakazujú korupciu a prijímanie úplatkov a zameriavajú sa na predchádzanie takéhoto konania,
- opatreniami na ochranu našich zamestnancov, nášho majetku a našej dobrej povesti,
- poskytovaním bezpečného a zdravého prostredia pre klientov, obchodných partnerov a návštevníkov, a to aj prostredníctvom opatrení na zvyšovanie povedomia,
- neustálym monitorovaním inovácií a zmien v regulačnom prostredí a implementáciou príslušných procesov s cieľom vyhodnotiť ich uplatniteľnosť pre Slovenskú sporiteľňu a riadiť ich implementáciu a následné opatrenia,
- vytváraním prostredia, ktoré povzbudzuje zamestnancov, aby podnikalo kroky v boji proti podvodom a včas nahlasovali podozrenia zo spáchania podvodu,
- povzbudzovaním zamestnancov k anonymnému nahlasovaniu podozrení v rámci nášho programu ochrany oznamovateľov (systém hlásenia operačného rizika EMUS) za súčasnej nepretržitej ochrany ich práv,
- pravidelným revidovaním nášho programu compliance nezávislými internými a externými zainteresovanými stranami (okrem iných internými audítormi, externými audítormi a regulačnými orgánmi),
- pravidelným interným vyhodnocovaním nášho programu compliance a jeho ďalším rozvojom a optimalizáciou na základe nášho procesu priebežného zlepšovania,
- organizovaním pravidelných školení o témach compliance pre našich zamestnancov.

Compliance

Slovenská sporiteľňa má zo zákona povinnosť poskytnúť zamestnancom mechanizmus na oznamovanie porušení predpisov. Zamestnanci môžu nahlasovať podozrenia možných porušení predpisov prostredníctvom systému nahlasovania operačného rizika EMUS. Po prijatí oznámenia ho príslušné oddelenie štandardizovaným postupom prešetrí.

Prešetrovanie prebieha dôverne a v súlade so zásadou „need-to-know“ (tzn. sa sprístupňujú iba tie informácie a tým osobám, ktoré ich nevyhnutne potrebujú poznať). Prešetrujú sa všetky hlásenia a v prípade potreby sa prijímajú príslušné opatrenia. Politika riadenia boja proti podvodom v prostredí Slovenskej sporiteľne poskytuje záruky a stanovuje dôležité rámcové podmienky pre oznamovateľov vrátane ochrany ich anonymity, ochrany dotknutých osôb a ochrany pred falošnými obvineniami.

Systém riadenia rizík a kontrolné mechanizmy compliance

Dosahujeme to:

- používaním jednotného konzervatívneho prístupu k riadeniu rizík,
- identifikovaním, hodnotením a riadením finančných a nefinančných rizík, ktoré môžu ovplyvniť naše podnikanie,
- optimalizáciou našich úrovní tolerancie rizika.

Vynikajúcu orientáciu v problematike riadenia rizík u našich zamestnancov považujeme za kľúčovú kompetenciu.

Jej dosiahnutie zabezpečujeme:

- dôrazom na riadenie rizík v našich programoch pre absolventov,
- školením našich zamestnancov vo všetkých oblastiach riadenia rizík vrátane rizík v oblasti udržateľnosti.

Slovenská sporiteľňa podniká v súlade s internými smernicami a právnymi predpismi.

Plnenie tohto záväzku zabezpečujeme prostredníctvom:

- pravidelného monitorovania dodržiavania vnútroštátnych zákonov a európskych právnych predpisov,
- interného auditu, ktorým každoročne preverujeme vybrané činnosti odboru Compliance a riadenie operačného rizika.

Cieľom nášho systému riadenia rizík je trvalo optimalizovať našu finančnú pozíciu a výsledky hospodárenia



Vzťahy s regulačnými a dozornými orgánmi

S regulačnými a dozornými orgánmi vedieme priebežný proaktívny a transparentný dialóg.

Plnenie tohto záväzku zabezpečujeme prostredníctvom:

- zavádzania a udržiavania účinných postupov na dodržiavanie regulačných požiadaviek a procesov na prehľadné podávanie správ,
- priebežného zlepšovania znalostí a pochopenia regulačných pravidiel a požiadaviek v rámci Slovenskej sporiteľne.

Spravodlivá hospodárska súťaž

Podporujeme spravodlivú a slobodnú hospodársku súťaž:

- informovaním našich zamestnancov o protisúťažnom správaní a zákazom uzatvárať dohody, ktoré by mohli poškodiť hospodársku súťaž,
- všetky fúzie musia byť v súlade s protimonopolnými predpismi a nesmie dôjsť k zneužitiu dominantného postavenia na trhu,
- rešpektovaním práv na ochranné známky a iných práv duševného vlastníctva tretích strán a ochranou našich vlastných práv pred zneužitím.

Dialóg so zainteresovanými stranami

Komunikácia a spolupráca so zainteresovanými stranami sú kľúčové pre našu schopnosť plniť ich potreby a očakávania. Ich dôvera a podpora sú základom nášho obchodného úspechu.

Preto udržiavame otvorený dialóg prostredníctvom:

- spolupráce s rôznymi skupinami vrátane mimovládnych organizácií, ktoré zastupujú záujmy našich zainteresovaných strán,
- pravidelnej komunikácie so všetkými zainteresovanými stranami o spoločných témach.



Zodpovedné financovanie

Pri našich finančných operáciách zohľadňujeme nielen ekonomické, ale aj sociálne, ekologické a etické kritériá.

Plnenie tohto záväzku zabezpečujeme prostredníctvom:

- uplatňovania našej internej smernice o zodpovednom financovaní, ktorou sa riadia naše aktivity v citlivých odvetviach, ako sú napríklad odvetvia fosílnych palív, uhlia a zbraní. Smernica stanovuje aj obmedzenia pre spoločensky škodlivé aktivity napríklad v zbrojárskom priemysle a odvetví hazardu,
- všeobecného zosúladenia s „equator principles“, dobrovoľným súborom pravidiel pre banky. Tieto zásady stanovujú normy na identifikáciu a minimalizáciu environmentálnych a sociálnych rizík pri financovaní veľkých projektov,
- vykonávaním environmentálnych, sociálnych a správnych posúdení (ESG) pre všetky projekty firemného financovania.

Účtovníctvo a dane

Naše účtovné a daňové systémy poskytujú jasný a transparentný obraz o našej finančnej situácii a výsledkoch hospodárenia.

Plnenie tohto záväzku zabezpečujeme prostredníctvom:

- jasného definovania a pravidelnej kontroly našej účtovnej a daňovej štruktúry,
- zamerania sa na legitímne znižovanie daní namiesto vyhýbania sa daňovým povinnostiam,
- dodržiavania interných smerníc o transferovom oceňovaní pri transakciách s nebankovými finančnými inštitúciami uskutočňovaných v skupine v súlade s požiadavkami OECD.



Riadenie dodávateľského reťazca

S našimi dodávateľmi sa snažíme vytvárať udržateľné a dlhodobé partnerstvá založené na vzájomnej dôvere, transparentnosti a dodržiavaní nášho kódexu správania v oblasti obstarávania.

Plnenie tohto záväzku zabezpečujeme:

- definovaním minimálnych noriem týkajúcich sa environmentálnych, sociálnych a riadiacich kritérií (ESG) v dodávateľských zmluvách,
- dodržiavaním medzinárodných štandardov, ako sú Usmernení OECD pre nadnárodné podniky o zodpovednom podnikaní, Všeobecných princípov OSN pre podnikanie a ľudské práva a rešpektovaním ľudských práv a slobôd ustanovených v Medzinárodnej listine ľudských práv (pozri Kódex správania dodávateľa),
- vyšetrovaním podozrivých prípadov možného porušenia Kódexu správania dodávateľa a nabádaním dodávateľov, aby nás o takýchto porušeníach informovali,
- ukončením spolupráce s dodávateľmi, ktorých obchodné postupy alebo výkonnosť sú z hľadiska kritérií ESG neadekvátne.

Ochrana investorov podľa MiFID

Finančné trhy fungujú na princípe dôvery. Úspech Slovenskej sporiteľne je založený na čestnosti a integrite, pričom záujmy klienta sú kladené na prvé miesto. V kontexte nášho prístupu nulovej tolerancie očakávame, že sa všetci zamestnanci budú vyhýbať konfliktom záujmov a vždy budú konať v najlepšom záujme našich klientov.

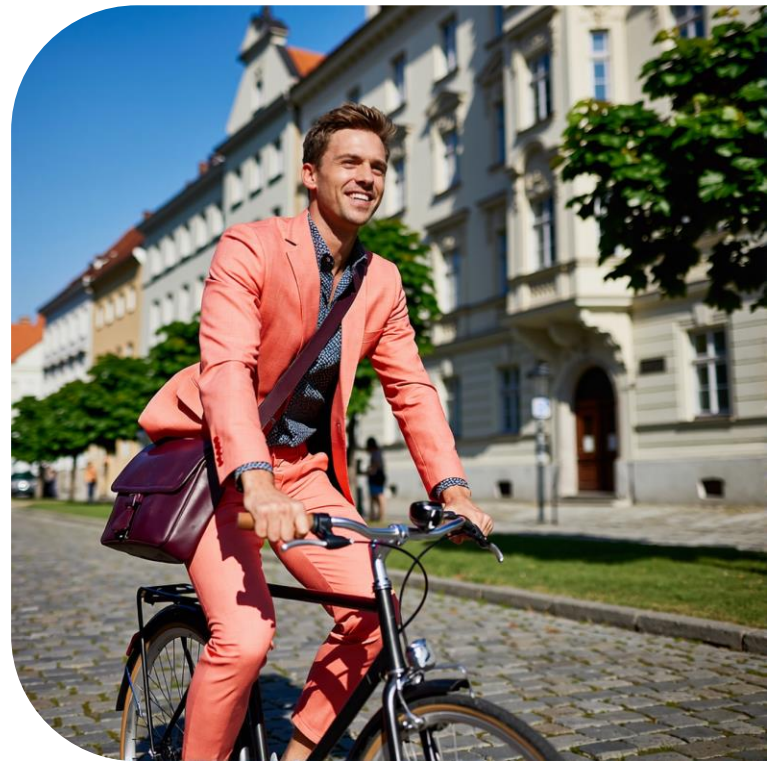
Za účelom zachovania integrity finančného systému, Slovenská sporiteľňa zaviedla komplexný súbor zásad pre transakcie s finančnými nástrojmi. Odbor Compliance a riadenie operačného rizika na pravidelnej báze sleduje ich dodržiavanie, aby sa zabezpečilo, že spĺňajú príslušné legislatívne požiadavky, čo nám umožňuje minimalizovať potenciálne riziká a promptne odstraňovať nedostatky.

Riešenie konfliktov záujmov v súvislosti so zákonom o cenných papieroch a investičných službách

Slovenská sporiteľňa prijala viacero opatrení, aby zabránila konfliktom záujmov medzi nami a našimi klientmi, ako aj medzi klientmi samotnými. Viacúrovňová organizačná štruktúra s jasným rozdelením zodpovedností prispieva k dodržiavaniu našej povinnosti poskytovať férové a profesionálne investičné služby a predchádzaniu konfliktom záujmov.

Odbor Compliance a riadenie operačného rizika v tejto oblasti prijal viaceré opatrenia. Medzi iným, vytvorenie tzv. zón dôvernosti (kontrola toku informácií) a zadefinovanie pravidiel pre transakcie zamestnancov, v rámci ktorých sú zamestnanci povinní zverejňovať vybrané finančné operácie, ktoré podliehajú kontrole. Rovnako, vedíme príslušné zoznamy (Watch list, Restricted list), ktorých cieľom je zabrániť uskutočneniu transakcie s finančným nástrojom v prípade konfliktu záujmov.

Taktiež regulujeme prijímanie a vykonávanie pokynov a poskytujeme poradenstvo pre investorov.



Konflikt záujmov, zákaz úplatkov a korupcie

Voči našim klientom a ďalším zainteresovaným stranám máme povinnosť zabezpečiť, aby sa naši zamestnanci a tretie strany nepodieľali na úplatkárstve alebo korupcii a aby sa zistené konflikty záujmov primerane riešili. Tento záväzok nám umožňuje pozitívne prispievať k budovaniu dôvery vo finančnom sektore a zároveň chrániť našich zamestnancov pred možným pochybením.

Na všetkých úrovniach Slovenskej sporiteľne preto uplatňujeme politiku nulovej tolerancie voči úplatkárstvu a korupcii, riadime konflikty záujmov a dôsledne podporujeme kultúru boja proti úplatkárstvu a korupcii. Zaväzujeme sa plne dodržiavať prísne právne predpisy týkajúce sa úplatkárstva a korupcie, ako aj globálne a celoeurópske právne predpisy a štandardy týkajúce sa boja proti korupcii, konfliktu záujmov a dobrého podnikového riadenia na všetkých trhoch, kde pôsobíme.

Zavedli sme programy zamerané na zvyšovanie povedomia a kontrolné mechanizmy na včasné identifikovanie a nahlasovanie konfliktov záujmov. Takto im môžeme zabrániť, riadiť ich alebo ich zverejniť v súlade s našimi zásadami.

Zamestnanci sú povinní preukázať nulovú toleranciu voči úplatkárstvu a korupcii. Preto:

- usmerňujeme zamestnancov, aby vždy konali v súlade s našimi protikorupčnými zásadami s cieľom zabrániť korupčnému správaniu. V rámci zmluvnej zodpovednosti voči Slovenskej sporiteľni musia zamestnanci oznámiť svoje konflikty záujmov ešte pred ich naplnením,
- zaväzujeme sa vyšetriť všetky potenciálne porušenia zásad. Ak zamestnanec neoznámí konflikt záujmov alebo sa pokúsi zatajiť dôležité informácie, bude sa to považovať za úmysel porušovať naše zásady a bude to mať za následok disciplinárne konanie.

Pri riešení konfliktov záujmov sa snažíme prijímať najlepšie rozhodnutia s ohľadom na naše interné a externé zainteresované strany a chrániť dobré meno Slovenskej sporiteľne:

- súkromné a obchodné záležitosti sú prísne oddelené, aby sa zabránilo konfliktu záujmov,
- konflikty záujmov vyplývajúce z osobných vzťahov sa riadia alebo sa im predchádza vo všetkých obchodných procesoch,
- za každých okolností sa snažíme konať transparentne,
- konáme bez akýchkoľvek politických vplyvov,
- uprednostňujeme kvalitu našich produktov a služieb prostredníctvom osobných vzťahov v interakciách so klientami a snažíme sa presvedčiť naše zainteresované strany skôr kvalitou než stimulmi,
- personálne a obchodné rozhodnutia robíme na základe výkonnosti,
- pracujeme profesionálne a zachovávame dôvernoscť, riadime sa zásadou poskytovania informácií iba tým, ktorí ich nevyhnutne potrebujú poznať,
- naše systémy odmeňovania a ciele predaja navrhujeme tak, aby sme našim klientom ponúkali vždy tie najvhodnejšie produkty alebo služby.

Ochrana investorov podľa MiFID II

Sme povinní poskytovať ochranu všetkým investorom. Konáme v ich najlepšom záujme a zároveň chránime finančné nástroje a finančné prostriedky v ich vlastníctve. Naším cieľom je preto plne dodržiavať všetky právne požiadavky smernice o trhoch s finančnými nástrojmi (MiFID II), ktoré sledujú rovnaký cieľ.

Okrem toho je našim cieľom dodržiavať aj ostatné príslušné štandardy súvisiace s investičnými službami, ako sú usmernenia, stanoviská, otázky a odpovede (Q&A) Európskeho orgánu pre cenné papiere a trhy (ESMA) a iných relevantných orgánov.

V tomto kontexte:

- vykonávame dôsledný, rizikovo orientovaný monitoring dodržiavania MiFID II požiadaviek na ochranu investorov prostredníctvom priebežného sledovania, hodnotenia a reportingu zistených rizík, ako aj opatrení prijatých na ich zmierňovanie, vedeniu banky,
- aktívne a pravidelne školíme našich zamestnancov s cieľom zabezpečiť, aby boli kompetentní vykonávať svoje povinnosti v súlade s MiFID II,
- máme zavedené jasné postupy a striktné pravidlá pre identifikáciu, prevenciu, riadenie a zverejňovanie konfliktov záujmov. V prípade, ak sa zistený konflikt záujmov nedá dostatočne vyriešiť, očakávame, že v záujme zachovania našich vysokých etických štandardov sa v príslušnom konaní nebude pokračovať,
- máme zavedené procesy a postupy, ktorých cieľom je zabezpečiť, aby naši klienti získali všetky potrebné informácie o našich produktoch a službách a mohli prijímať rozumné investičné rozhodnutia,
- Odbor Compliance a riadenie operačného rizika zabezpečuje rámec riadenia rizík v oblasti ochrany investora v Slovenskej sporiteľni a dohliada na jeho dodržiavanie.

Ochrana pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a financovaním terorizmu

Legalizácia príjmov z trestnej činnosti a financovanie terorizmu výrazne narúšajú dôveru v medzinárodný finančný systém. Boj proti týmto aktivitám je mimoriadne náročný. Hlavnú úlohu zohrávajú legislatívne požiadavky a verejná mienka, pričom obrovskú zodpovednosť nesú aj finančné trhy.

Slovenská sporiteľňa sa zaviazala dodržiavať veľmi vysoké štandardy v oblasti prevencie legalizácie príjmov z trestnej činnosti a financovania terorizmu a zamestnáva len manažment a zamestnancov, ktorí sa taktiež zaväzujú k ich dodržiavaniu.

Povinnosti náležitej starostlivosti vo vzťahu ku klientovi a zásada „poznaj svojho klienta“ (KYC)

Uplatňovanie zásady KYC je kľúčový prvok pre plnenie právnych a regulačných požiadaviek. Predstavuje súbor opatrení, ktorých cieľom je vyhodnotiť rizikovosť klienta z pohľadu legalizácie príjmov z trestnej činnosti, financovania terorizmu a uplatňovania medzinárodných sankcií a patrí medzi najúčinnnejšie metódy prevencie.

Vďaka tejto zásade má Slovenská sporiteľňa komplexný prehľad o tom, s kým obchodujeme, a vieme, kto sú naši klienti.

Slovenská sporiteľňa plní zákonné požiadavky dodržiavaním povinností náležitej starostlivosti počas celého obchodného vzťahu. Sem patrí:

- pravidelné preverovanie obchodných vzťahov a realizovaných transakcií,
- overovanie súladu transakcií s dostupnými informáciami o klientoch, ich aktivitách a rizikových profiloch,
- dodržiavanie procesov zabezpečujúcich riadnu aktualizáciu dokumentácie a informácií o klientoch.

Tieto opatrenia slúžia na účinnú prevenciu legalizácie príjmov z trestnej činnosti.



Monitorovanie transakcií

Transakcie všetkých klientov sú pravidelne monitorované a vyhodnocované s cieľom overiť ich súlad s dostupnými informáciami o klientovi. Na tento účel Slovenská sporiteľňa využíva monitorovací systém NetReveal.

Oznamovacia povinnosť

V prípade podozrenia, že finančné prostriedky existujúceho alebo potenciálneho klienta pochádzajú z trestnej činnosti alebo môžu byť použité na financovanie terorizmu, Slovenská sporiteľňa bezodkladne a anonymne informuje príslušný štátny orgán.

Riadenie dôsledkov

Zavádzajúce vyhlásenia alebo porušenia protikorupčných usmernení majú za následok možné občianskoprávne a trestnoprávne sankcie, ako aj disciplinárne dôsledky. Všetky prípady podozrenia z korupcie sa musia vyšetriť a musia sa v nich uplatniť disciplinárne opatrenia. Za riadenie dôsledkov zodpovedá oddelenie pre ľudí a kultúru a postupuje pri ňom podľa pracovnej zmluvy.



Riadenie boja proti podvodom

Činnosti Slovenskej sporiteľne v oblasti riadenia boja proti podvodom sa vzťahujú na všetky formy podvodného konania, vrátane:

- transakčných podvodov
- úverových podvodov,
- kartových podvodov
- interných podvodov.

Slovenská sporiteľňa sa riadi zásadami skupiny Erste pre boj proti podvodom, v rámci ktorých boli stanovené ukazovatele rizika slúžiace na identifikáciu podvodných vzorcov a analýzu rizík.

S cieľom zlepšiť vzájomnú spoluprácu si v rámci skupiny Erste, s odvetvím a príslušnými štátnymi orgánmi pravidelne vymieňame skúsenosti a poznatky o nových prípadoch podvodov, trendoch a iniciatívach.

Slovenská sporiteľňa uplatňuje zásadu nulovej tolerancie voči akýmkoľvek formám podvodného konania v súlade s Politikou riadenia boja proti podvodom v prostredí Slovenskej sporiteľne.

Prijímame preventívne opatrenia na minimalizáciu škôd spôsobených klientom a Slovenskej sporiteľni. Sem patria:

- monitorovacie systémy,
- kontroly,
- opatrenia na zvyšovanie povedomia,
- školenia.



Dodržiavanie daňových predpisov

Daňový kódex správania stanovuje jasné pravidlá správania a zásady pre daňové záležitosti Slovenskej sporiteľne, ktoré vychádzajú z nášho všeobecného kódexu správania sa. Naši zamestnanci sú povinní dodržiavať daňové zákony, smernice, nariadenia a požiadavky na vykazovanie a zverejňovanie. Súčasťou toho je aj včasná úhrada daňových povinností. Osobitný dôraz sa kladie na proaktívne a transparentné jednanie s daňovými úradmi. Okrem toho sa zúčastňujeme štvrtročných stretnutí daňových expertov skupiny Erste s cieľom vymieňať si informácie a zabezpečiť jednotné daňové štandardy.

Kancelária ombudsmana

Klienti a zainteresované strany sa môžu so sťažnosťami obrátiť na kanceláriu ombudsmana Slovenskej sporiteľni v Bratislave. Slovenská sporiteľňa neustále pracuje na zlepšovaní riadenia reklamácií/sťažností a plnení očakávaní klientov.

Občianska spoločnosť

Naša zodpovednosť presahuje rámec finančného podnikania. Podporujeme inštitúcie, iniciatívy a projekty týkajúce sa nie len sociálnych otázok a občianskej spoločnosti, ale aj udržateľnosti, zdravého životného štýlu a dostupného bývania. Sme presvedčení, že silné sociálno-ekonomické prostredie a ochrana životného prostredia sú základom udržateľného úspechu.

Aby sme splnili túto požiadavku, pravidelne analyzujeme a monitorujeme skutočný a potenciálny vplyv našich obchodných aktivít na hospodárstvo, životné prostredie a ľudí.

Robíme to:

- pomocou podrobnej a aktuálnej analýzy našich vplyvov,
- prehodnocovaním podstatných tém prostredníctvom sektorových štandardov Rady pre účtovné štandardy udržateľnosti (SASB).



Sociálne bankovníctvo

Na našich hlavných trhoch mnoho ľudí stále ohrozuje chudoba alebo sociálne vylúčenie a nemajú prístup k základným bankovým službám. Iniciatívy sociálneho bankovníctva Slovenskej sporiteľne ponúkajú finančne znevýhodneným jednotlivcom, začínajúcim podnikateľom a podnikom sociálnej ekonomiky spravodlivý prístup k finančným produktom, finančnému poradenstvu, ďalšiemu vzdelávaniu a mentoringu.

Osobitné zásady riadenia rizika pre sociálne bankovníctvo definujú kľúčové požiadavky na riadenie úverového rizika spojeného so sociálnym bankovníctvom v Slovenskej sporiteľni. Poskytujú rámec prispôbený právnym predpisom.

Zásady sociálneho bankovníctva

Východisková stratégia sociálneho bankovníctva Slovenskej sporiteľne ako člena skupiny Erste je založená na niekoľkých základných princípoch:

- **Finančná inklúzia:** Kľúčovým cieľom sociálneho bankovníctva je podpora finančnej inklúzie. To zahŕňa poskytovanie bankových služieb jednotlivcom a organizáciám bez prístupu k bežným finančným produktom vzhľadom na ich sociálnu a/alebo ekonomickú situáciu. Služby sa zameriavajú na zakladateľov mikropodnikov, neziskové organizácie, podniky sociálnej ekonomiky a ľudí postihnutých chudobou a vylúčením.
- **Finančná udržateľnosť:** Ústrednou zásadou sociálneho bankovníctva je finančná udržateľnosť. Hoci očakávané výnosy môžu byť nižšie ako v iných oblastiach podnikania, náklady musia byť pokryté. Sociálne bankovníctvo prispieva k ziskovosti banky a zároveň prináša sociálne benefity. Slovenská sporiteľňa sa preto zameriava na udržateľné modely financovania, ktorých cieľom je zabezpečiť dlhodobú hospodársku stabilitu. Projekty a služby sú navrhnuté tak, aby spĺňali potreby cieľových skupín a boli finančne udržateľné.
- **Integrácia do podnikania:** Na rozdiel od filantropie, často charakterizovanej ako charitatívna činnosť, je sociálne bankovníctvo pevne integrované do obchodnej stratégie. Sociálne bankovníctvo sa od filantropických aktivít líši zameraním na udržateľné obchodné modely a ekonomickú inklúziu. Jeho cieľom je vytvárať sociálnu aj ekonomickú pridanú hodnotu. Na rozdiel od tradičnej spoločenskej zodpovednosti (CSR), darcovstva a sponzorstva, je súčasťou sociálneho bankovníctva aj cielený vývoj bankových produktov a služieb, v ktorých sa spájajú ekonomické a sociálne ciele. Sociálny vplyv podniku, napríklad vytváranie pracovných miest alebo poskytovanie kariérnych príležitostí ľuďom so zdravotným postihnutím, je teda rovnako dôležitý ako hospodárske výsledky.
- **Merateľný sociálny vplyv:** V sociálnom bankovníctve je dôležité merať a hodnotiť sociálny vplyv činností. Pravidelne používame metódu merania vplyvu, ktorú vyvinula naša materská spoločnosť spolu s Ekonomickou a obchodnou univerzitou vo Viedni (WU), aby sme zdokumentovali, či financované projekty skutočne prispievajú k zlepšeniu životných podmienok a k sociálnemu a hospodárskemu začleneniu.

Projekty sociálneho bankovníctva

- **Program starostlivosti o osoby v ťažkej životnej situácii:** V rámci tohto programu poskytujeme klientom v ťažkej životnej situácii spojenej so stratou zamestnania, úmrtím v rodine, chorobou alebo inou krízovou situáciou zvýšenú starostlivosť s cieľom zlepšiť ich finančné zdravie. Medzi využívané riešenia patria najmä finančné vzdelávanie a sprevádzanie tvorbou a dodržiavaním finančného rozpočtu, konsolidácia úverov, refinancovanie úverov, odklad splátok a zľavy z úrokových sadzieb alebo poplatkov.
- **Program pre začínajúcich podnikateľov:** Malí podnikatelia vytvárajú nielen príjem pre seba, ale často aj pracovné miesta vo svojich komunitách. Slovenská sporiteľňa im ponúka prístup k úverom, poisteniu, lízingu ale aj finančnému vzdelávaniu, poradenstvu pri vytváraní podnikateľského plánu či networkingu. Pomáhame našim začínajúcim podnikateľom objavovať nové trhy, klientov, partnerov aj organizácie.
- **Program pre organizácie a podniky sociálnej ekonomiky:** Poskytujeme financovanie, poradenstvo a vzdelávanie organizáciám, ktoré majú pozitívny vplyv na spoločnosť a komunity. Najčastejšie sa venujú práci s marginalizovanými skupinami, znižovaniu chudoby, zvyšovaniu zamestnanosti a zamestnateľnosti, vzdelávaniu, poskytovaniu zdravotných a sociálnych služieb, komunitným službám a iným verejnoprospešným cieľom. Pomáhame organizáciám byť finančne nezávislé a stabilné.

Podnikové dobrovoľníctvo

Slovenská sporiteľňa podporuje svojich zamestnancov v komunitnom organizovaní a expertnom dobrovoľníctve vo forme mentoringu, koučingu a lektoringu. Zabezpečujeme to najmä prostredníctvom budovania vzťahov s komunitnými organizáciami a poskytovania času nášmu zamestnanecku na dobrovoľnícku prácu, alebo komunitné organizovanie.



Finančná gramotnosť

Naším cieľom je podporovať a zabezpečovať prosperitu. Podporujeme preto ľudí všetkých vekových kategórií pri získavaní potrebných zručností. Kladieme dôraz najmä na projekty pre deti a mládež, keďže OECD odporúča začať so vzdelávaním v oblasti finančnej gramotnosti už v ranom veku. Podporujeme ich v aktívnej a sebavedomej účasti na hospodárskom živote a rozvíjame ich chápanie finančného sektora ako systému.

Zabezpečujeme to prostredníctvom:

- implementácie stratégie našej nadácie v oblasti finančnej gramotnosti prostredníctvom programu FINQ,
- dodržiavania kritérií kvality pre všetky projekty finančnej gramotnosti,
- poskytovania vedomostí v oblasti finančnej gramotnosti formou iniciatív špecificky vytvorených pre jednotlivé skupiny a komunity, ako sú vzdelávacie programy, akadémie a webové semináre.

Rozmanitosť a inklúzia

Byť zodpovední a udržateľní znamená, že ako banka kladieme dôraz na rodovú rozmanitosť, nediskrimináciu a prístupnosť. Prijímame ciele opatrenia na vytvorenie pracovného prostredia, ktoré je spravodlivé a dostupné pre každého. Zabezpečujeme tak, aby sa s našimi zamestnancami a klientami zaobchádzalo rovnako bez ohľadu na pohlavie, pôvod a iné charakteristiky.

Svoj záväzok naplňame:

- dodržiavaním ľudských práv, presadzovaním ich dodržiavania vo všetkých našich činnostiach a odmietnutím všetkých formy diskriminácie,
- používaním našich zásad rozmanitosti a inklúzie na jasné definovanie správania, úloh a zodpovedností a demonštrovaním živej rozmanitosti v praxi v Slovenskej sporiteľni,
- zberom údajov v rámci banky ako aj prípravou a implementáciou stratégie pre rozmanitosť a inklúziu zastrešenou manažérom pre rozmanitosť a inklúziu
- vytváraním priestoru pre zamestnanecké skupiny – pre ženy (Women's Voices), queer ľudí (Erste Colours SK) a mladých ľudí (Student's Hub),
- plnením konkrétnych cieľov pre vyvážené zastúpenie mužov a žien v dozornej rade, predstavenstve a na úrovni senior manažmentu (B-1).

Klíma a životné prostredie

V Slovenskej sporiteľni si uvedomujeme významný vplyv klimatických zmien na hospodárske a sociálne vyhliadky našej krajiny. Rýchly a dobre riadený prechod na nulové emisie je pre nás nevyhnutný. Ako najväčšia banka na Slovensku chceme do roku 2050 dosiahnuť portfólio s nulovou čistou bilanciou emisií. Preto mobilizujeme finančné zdroje na ochranu klímy a ekologickú transformáciu.



Plnenie nášho záväzku zabezpečujeme:

- identifikáciou a zameraním sa na relevantných klientov a portfóliá v priemyselných odvetviach náročných na emisie pomocou našich dekarbonizačných ciest,
- podporou plánov prechodu našich klientov prostredníctvom prenosu znalostí, hodnotiacich nástrojov, udržateľných produktov a poradenských služieb,
- zvyšovaním objemu financovania energetickej účinnosti, obnoviteľných zdrojov energie a udržateľných renovácií,
- alokáciou dodatočného kapitálu pre nízkouhlíkové hospodárstvo z našich udržateľných fondov,
- znížením našej vlastnej uhlíkovej stopy prostredníctvom obnoviteľných zdrojov energie a udržateľnej mobility a dosiahnutím nulových čistých emisií do roku 2030,
- integráciou environmentálnych, sociálnych a riadiacich faktorov (ESG) do našich procesov riadenia rizík a poskytovania úverov.
- poskytovaním základného školenia o ESG novým zamestnancom,
- podporu kultúry environmentálnej a klimatickej zodpovednosti.

Biodiverzita

V Slovenskej sporiteľni si uvedomujeme význam biodiverzity pre hospodársku prosperitu a ľudský rozvoj. Prírodné zdroje sú nevyhnutné pre mnohé odvetvia hospodárstva a poskytujú dôležité služby, ako je čistenie vody, ochrana pred povodňami, opelovanie či sekvestrácia uhlíka. Sme si vedomí toho, že ochrana a trvalo udržateľné využívanie týchto zdrojov prináša zásadné riziká a príležitosti pre hospodárstvo, financie aj spoločnosť. Pri financovaní hospodárenia s pôdou, odlesňovania a projektov súvisiacich s kvalitou vody preto v rámci našej politiky zodpovedného financovania (RFP) zohľadňujeme medzinárodné normy a smernice EÚ.

Slovenská sporiteľňa nefinancuje aktivity ani projekty, ktoré zasahujú alebo poškodzujú:

- lokality svetového dedičstva UNESCO,
- mokrade medzinárodného významu na Ramsarskom zozname,
- chránené územia kategórie I a II zapísané v zozname IUCN a Natura 2000,
- prispievajú k odlesňovaniu primárnych a tropických dažďových lesov a lesov s vysokou ochranárskou hodnotou (HCV2).

V rámci úsilia o ochranu biodiverzity Slovenská sporiteľňa nefinancuje ťažbu ropy a plynu v Arktíde ani nekonvenčné metódy ťažby, ako je frakovanie. Projekty obnoviteľných zdrojov energie, ako je vodná energia, sa podporujú len vtedy, ak sa pri ich realizácii rešpektujú určené chránené oblasti, napr. Natura 2000.



Udržateľné investičné fondy

Erste Asset Management (Erste AM), investičná spoločnosť skupiny Erste, podpísala v roku 2009 Princípy zodpovedného investovania (PRI) ako prejav nášho záväzku v oblasti správy aktív. Všetky investičné produkty, ktoré Slovenská sporiteľňa ponúka súkromným klientom, podliehajú Rámcu udržateľného retailového investovania, ktorý vychádza z pravidiel zodpovedného investovania Erste AM.

Erste AM ponúka širokú škálu fondov a investičných služieb, ktoré zohľadňujú faktory ESG:

- **Investovanie s vplyvom:** ide o veľmi špecifické investičné stratégie s ekologickým alebo sociálnym zameraním. Sociálny a/alebo ekologický pokrok treba podporovať cieľným spôsobom a je kľúčovým faktorom pri rozhodovaní o fondoch. Vplyv investícií sa pravidelne zverejňuje a je súčasťou reportingu.
- **Zodpovedné investovanie:** údaje týkajúce sa environmentálneho, sociálneho a správneho dosahu smerujú do vlastného systému spoločnosti, kde sa hodnotia skóre ESGenius® Score. Náš prístup, najlepší vo svojej triede, zabezpečuje zachytenie etických a finančných rizík ESG s cieľom identifikovať najudržateľnejšie spoločnosti. Prísne vyraďovacie kritériá zohľadňujúce všetky aspekty trvalej udržateľnosti sú zárukou jasných a vysokých etických štandardov.
- **Integrácia:** integrácia znamená, že kritériá ESG sú zahrnuté do investičného procesu, pretože môžu mať pozitívny finančný vplyv. Treba znížiť investovanie do spoločností s vysokým rizikom ESG. Analytici identifikujú a odporúčajú investície s charakteristikami ESG, pri ktorých je pravdepodobné, že prinesú ekonomické benefity.
- **Riadenie diskrečného portfólia (DPM):** táto stratégia podporuje environmentálne a sociálne charakteristiky v súlade s čl. 8 nariadenia EÚ o zverejňovaní informácií prostredníctvom širokého prístupu k udržateľnosti.

Integrovaný prístup Erste AM kombinuje vyraďovacie kritériá, pozitívny skríning, najlepšie prístupy vo svojej triede, dialóg so spoločnosťami a udržateľné hlasovanie s cieľom dosiahnuť udržateľné výnosy.

Všetky štruktúrované produkty vydávané alebo distribuované Slovenskou sporiteľňou podliehajú etickým štandardom, ako je napríklad vylúčenie kontroverzných zbraní, potravinových špekulácií a investícií do uhlia. Všetky jednotlivé fondy cenných papierov v rodinách fondov Responsible (zodpovedného investovania) a Impact (investovania s vplyvom) sú nielen označené rakúskou environmentálnou značkou pre udržateľné finančné produkty, ale získali aj pečať FNG: štandard kvality pre zodpovedné investície v nemecky hovoriacich krajinách.

Zamestnanci

Naša firemná kultúra podporuje rešpekt, rovnaké príležitosti a osobný a profesionálny rast. Poskytovanie služieb klientom dáva tomu, čo robíme, zmysel. Vieme, že rovnováha medzi pracovným a súkromným životom podporuje udržateľný výkon a majú z nej prospech všetky zainteresované strany.



Práca v Slovenskej sporiteľni

Zabezpečujeme to:

- dodržiavaním najvyšších etických štandardov a osobnej integrity vo všetkých našich činnostiach,
- vzájomnou úctou a ohľaduplnosťou bez ohľadu na naše postavenie,
- vytváraním pracovného prostredia bez akejkoľvek formy obťažovania alebo zastrašovania,
- podporou tímovej práce a uznávaním významu individuálneho prínosu pri dosahovaní spoločných cieľov.

Lídorské správanie

Vedúci zamestnanci sú zodpovední za vzájomnú podporu rozvoja a povzbudzovanie osobnej angažovanosti, ako aj za to, aby slúžili ako vzory a išli príkladom.

Staráme sa o to:

- svojou otvorenosťou a prítomnosťou,
- poskytovaním a prijímaním spätnej väzby v našom úsilí o zlepšenie,
- vzájomnou motiváciou k inováciám a zlepšovaniu našich obchodných procesov,
- vzájomným rešpektom a správaním sa k sebe navzájom ako k jednotlivcom s rôznymi potrebami,
- prijímaním rozmanitosti s cieľom stimulovať vzdelávanie a inovácie a podporovať kultúru udržateľnej výkonnosti založenú na hodnotách.

Poskytujeme služby, ktoré ponúkajú ľuďa pre ľudí, a preto sú pre nás ľudia na prvom mieste.



Rovnaké príležitosti, rozmanitosť a inklúzia

Inkluzívna firemná kultúra je zárukou toho, aby sa zamestnanectvo cítilo cenené a rešpektované bez ohľadu na pohlavie, pôvod, sexuálnu orientáciu alebo vek. Pomáha prilákať a udržať talenty vytvorením prostredia rešpektu, spravodlivosti a rovnosti. Rozmanitosť, rovnosť príležitostí a inklúzia sú dôležitými konkurenčnými výhodami a ústrednými princípmi našej kultúry.

Zabezpečujeme ich:

- jasným definovaním správania, úloh a zodpovedností v našej politike rozmanitosti a inklúzie a demonštrovaním toho, ako sa rozmanitosť uplatňuje v Slovenskej sporiteľni,
- poskytovaním rovnakých príležitostí všetkým zamestnancom, pokiaľ ide o kariérny rozvoj, rovnováhu medzi pracovným a súkromným životom a odmeňovanie,
- podporou rozmanitosti na riadiacich pozíciách, najmä z hľadiska pohlavia, veku a národnosti,
- využívaním rozmanitosti jednotlivcov v prospech celej organizácie.

Spravodlivé pracovné podmienky a odmeňovanie

Zamestnanci majú právo na spravodlivé a vhodné pracovné podmienky.

Zabezpečujeme ich:

- používaním metódy vyvinutej na analýzu a odstránenie nevysvetliteľných približne trojpercentných rozdielov v odmeňovaní mužov a žien v skupine Erste,
- pravidelným prehodnocovaním nášho pracovného prostredia a jeho porovnávaním s referenčnými príkladmi,
- reakciou na spätnú väzbu od nášho zamestnanectva alebo ich zástupcov,
- každoročným štandardizovaným prieskumom pracovných podmienok našich zamestnancov,
- ponukou spravodlivej a primeranej odmeny, ktorá je úzko naviazaná na udržateľné poskytovanie služieb,
- podporou našich zamestnancov pri interných zmenách na pracovisku alebo preložení v prípade reorganizácie.

Rozvoj personálu, odborná príprava a vzdelávanie

Naši zamestnanci spĺňajú vysoké osobné a profesionálne štandardy očakávané našimi klientami a finančným sektorom.

Plnenie svojho záväzku zabezpečujeme:

- poskytovaním širokej škály vzdelávacích programov od dodržiavania predpisov až po podnikovú etiku a vytváraním prostredia, v ktorom majú naši zamestnanci na všetkých kariérnych úrovniach rovnako vysoké odborné znalosti,
- pravidelnými školeniami pre našich zamestnancov, ktoré organizujeme každoročne alebo aspoň raz za dva roky,
- využívaním digitalizovaných riešení, kedy okrem osobného školenia ponúkame aj školenie cez internet, ktoré môžu absolvovať všetci bez ohľadu na situáciu na pracovisku.

Naším zamestnancom ponúkame možnosť odborného a osobného rastu, ako aj ďalšieho rozvoja.

Plnenie svojho záväzku zabezpečujeme:

- ponukou širokej škály programov v oblasti rozvoja potenciálu, prenosu znalostí, mäkkých zručností, mentoringu, koučingu a rozvoja líderstva,
- každoročným hodnotením výkonnosti všetkých zamestnancov za účasti priameho nadriadeného s cieľom definovať ciele na aktuálny rok a vytvoriť plány rozvoja,
- podporou zamestnancov pri odchode alebo zmene zamestnania alebo pri prechode do dôchodku.

Bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci

Zdravie našich zamestnancov má v Slovenskej sporiteľni vysokú prioritu. Zamestnanci majú právo pracovať v bezpečnom a zdravom prostredí.

Plnenie svojho záväzku zabezpečujeme:

- poskytovaním bezpečného pracoviska a úsilím zameraným na predchádzanie pracovným úrazom a chorobám z povolania,
- dodržiavaním všetkých predpisov o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a aktívnym prispievaním k podpore zdravia na pracovisku,
- podporou zosúladenia pracovného a súkromného života (pružný pracovný čas, práca z domu, firemná škôlka, letná starostlivosť o deti, dni dovolenky navyše, programy sabbatical a lucky time, podpora pri práci neschopnosti,).

Zdravie na prvom mieste

V súlade s Luxemburskou deklaráciou Svetovej zdravotníckej organizácie (WHO) sa zaväzujeme k podpore zdravia na pracovisku (WHP) s cieľom zlepšiť zdravie a pohodu nášho zamestnanectva na pracovisku.

Plnenie svojho záväzku zabezpečujeme:

- zohľadňovaním rôznych zdravotných aspektov, ako je životný štýl, starnutie, firemná kultúra, duševné zdravie, zvládanie stresu a výživa,
- komplexným informovaním nášho zamestnanectva o otázkach zdravia a podporou zdravého životného štýlu,
- ponukou cvičenia a iných podujatí zameraných na podporu zdravia (dni zdravia),
- poskytovaním zamestnaneckého benefitu vo forme nadštandardnej zdravotnej prehliadky.

Zvládanie konfliktov

Snažíme sa reagovať na sťažnosti zamestnancov a riešiť konflikty citlivým, spravodlivým a konštruktívnym spôsobom.

Plnenie svojho záväzku zabezpečujeme:

- ponukou podpory pre zamestnancov a sprístupnením rôznych možností podpory, napríklad k prístupu k dôveryhodným osobám, pričom súčasne rešpektujeme ich právo na anonymitu,
- pridelením kolegov špeciálne vyškolených na podporu duševného zdravia,
- informovaním našich zamestnancov o stave ich sťažností a reakciou na ne v primeraných lehotách.



Nediskriminačné a úctivé správanie na pracovisku

Kolektívna zmluva uzatvorená medzi Slovenskou sporiteľňou a jej odborovou organizáciou potvrdzuje náš záväzok k nediskriminačnému pracovnému prostrediu, v ktorom je každý hodnotený bez ohľadu na pohlavie, vek, zdravotné znevýhodnenie, sexuálnu orientáciu, náboženstvo, národnosť alebo sociálny pôvod.

Plnenie svojho záväzku zabezpečujeme:

- zakotvením antidiskriminačných postupov do vnútorných predpisov a monitorovaním ich dodržiavania príslušnými oddeleniami,
- poskytovaním špeciálnych kanálov na oznamovanie nekalých praktík a vytvorením podmienok na dôverné a anonymné oznamovanie,
- pravidelnou prípravou správ o prípadoch diskriminácie a využívaním zistení na ďalší rozvoj podnikovej kultúry,
- realizáciou opatrení na zvyšovanie povedomia a prevenciu v spolupráci s vedením,
- ponukou školení o nevedomých predsudkoch s cieľom zvýšiť citlivosť zamestnancov na spravodlivé interakcie,
- vymenovaním dôveryhodných osôb pre sťažnosti a otázky škodlivého správania sa na pracovisku, vrátane šikany, obťažovania a diskriminácie.

Sloboda zhromažďovania a sloboda prejavu o pracovných otázkach

Naši zamestnanci majú právo organizovať sa a slobodne vyjadrovať svoje názory. Plnenie svojho záväzku zabezpečujeme:

- rešpektovaním práva zamestnancov na slobodu zhromažďovania, slobodu prejavu a kolektívne akcie za predpokladu, že sa tým neporušujú práva druhých,
- predchádzaním diskriminácie zamestnancov na základe členstva v organizáciách, ako sú odbory,
- uznaním práva na kolektívne vyjednávanie v súlade so zákonnými ustanoveniami.

Klienti

Naším cieľom je poskytovať ľuďom prístup k finančným zdrojom, produktom a službám, aby mohli dosiahnuť finančnú nezávislosť. Uspokojovanie potrieb našich klientov je základom nášho trvalého úspechu.

Náš úspech a dobrá povesť sú založené na dôvere našich klientov. Neustále pracujeme na zvyšovaní spokojnosti klientov. Optimalizujeme naše bezpečnostné opatrenia, najmä v rámci digitálnej transformácie, a kladieme veľký dôraz na ochranu osobných údajov.



Prístupnosť našich produktov a služieb

Naše produkty a služby sú voľne prístupné pre každého prostredníctvom rôznych predajných kanálov.

Plnenie svojho záväzku zabezpečujeme:

- poskytovaním bezbariérového prístupu pre osoby so zdravotným znevýhodnením,
- ponukou moderných technológií a podporou klientov pri ich používaní,
- úpravou otváracích a konzultačných hodín a ponukou rozšírených samoobslužných priestorov,
- podporou finančnej integrácie sociálne a finančne znevýhodnených osôb v našich hlavných regiónoch,
- priamou komunikáciou s klientami prostredníctvom našich pobočiek, najmä v prípade zložitejších problémov.

Jednoznačnosť a transparentnosť

Považujeme za dôležité, aby naša komunikácia o produktoch a cenách bola jednoznačná a transparentná. Podporujeme našich klientov pri prijímaní správnych finančných rozhodnutí.



Zodpovedný vývoj a marketing našich produktov

Plnenie svojho záväzku zabezpečujeme:

- zberom údajov o potrebách našich klientov a ich názoroch na produkty a služby,
- využívaním procesu vývoja produktov, ktorý zaručuje vysokú kvalitu a bezpečnostné štandardy,
- flexibilitou, jednoduchosťou, bezpečnosťou, zrozumiteľnosťou a transparentnosťou našich produktov a služieb, ktoré sú vhodné pre všetky fázy života,
- rešpektujúcim správaním v marketingových kampaniach a vyhýbaním sa urážlivému obsahu,
- prípravou jasných, vyvážených a nezavádzajúcich marketingových dokumentov,
- využívaním technologicky podporovaných procesov pre naše poradenské služby, vďaka ktorému poskytujeme komplexný prehľad o finančnom zdraví našich klientov, ktorý umožňuje prijímať správne rozhodnutia.

Zodpovedné poskytovanie úverov

Zaväzujeme sa dodržiavať zodpovedné postupy pri poskytovaní úverov.

Plnenie svojho záväzku zabezpečujeme:

- poskytovaním úverov len v takom rozsahu, v akom si ich naši klienti budú môcť dovoliť splácať,
- zodpovednou propagáciou a predajom našich finančných produktov,
- spoluprácou s našimi klientami pri hľadaní riešení v prípade finančných ťažkostí.

Podporujeme kultúru,
ktorá je zárukou
spravodlivého
a úctivého
zaobchádzania s našimi
klientami.



Ochrana údajov a dôvernosť

Súkromie našich klientov rešpektujeme a ich údaje vždy považujeme za dôverné.

Plnenie svojho záväzku zabezpečujeme:

- dodržiavaním maximálnej dôvernosti pri zbere, spracúvaní a uchovávaní údajov,
- používaním rôznych bezpečnostných mechanizmov na úrovni siete a aplikácií,
- zdieľaním údajov o klientoch len na základe ich súhlasu, pokiaľ zo zákona nevyplýva iný postup,
- trvaním na zachovávaní prísnej dôvernosti informácií zo strany našich súčasného aj bývalého zamestnanectva,
- zdržaním sa používania údajov klienta v jeho neprospech a vyžadovaním rovnakého správania od poskytovateľov služieb,
- každoročným školením zamestnancov o týchto štandardoch, ktoré sú záväzné aj pre našich spolupracujúcich partnerov.

Ak napriek našim bezpečnostným opatreniam dôjde k strate, zmene, neoprávnenému zverejneniu alebo neoprávnenému prístupu k osobným údajom (porušenie ochrany údajov), aktivuje sa interný reťazec nahlásovania, ktorý zabezpečí centrálné posúdenie a v prípade potreby nahlásenie porušenia orgánu na ochranu údajov.

Riešenie sťažností a reklamácií

Na sťažnosti a reklamácie reagujeme primerane a účinne, čím prispievame k spokojnosti klientov.

Plnenie svojho záväzku zabezpečujeme:

- preberaním zodpovednosti za svoje chyby a rýchlou, diskrétnou a citlivou reakciou na sťažnosti a reklamácie,
- analýzou základných príčin sťažnosti/reklamácie a prijímaním rýchlych opatrení na ich odstránenie,
- informovaním našich klientov o spôsobe podávania sťažností/reklamácií a o ich práve obrátiť sa na príslušného ombudsmana.

Investori

Kladíme maximálny dôraz na transparentnosť a poskytujeme komplexné informácie verejnosti aj regulačným orgánom.

Plnenie svojho záväzku zabezpečujeme:

- poskytovaním úplných, správnych, presných, včasných a zrozumiteľných informácií vo všetkých formách komunikácie,
- dodržiavaním platných štandardov odvetvia v našom finančnom aj nefinančnom výkazníctve.



Príloha: Vymedzenie pojmov

Podnikové riadenie / správa a riadenie spoločnosti

Neexistuje štandardizovaná medzinárodná definícia podnikového riadenia. Vo všeobecnosti možno podnikové riadenie chápať ako všetky medzinárodné a vnútroštátne pravidlá, predpisy, hodnoty a zásady, ktorých cieľom je riadiť a kontrolovať podniky a korporácie tak, aby ich viedli k udržateľnej a dlhodobej tvorbe hodnoty.

Equator Principles (zásady financovania rozvojových projektov)

Equator Principles sú dobrovoľným súborom pravidiel, ktoré finančné inštitúcie dodržiavajú pri určovaní, posudzovaní a riadení sociálneho a environmentálneho rizika pri financovaní projektov. Banky, ktoré prijímajú tieto zásady, sa zaviazajú, že nebudú poskytovať úvery na projekty, pri ktorých dlžník nedodržiava alebo nie je schopný dodržiavať sociálne a environmentálne štandardy stanovené zásadami Equator Principles. www.equator-principles.com

Posúdenie ESG

Posúdenie ESG hodnotí environmentálne, sociálne a riadiace aspekty súvisiace s akoukoľvek finančnou činnosťou banky. Zabezpečuje udržateľnosť projektov, dodržiavanie práv pracovníkov a komunít a regulačných noriem. Patria sem témy ako ochrana životného prostredia, bezpečné pracovné podmienky, zákaz detskej a nútenej práce a predchádzanie korupcii a konfliktom záujmov.

Luxemburská deklarácia o podpore zdravia na pracovisku (WHP)

WHP je európsky rámec, ktorý vyzýva spoločnosti, aby zaviedli opatrenia na podporu zdravia a pohody na pracovisku. Zdôrazňuje spoločnú zodpovednosť zamestnávateľov a zamestnancov za zlepšenie pracovných podmienok a podporu preventívnych zdravotných stratégií. Skupina Erste podpísala Luxemburskú deklaráciu v roku 2007.

Zásady OSN pre zodpovedné investovanie (UN-PRI)

PRI OSN je dobrovoľná medzinárodná sieť investorov, ktorá presadzuje šesť zásad zodpovedného investovania. Cieľom týchto zásad je integrovať environmentálne, sociálne a riadiace faktory (ESG) do investičného rozhodovania, dosiahnuť tak udržateľné výnosy a podporiť zodpovedné obchodné postupy. Skupina Erste podpísala PRI OSN v roku 2012. www.unpri.org

Oznamovanie nekalých praktík (whistle-blowing)

Týmto pojmom sa označuje systém spoločnosti, ktorý dáva zamestnancom možnosť oznámiť nekalé praktiky alebo iné pochybenia bez obáv z pomsty alebo odvetných opatrení.