

## **ETIČKI KODEKS**

ASA Banka d.d. Sarajevo

A solid blue horizontal bar is positioned below the text "ASA Banka d.d. Sarajevo".

<b>Vrsta dokumenta:</b>	ETIČKI KODEKS
<b>Naziv dokumenta:</b>	ETIČKI KODEKS ASA Banka d.d. Sarajevo
<b>Broj dokumenta:</b>	
<b>Područje primjene:</b>	Svi radnici uključujući članove organa Banke

<b>PREGLED IZMJENE DOKUMENTA</b>				
<b>Verzija</b>	<b>Opis izmjene</b>	<b>Autor</b>	<b>Odobrenje</b>	<b>Datum</b>
<b>1.0.</b>	Početna verzija dokumenta	Ivana Nižić-Bakalar	Nadzorni odbor Banke	19.01.2018.
2.0	Revidiranje/inoviranje	Lejla Dizdarević	Nadzorni odbor Banke	27.06.2019.

<b>REFERENTNA DOKUMENTACIJA</b>	
<b>Broj dokumenta</b>	<b>Naziv dokumenta</b>
(„Sl.novine FBiH“, br. 27/17)	Zakon o bankama
(„Sl.novine FBiH“, br. 49/06 i 76/11)	Zakon o zaštiti ličnih podataka i Zakon o izmjenama i dopunama zakona o zaštiti ličnih podataka
(„Sl.novine FBiH“, br. 81/17)	Odluka o sistemu internih kontrola u banci
	Interni akti ASA Banka d.d. Sarajevo

## SADRŽAJ:

<b>1. UVODNI DIO</b>	4
<b>2. NAŠE VRIJEDNOSTI</b>	4
<b>3. KODEKS PONAŠANJA I ETIČKI PRINCIPI</b>	5
<b>4. POVLAŠTENE/POVJERLJIVE INFORMACIJE I TRGOVANJE</b>	6
<b>5. SUKOB INTERESA</b>	7
<b>6. DAVANJE I PRIMANJE POKLONA</b>	7
<b>7. PODMIĆIVANJE, NEDOZVOLJENE KORISTI, KORUPCIJA</b>	8
<b>8. TRANSPARENTNO IZVJEŠTAVANJE I VOĐENJE RAČUNOVODSTVENE EVIDENCIJE</b>	9
<b>9. BANKARSKA TAJNA</b>	9
<b>10. ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA</b>	10
<b>11. STANDARDI KVALITETE I DOBRE PRAKSE</b>	11
<b>12. PROIZVODI I USLUGE/ ODNOS SA KLIJENTIMA</b>	11
<b>13. PROMOVISANJE PROIZVODA/USLUGA I INFORMISANJE</b>	12
<b>14. KOMUNIKACIJA SA JAVNOŠĆU (JAVNI ISTUP RADNIKA)</b>	12
<b>15. AKTIVNOSTI SPREČAVANJA PRANJA NOVCA I FINANSIRANJA TERORISTIČKIH AKTIVNOSTI</b>	13
<b>15. ZAPOŠLJAVANJE</b>	13
<b>16. DISKRIMINACIJA I UZNEMIRAVANJE</b>	14
<b>17. POSLOVNI BONTON</b>	14
<b>18. POTRAŽITE POMOĆ I SAVJET</b>	15
<b>19. PRIJAVLJIVANJE</b>	15
<b>20. ZAVRŠNE ODREDBE</b>	16

Na osnovu člana 55. Zakona o bankama FBiH ("Sl. novine F BiH" broj:27/17) a u skladu sa članom 44. Statuta ASA Banke d.d. Sarajevo, Nadzorni odbor Banke na prijedlog Uprave Banke na LV sjednici održanoj dana 27.06.2019. godine, usvaja:

## **ETIČKI KODEKS**

### **1. UVODNI DIO**

ASA Banka d.d. Sarajevo (u daljem tekstu: Banka) gradi svoju poslovnu strategiju zajedno sa svojim radnicima kroz međusobno poštovanje i profesionalan odnos i ophođenje sa klijentima i eksternim saradnicima.

Etički kodeks ASA Banka d.d. Sarajevo (u nastavku: Kodeks) sadrži korisne informacije i smjernice o vrijednostima, načinu upotrebe informacija i imovine, problematici sukoba interesa, davanju i primanju poklona, bankarskoj tajni, pozitivnim standardima itd.

Kodeks je namijenjen svim radnicima Banke, bez obzira na to koje poslove obavljaju, uključujući i članove organa Banke.

Koliko je važno da poznamo slovo Kodeksa, još je važnije da njegov duh postane vodilja u našim međusobnim odnosima i odnosima s poslovnim partnerima.

Kodeksom se utvrđuje predanost Banke poslovanju u skladu s njenim vrijednostima, svim zakonima na snazi i propisima i standardima industrije. Kodeks daje upute o tome što se očekuje od svakoga od nas i upućuje na druge politike i smjernice Banke.

Želimo održavati visoke etičke i društvene standarde u našim poslovnim odnosima, u našem pristupu pružanja bankarskih proizvoda i usluga, u našim naporima zaštite klijenata i biti ugledni članovi bankarskog sektora u BiH.

### **2. NAŠE VRIJEDNOSTI**

Cilj Kodeksa je da nam svima pomogne njegovati vrijednosti koje ASA Banku čine uspješnom i uglednom. Te vrijednosti obuhvaćaju:

Istrajnost – fokusirani smo na klijenta i rezultat;

Transparentnost i otvorenost - kreiramo sredinu u kojoj svi slobodno možemo izraziti vlastito mišljenje, potrebe i probleme i istaći ono što je za nas važno;

Integritet - na profesionalan, odgovoran i dosljedan način se odnosimo prema ispunjenju ciljeva i zadataka

Timski rad - Razumijemo da imamo zajedničke ciljeve, te stavljamo interese tima ispred ličnog interesa;

Proaktivnost - Prepoznamo mogućnosti i potrebe zaposlenih/klijenata, te djelujemo u cilju unapređenja.

### 3. ETIČKI PRINCIPI I OKVIR ZA PONAŠANJE

Poslovna reputacija Banke ovisi o poštenom postupanju svih radnika na svim hijerarhijskim nivoima. U svim poslovnim odnosima, kako eksternim, tako i internim, svi smo u obavezi postupati ispravno.

Kodeks je izraz očekivanja Banke kao poslodavca prema radnicima. Polazeći od načela „jedinstveni pristup Banke“, Kodeks predstavlja okvir za ponašanje u poslovanju, praktični vodič koji upućuje na izvore daljih korisnih informacija.

Kodeks ne mora uvijek sadržavati odgovore na svako moguće pitanje i stoga ga ne treba shvatiti kao nadomjestak naše lične odgovornosti za pravilno i razumno postupanje.

Radnici Banke u obavljanju poslova i radnih zadataka dužni su postupati u skladu sa važećim zakonima i drugim internim i eksternim propisima, kao i sa svojim ugovornim obavezama.

U situacijama koje nisu regulisane Kodeksom i aktima Banke, radnici se trebaju ponašati savjesno i u skladu s najvišim normama odgovornog ponašanja.

U svim slučajevima dvojbe o pravilnom postupanju, trebamo potražiti pomoć i savjet.

Svaki radnik u obavezi je upoznati se sa odredbama Kodeksa i poštovati ih u cijelosti u svakodnevnom radu, izbjegavajući bilo kakvo neprimjereno ponašanje.

Radnici moraju biti svjesni da povrede Kodeksa mogu imati ozbiljne posljedice za poslovanje Banke, njenu reputaciju i za njih same i da će biti pozvani na odgovornost.

Od svih radnika se očekuje:

- Da se pridržavamo Kodeksa, zakona, drugih propisa i internih akata u svakoj situaciji;
- Da osiguramo tačnu i kompletnu informaciju u toku ispunjavanja svojih obaveza i da komuniciramo pravovremeno sve neophodne informacije;
- Da osiguramo potpunu, poštenu, tačnu, pravovremenu i razumljivu objavu odnosno informacije i podatke u izvještajima Banke prema regulatorima i u svakoj drugoj javnoj komunikaciji od strane Banke;
- Da nastojimo dobro prosuđivati i izbjegavamo čak i privid neprimjerenoga ponašanja. Nepoznavanje Kodeksa nije izlika za nepridržavanje njegovih načela;
- Da se ponašamo pošteno, vodeći računa o poslovnoj reputaciji Banke uz primjenu etičkih principa;
- Da se odnosimo prema svojim kolegama na primjeren način: iskreno, pošteno, pristojno i profesionalno;
- Da pažljivo ispunimo programe učenja i planirane programe obuke kako eksterne, tako i interne;
- Da budemo svjesni da se bilo kakve povrede Kodeksa neće tolerisati i da mogu imati posljedice kako za Banku tako i za nas same;
- da prijavimo sukobe interesa, kao i slučajeve kršenja Kodeksa i slučajeve u kojima sumnjate na kršenje Kodeksa, uključujući i situacije u kojima netko od vas zahtijeva da prekršite Kodeks, neposrednom rukovodiocu/Direkciji za upravljanje ljudskim resursima;
- da zaštitimo korporativni imidž i dobru reputaciju Banke;
- da izbjegavamo konflikte, te profesionalno pristupimo svim situacijama u poslovanju;
- da tražimo smjernice od nadređene osobe kada smatramo da je to potrebno.

Pored naprijed navedenog od rukovodilaca se očekuje i:

Rukovodioci moraju biti primjer i uzor drugima. Kao rukovodilac imate zadatak:

- Svojim primjerom pokazati kako se slijede etička načela;
- Pobrinuti se da radnici pod vašim nadzorom razumiju svoje obaveze uređene Kodeksom i drugim politikama Banke, pojasniti odredbe Kodeksa svojim podređenim;
- Iskoristiti prilike za razgovor o Kodeksu sa radnicima i za naglašavanje važnosti etike i poštovanja Kodeksa;
- Stvoriti okruženje u kojemu će radnici moći prijaviti svoje sumnje bez osjećaja nelagode.
- Pri ocjenjivanju radnika uzeti u obzir poštovanje Kodeksa i drugih politika Banke;
- Nikad ne ohrabrivati i ne upućivati radnike na postizanje poslovnih rezultata na štetu etičkoga postupanja ili poštovanja Kodeksa ili zakona;
- Uvijek poduzimati potrebne mjere da svoje direktno raportirajuće radnike spriječite u kršenju Kodeksa i zakona.

#### **4. POVLAŠTENE/POVJERLJIVE INFORMACIJE I TRGOVANJE**

Povlaštenim/Povjerljivim informacijama smatraju se svi dokumenti i informacije koje se odnose na Banku, koje nisu javno dostupne i koje ako i kada se objave mogu imati uticaj na poslovanje Banke, reputaciju ili odnos s klijentima i/ili bi mogle dvesti do nepoštene prednosti lica koje raspolaže takvim informacijama u poslovnom odnosu sa trećim licima.

Radnici Banke koji u obavljanju njihovih dužnosti saznaju povlaštene/povjerljive informacije, bilo namjerno ili slučajno, smatraju se osobama koje posjeduju povlaštenu/povjerljivu informaciju.

Osobe koje posjeduju povlaštenu/ povjerljivu informaciju moraju se pridržavati sljedećih pravila:

- Posjednik povlaštene/povjerljive informacije mora strogo čuvati povjerljivost predmetne informacije i istu ne smije otkriti bilo kojoj osobi koja nije u posjedu povlaštenih/povjerljivih informacija – izvan Banke ili u Banci, uključujući i članovima vlastite porodice;
- Posjednik povlaštene/povjerljive informacije ne smije preporučivati trećoj osobi koja takve informacije nema da na temelju povlaštene/povjerljive informacije trguje finansijskim instrumentima na uređenom tržištu (berzi).

Banka postupa u skladu sa zakonskim i internim propisima koji uređuju pitanje korištenja povlaštenih/povjerljivih informacija u cilju zaštite istih.

Od svih radnika se očekuje:

- Da štite povlaštene/povjerljive informacije;
- Da sprječavaju trgovanje na temelju povlaštenih/povjerljivih informacija za naše dobro i dobro svih trećih osoba;
- Da se obrate Direkciji za pravne poslove ako imaju pitanja ili nedoumica u vezi povlaštenih/povjerljivih informacija.

## 5. SUKOB INTERESA

Kao radnici Banke moramo izbjegavati sve situacije u kojima se lični interes sukobljava ili se čini da bi se mogao sukobiti sa interesima Banke. Sukob interesa postoji kada su lični interesi radnika nespojivi sa interesima Banke, sa posljedicom stvaranja sukobljene lojalnosti. Ne smijemo dozvoliti da naš lični interes ili pristrasnost utiče na našu objektivnost i profesionalnu procjenu.

Aktivnosti članova uže porodice mogu dovesti do sukoba interesa. Ne smijemo učestvovati ili stvarati dojam da imamo uticaj na donošenje bilo kakvih odluka koje mogu dovesti do sukoba između naših ličnih interesa i najboljih interesa Banke.

Ne smijemo zloupotrebjavati naš poslovni položaj u Banci za pribavljanje lične koristi, ili koristi članova uže porodice.

Moramo pažljivo razmisliti o mogućem sukobu interesa prije nego prihvatimo dodatni radni angažman.

Profesionalne aktivnosti izvan Banke, uključujući i članstvo u upravljačkim tijelima trećih osoba, mogu dovesti do sukoba interesa. Radnici kojima je ponuđen navedeni angažman, isti ne mogu prihvatiti prije prijave neposrednom rukovodiocu i Direkciji za upravljanje ljudskim resursima koji u saradnji sa Direkcijom za pravne poslove utvrđuje postojanje sukoba interesa i daje stav da li po potencijanom angažmanu dolazi do kršenja zakonskih ili internih propisa, odnosno konačne odluke od strane Uprave Banke kao nosioca ovlaštenja odlučivanja.

Prethodna saglasnost nije potrebna za članstvo u tijelima dobrotvornih, neprofitnih i nekomercijalnih organizacija (npr. sportskih klubova, dobrotvornih organizacija) izuzev da navedeno predstavlja sukob interesa u kojem slučaju je neophodna prijava i konačna odluka od strane Uprave Banke kao nosioca ovlaštenja odlučivanja.

Od svih radnika se očekuje:

- Da izbjegavamo situacije u kojima naši lični interesi dolaze u sukob sa interesima Banke;
- Da ne zloupotrebjavamo naš položaj u Banci radi ostvarivanja ličnih koristi, koristi naše rodbine i bliskih osoba;
- Da neposrednog rukovodioca i Direkciju za upravljanje ljudskim resursima obavijestimo već i o namjeri prihvatanja članstva u tijelu neke treće osobe – privrednog društva ili savjetodavnu ulogu u istom;
- Da odmah obavijestimo neposrednog rukovodioca o bilo kakvom nastalom ili potencijalnom sukobu interesa radi pronalaženja primjerenog rješenja.

## 6. DAVANJE I PRIMANJE POKLONA

Čak i u slučajevima kada su pokloni razmijenjeni sa najčistijim motivima njegovanja ličnih ili profesionalnih prijateljstava, oni mogu biti pogrešno shvaćeni i stvoriti dojam da se radi o neprimjerenom koristi s ciljem ostvarivanja uticaja.

Ne smijemo davati ni primati bilo kakve poklone koje mogu pobuditi bilo kakve sumnje o našem ličnom poštenju ili poštenju i nezavisnosti Banke.

U svrhu izbjegavanja prigovora o stvarnim ili navodno neprimjerenim odnosima sa postojećim ili potencijalnim poslovnim partnerima, iz javnog i privatnog sektora, radnici Banke su u obavezi pridržavati se sljedećih načela:

- Pokloni u novcu nisu dozvoljeni;
- Pokloni koji se poklanjaju klijentima i poslovnim partnerima, uz obaveznu prijavu Direkciji za upravljanje ljudskim resursima, ne mogu biti u vrijednosti koja prelazi razumne troškove, odnosno nije dozvoljeno davanje poklona u okolnostima u kojima bi primaoci poklona mogli navedeni gest protumačiti kao način da se utiče na poslovnu odluku;
- Izdaci za raskošne ili neprikladne poklone strogo su zabranjeni;
- Zabranjeno je zahtijevanje ili poticanje primanja poklona bilo koje vrste. Predmetna zabrana ne odnosi se samo na stvari, nego i na sve oblike koristi.

Ako imate dvojbe o naprijed navedenom kontaktirajte neposrednog rukovodioca i/ili Direkciju za upravljanje ljudskim resursima koji će dati jasan stav o navedenom.

Od svih radnika se očekuje:

- Da nikada ne tražimo poklone od postojećih ili potencijalnih poslovnih partnera i/ili klijenata;
- Da se obratimo našem neposrednom rukovodiocu i/ili Direkciji za upravljanje ljudskim resursima i postupimo u skladu sa stavom Direkcije uvijek kada smo u bilo kakvoj dvojbi u vezi poklona;
- Da prijavimo primljeni, odnosno dati poklon Direkciji za upravljanje ljudskim resursima.

## **7. PODMIĆIVANJE, NEDOZVOLJENE KORISTI, KORUPCIJA**

Banka zabranjuje i sankcioniše bilo koji oblik koruptivnog poslovnog ponašanja kao što su podmićivanje (javno, privatno, aktivno, pasivno), pronevjeru, prevaru, krađu i davanje neprimjerene koristi, i sl.

Banka se u svom poslovanju strogo pridržava pravila vezanih za obaveze suzbijanja korupcije u bilo kojem obliku (tzv. načelo nulte tolerancije).

Radnici Banke ne smiju obećavati, tražiti ili primati bilo kakav oblik neprimjerene koristi, neposredno ili putem posrednika, fizičkoj ili pravnoj osobi, odnosno od fizičke ili pravne osobe, sa namjerom da zauzvrat dobiju ili održe poslovni odnos.

Neprimjerena korist uključuje nezakonite rabate, mito, provizije i prikrivena plaćanja. Neprimjerena korist može biti bilo kakva vrijednost, uključujući ali ne ograničavajući se na plaćanja, obroke, poklone, putne troškove ili fiktivne ugovore.

Jednako tako je zabranjeno davati ili obećavati nedozvoljene koristi. Suprotno od definicije podmićivanja, u ovom slučaju nema „protu-usluge“. Nedozvoljena korist se stoga može očitovati kao oblik „dobrovoljnog“ plaćanja sa svrhom povećanja naklonosti primatelja prema davatelju.

Važna je i percepcija i ponašanje radnika Banke, jer se isto može smatrati podmićivanjem ili davanjem nedozvoljene koristi, bez obzira na njihovu namjeru.

Kršenje zakona koji zabranjuju nepoštene poslovne prakse može dovesti do krivičnih postupaka protiv, kako pojedinca, tako i Banke.



Naš zajednički cilj je održavanje visokog poslovnog ugleda Banke, tako da svaki radnik u svom svakodnevnom radu treba učiniti razuman napor da smanji rizik poslovnih odnosa sa ugovornim stranama koje su uključene ili bi sasvim izvjesno mogle biti uključene u koruptivne aktivnosti.

Od svih radnika se očekuje:

- Da se pridržavamo svih zakonskih i internih propisa i standarda u poslovnom ponašanju;
- Da ne prakticiramo, ne toleriramo i ni na koji način ne podržavamo bilo kakvo koruptivno ponašanje;
- Da nikada ne dajemo, ne obećajemo, ne tražimo i ne primamo nikakav oblik nedozvoljene koristi;
- Da pažljivo provjerimo da li je davanje određene koristi u skladu načelima Banke, a vezano za pošteno i etično postupanje u poslovanju.

## **8. TRANSPARENTNO IZVJEŠTAVANJE I VOĐENJE RAČUNOVODSTVENE EVIDENCIJE**

Tačnost i istinitost poslovne dokumentacije ključ je našeg poslovanja.

Vodimo brigu da svi podaci, informacije ili evidencije koje kreiramo ili za koje smo odgovorni budu istiniti i poštteni. Ti podaci mogu biti sadržani u različitim formatima u rasponu od oficijelnih finansijskih izvještaja, podataka o razvoju novih i modifikaciji postojećih proizvoda i usluga, tarifa i ostalih relevantnih podataka.

Banka je u obavezi primjenjivati i poštivati propise i računovodstvene standarde i osigurati da podaci koje dostavlja svojim revizorima i regulatornim organima, dioničarima i dr., daju istinit i pošten prikaz finansijskog poslovanja.

Nikada ne smijemo davati pogrešne ili obmanjujuće izjave, ili unositi takve podatke u bilo koji izvještaj, evidenciju, namjenjene objavi ili zahtjeve za knjiženje troškova.

Krivotvorenje evidencija ili računa ili pogrešno prikazivanje činjenica predstavlja prevaru.

Pored odgovornosti Banke, kao finansijske institucije, radnici koji sudjeluju u takvom nezakonitom postupanju također su odgovorni i izloženi ozbiljnim sankcijama i sudskim postupcima.

Svi radnici su dužni:

- Da se pobrinu da svi finansijski i nefinansijski podaci koje kreiramo ili o njima izvještavamo budu istiniti, poštteni i potpunji;
- Da nikada ne unose pogrešne činjenice u bilo koje izvještaje Banke, publikacije, evidencije ili druge dokumente.

## **9. BANKARSKA TAJNA**

Bankarskom tajnom smatra se podatak, činjenica, ili saznanje do kojih smo došli mi kao radnici Banke, te dioničari i članovi organa Banke, obavljajući poslove i izvršavajući dužnosti svako iz svoje nadležnosti, kao i lica društva koja vrše reviziju Banke i druga lica koja zbog prirode posla koji obavljaju imaju pristup podacima, a čije bi otkrivanje neovlaštenom licu nanijelo ili moglo da nanese štetne posljedice za Banku i naše klijente.

Bankarskom tajnom smatraju se naročito:

- podaci koji su poznati Banci, a odnose se na lične podatke, finansijsko stanje i transakcije, kao i na vlasništvo ili poslovne veze fizičkih i pravnih lica klijenata naše Banke ili druge banke;
- podaci o stanju i prometu na pojedinačnim računima fizičkih i pravnih lica otvorenih u Banci.

Sva naprijed navedena lica koja imaju pristup podacima koji se u skladu sa zakonskom regulativom i internim propisima Banke smatraju bankarskom tajnom, u obavezi su čuvati te podatke u skladu sa svim propisima koji tretiraju bankarsku tajnu i ne smiju ih upotrebljavati za svoje lične koristi, niti ih mogu prenositi/komunicirati trećim licima i nakon prestanka radnog odnosa u Banci, prestanka angažmana u Banci, odnosno prestanka statusa na osnovu kojeg su ostvarili pristup tim podacima.

Bankarska tajna predstavlja poslovnu tajnu.

Radnici su dužni osigurati da na kraju radnog dana njihovi dokumenti u papirnatom i elektroničkom obliku, a koji sadrže poslovne i bankarske tajne, te podatke o vrijednosnim papirima ne budu ostavljeni na mjestima i/ili u stanju na kojima/u kojem su dostupni neovlaštenim osobama.

Od svih lica koja imaju pristup podacima koji su klasifikovani kao bankarska tajna se očekuje:

- Poštivanje zakonskih i internih propisa od momenta pristupa podacima koji predstavljaju bankarsku tajnu.

Od radnika se također očekuje:

- Prezentovanje obaveze i ishodovanje potpisivanja izjave o čuvanju bankarske tajne od strane trećih lica.

Izuzeci od čuvanja bankarske tajne propisani su Zakonom o bankama i podzakonskim aktima.

## **10.ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA**

Radnici Banke su u obavezi u skladu sa zakonskom regulativom postupati (prikupljati, obrađivati i distribuirati) sa ličnim podacima radnika, dobavljača i/ili klijenata.

Ukoliko je neophodna saglasnost klijenta za korištenje ličnih podataka i uvid u određene klijentove podatke/izvještaje, odgovorni radnici su u obavezi istu pribaviti.

Distribucija ličnih podataka klijenata prema trećoj strani decidno je određena Zakonom o zaštiti ličnih podataka kao i Zakonom o bankama, odnosno regulatorni organi (sudovi, porezne uprave i sl.) koji na valjan način Banci dostave zahtjev za dostavom podataka iste mogu i dobiti na odgovarajući propisan način dostavljanja istih (npr. posebni obrasci za sudove i sl.), a što je propisano internim aktom Instrukcija o postupanju po zahtjevima nadležnih organa za dostavljanje informacija.

Od svih radnika se očekuje:

- Da se pobrinemo da lične podatke obrađujemo sa dužnom pažnjom i samo u legitimne svrhe zbog kojih se podaci prikupljaju i u skladu sa važećim zakonima i internim propisima Banke;
- Da lične podatke pohranjujemo u skladu sa važećim zakonima i internim propisima Banke;

- Da kao mjeru sigurnosti imamo uvedena ovlaštenja za pristup, unos i distribuciju ličnih podataka izbjegavajući obavezno sukob interesa.

## **11. STANDARDI KVALITETE I DOBRE PRAKSE**

Održavanje standarda visoke kvalitete je značajan dio postupka usklađenosti poslovanja sa zahtjevima regulatora i preduslov našeg poslovanja.

Banka se obavezala postupati u skladu sa zakonskim i regulatornim zahtjevima i dobrim bankarskim praksama.

U svrhu jačanja nadzora, praćenja i unapređenja upravljanja rizicima usklađenosti, i drugim rizicima, uspostavljena je kontrolna funkcija za praćenje usklađenosti i kontrolna funkcija upravljanja rizicima sa nadležnostima utvrđenim Zakonom o bankama i Odlukom Agencije za bankarstvo FBiH o kontrolnim funkcijama banke.

Sigurnost klijenata, pravovremeno prijavljivanje štetnih događaja i rješavanje pritužbi klijenata su od iznimne važnosti i zahtijevaju značajnu pažnju. Radnici, u skladu sa internim aktima, su u obavezi odmah po saznanju prijaviti štetan događaj nadležnim odjelima/radnicima bez obzira da li su saznanja za navedene okolnosti proizašla u toku ili van redovnog rada i na način saznanja (lično, putem društvenih mreža i sl.).

Od svih radnika se očekuje:

- Da postupamo u skladu sa pravnim i regulatornim zahtjevima kao i međunarodno priznatim dobrim praksama;
- Da pravovremeno prijavljujemo štetne događaje;
- Da pravovremeno prijavljujemo sve pritužbe klijenata.
- 

## **12. PROIZVODI I USLUGE/ ODNOS SA KLIJENTIMA**

Proizvodi i usluge koje Banka pruža svojim klijentima kontinuirano su predmet modifikacija, odnosno uvođenja novih proizvoda i usluga u nastojanju postizanja visokih standarda kvaliteta istih.

Da bi bila uspješna, Banka poslovanje prilagođava tržišnim uslovima, nastojeći u svakom trenutku klijentu ponuditi odgovarajući proizvod/uslugu.

Konkurentnu prednost Banka može ostvariti, pored proizvoda i usluga, i samim pristupom i ponašanjem svih radnika, osobito onih koji po prirodi posla direktno komuniciraju sa klijentima. Našim klijentima želimo pružiti uslugu zasnovanu na poštenju, transparentnosti i fer odnosu.

Svaki radnik svojim ponašanjem prema klijentu „šalje“ sliku o Banci i o svakom od nas ovisi postizanje i održavanje reputacije kao bitne stavke uspješnog poslovanja. Razvijamo individualni pristup u odnosu na svakog klijenta jer nam je važno zaslužiti njegovo povjerenje.

Svaki radnik Banke dužan je da odmah odreaguje na dostavljeni zahtjev klijenta i o njemu se očituje.

Povratne informacije naših klijenata su vrlo važne za razvoj i poboljšanje poslovanja. Rješavajući po prigovorima klijenata, Banka treba u skladu sa aktom koji reguliše ovu oblast, poduzeti odgovarajuće aktivnosti i spriječiti slične situacije u budućnosti.

Banka cijeni svaku informaciju o svom radu i analizira sve primjedbe i komentare, jer to poboljšava kvalitet njenih usluga i pomaže u održavanju lojalnosti klijenata. Kada postupa sa informacijama svojih klijenata, Banka preduzima sve neophodne mjere kako bi se te informacije zaštitile u skladu sa važećim propisima.

Od svih radnika se očekuje:

- Da u potpunosti ispunimo očekivanja Banke kao poslodavca i klijenata kao krajnjih korisnika u pogledu kvalitete naših proizvoda i usluga;
- Da težimo stalnim poboljšanjima poslovnih procesa i proizvoda/usluga;
- Da podržavamo model pristupa klijentima na način da je svaki klijent podjednako važan i da mu pružimo kvalitetnu uslugu koja pored prodaje proizvoda i usluga podrazumijeva i savjetodavnu ulogu.

### **13. PROMOVISANJE PROIZVODA/USLUGA I INFORMISANJE**

Postojeći i potencijalni klijenti imaju legitimni interes biti obaviješteni o našim proizvodima i uslugama i cjenovnom aspektu istih.

Navedene informacije dajemo na transparentan, ažuran i pravovremen način u skladu sa svim zakonskim odredbama i u cilju optimalnog korištenja proizvoda i usluga koje pružamo.

U kreiranju i pružanju bankarskih proizvoda i usluga vodimo se načelima etičnosti, poštenja i poštenog formiranja cjenovnog aspekta istih.

U području promotivnih praksi Banka poštuje sve važeće zakone, propise, kodekse, interne procedure i standarde.

Banka želi da radnicima, klijentima, poslovnim partnerima, dioničarima, obezbijedi pravovremene i sveobuhvatne informacije o svom poslovanju, teži biti otvorena i aktivna u komunikaciji. S druge strane štiti povjerljive podatke o svojim klijentima, njihovim transakcijama, kao i druge informacije koje su zaštićene zakonom.

Od svih radnika se očekuje:

- Da se pridržavamo važećih zakona, eksternih i internih propisa, procedura i standarda;
- Da slučajeve kršenja navedenih pravnih izvora prijavljujemo i poduzimamo trenutne korektivne mjere.

### **14. KOMUNIKACIJA SA JAVNOŠĆU (JAVNI ISTUP RADNIKA)**

Predstavljanje Banke u javnosti i medijima u nadležnosti je Uprave Banke. Uprava Banke može ovlastiti određeno lice da u ime Banke komunicira sa predstavnicima medija, investitorima, analitičarima ili obavlja drugo javno komuniciranje.

Dakle, radnici mogu javno govoriti u ime Banke samo uz ovlaštenje/odobrenje Uprave Banke. Javni govor u ime Banke podrazumijeva i odnosi se i na upotrebu društvenih medija, s posebnim fokusom na društvene mreže, forume, blogove.

Radnici mogu biti u prilici da javno istupaju i u privatne svrhe. Tada trebaju voditi računa da ni u kojem slučaju, niti situaciji, ne dovedu svoje stavove u vezu sa Bankom, te da se u slučaju potrebe ograde od svoje pozicije u Banci.

Prilikom javnog istupanja, radnici su u obavezi voditi računa o zaštiti ugleda i interesa Banke kao i svog vlastitog ugleda, kako bi spriječili potencijalno nanošenje štete Banci ili sebi lično.

## **15. AKTIVNOSTI SPREČAVANJA PRANJA NOVCA I FINANSIRANJA TERORISTIČKIH AKTIVNOSTI**

Banka je aktivno uključena u sprečavanje pranja novca i finansiranje terorističkih aktivnosti, uz saradnju sa odgovarajućim regulatornim tijelima.

Sprečavanje takvih radnji i poznavanje Bančinih klijenata izuzetno je važno ne samo za Banku, već i s aspekta cjelokupne percepcije tržišta novca i tržišta kapitala. U tom pogledu, bilo koja nezakonita radnja može dovesti do nepredvidivih posljedica za Banku i tržište, te može prouzrokovati gubitak ugleda i dovesti do potencijalnih finansijskih gubitaka.

Radnici koji u skladu sa svojim opisom posla uspostavljaju neposredni kontakt s klijentima i na drugim područjima poslovanja koja su izložena navedenim rizicima, dužni su poduzimati tačno propisane korake, mjere, radnje i postupke za sprečavanje pranja novca i finansiranje terorističkih aktivnosti, kako bi dobili što potpunije informacije o svojim klijentima primjenom načela „Upoznaj svog klijenta“, odnosno u obavezi su poštovati odredbe navedene u Zakonu o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti, preporukama i smjernicama regulatornih organa, te internim aktima Banke.

Od svih radnika se očekuje:

- Da se pridržavamo važećih zakona, eksternih i internih propisa, procedura i standarda iz ove oblasti.

## **15. ZAPOŠLJAVANJE**

Banka nudi svojim radnicima dinamično radno okruženje – usmjerena i izazovna radna mjesta, omogućava kontinuiranu edukaciju i usavršavanje kako bi poslovanje bilo u korak sa trendovima koji vladaju na tržištu.

Internim aktima Banke regulisani su zapošljavanje, edukacija, pravilnik o radu, sistematizacija i opis poslova svakog radnika i raskid ugovora o radu, a sve u skladu sa zakonskom regulativom koja tretira navedeno.

Banka poštuje prava svih radnika na članstvo u bilo kojem pravno prepoznatom obliku udruživanja radnika i primijeniti će sve zakone koji se odnose na zastupljenost radnika.

Način rukovođenja kojem Banka teži je da neposredni rukovodioci na svim nivoima organizacijske strukture vlastitim primjerom i demonstrirajući vrijednosti budu poticaj svojim radnicima.

Navedeno podrazumijeva da neposredni rukovodilac:

- je istinski zainteresovan za radnike,
- pažljivo sluša, transparentan je i objašnjava „zašto“,

- daje priliku i ima povjerenja kod predlaganja poslovnih odluka/aktivnosti od strane radnika,
- otkriva i razvija potencijale radnika,
- teži izvrsnosti i izvanrednim rezultatima,
- određuje prioritete i rješava nedoumice u poslovnim aktivnostima,
- ukaže na dobro obavljen posao,
- ukaže na neadekvatno obavljen posao.

## **16. DISKRIMINACIJA I UZNEMIRAVANJE**

Različitost ne donosi samo prednosti, nego iziskuje pažljivo postupanje radi izbjegavanja nesporazuma i sukoba. Vrijednost različitosti može se ostvariti samo pažljivim postupanjem.

Različitosti u porijeklu, mišljenjima i idejama radnika pomaže nam u održavanju konkurentске prednosti.

Banka cijeni razlike među radnicima i aktivno radi na unapređenju radnog okruženja u kojem svi imaju mogućnost iznošenja novih ideja, prijedloga, odnosno potiče radnike da ostvare svoj puni potencijal.

Banka kao poslodavac provodi pošten i jednak tretman svih radnika i svih ljudi koji se žele zaposliti, uključujući stvaranje jednakih prilika za razvoj i napredovanje i ne toleriše nikakve oblike diskriminacije ili uznemiravanja na radnom mjestu.

Nema razumijevanja za izloženost radnika uvredljivim, ponižavajućim ili drugim neželjenim oblicima ponašanja na radnom mjestu kojima se vrijeđa dostojanstvo ili se stvara zastrašujuće, neprijateljsko ili ponižavajuće okruženje na radnom mjestu.

U slučaju da imamo saznanja da je bilo koja osoba žrtva diskriminacije ili uznemiravanja, moramo prijaviti ovakvo neželjeno ponašanje.

Od svih radnika se očekuje:

- Da različitost shvatimo kao priliku za postizanje poslovnog uspjeha;
- Da nikoga ne diskriminiramo;
- Da nikada ne učestvujemo u bilo kakvom obliku uznemiravanja na radnom mjestu;
- Da saznanja o bilo kakvoj diskriminaciji na radnom mjestu ili uznemiravanju prijavimo.

## **17. POSLOVNI BONTON**

Standardi poslovnog bontona važan su dio reputacije.

Poslovni bonton tretira: kulturu tijela i poslovnog odijevanja, odnos prema radnom prostoru, ponašanje u poslovnim prostorijama, poslovna pisma, e-mail komuniciranje, komuniciranje telefonom i komuniciranje sa kolegama, ophođenje prema klijentima, poslovna komunikacija, i dr. Poslovni bonton je obavezujući za sve radnike Banke, bez obzira na poziciju radnika i vrstu posla koji obavlja, te su dužni poštovati interni akt koji reguliše ovaj segment.

## 18. POTRAŽITE POMOĆ I SAVJET

U našem svakodnevnom radu povremeno se možemo suočiti sa situacijama koje nisu izričito predviđene u Kodeksu ili u dokumentima na koje Kodeks upućuje.

Ako nismo sigurni kako ispravno postupiti, trebamo sebi postaviti sljedeća pitanja:

- Da li je moje ponašanje zakonito?
- Da li je usklađeno sa Kodeksom?
- Može li moje ponašanje dovesti do negativnih posljedica za Banku i za mene?
- Kako bih se osjećao/osjećala kada bi se o tome pisalo u novinama?

U većini slučajeva, Kodeks će dati sve potrebne smjernice koje trebate. Ipak, u slučaju sumnje ili nesigurnosti o ispravnom ponašanju, potrebno je zatražiti pomoć i savjet.

Naši neposredni rukovodioci, radnici u Direkciji za upravljanje ljudskim resursima su primjerene kontakt osobe sa kojima trebate iskomunicirati Vaše sumnje.

Neposredni rukovodioci su zaduženi osigurati da svi radnici za koje odgovaraju dobiju potrebnu pomoć i savjet u svrhu postupanja sa ovim Kodeksom.

Od svih radnika se očekuje:

- Da se u slučaju sumnje o ispravnom poslovnom ponašanju obratimo našim neposrednim rukovodiocima/Direkciji za upravljanje ljudskim resursima;
- Da pružimo pomoć i savjet svim radnicima kojima smo rukovodioci.

## 19. PRIJAVLJIVANJE

Radnici koji komuniciraju o problemima vezanim uz dužnost usklađenog ponašanja postupaju pravilno i u skladu sa vrijednostima i korporativnim načelima Banke.

Postavljajući upite o sumnjama o tome što je usklađeno ponašanje, radnici štite sami sebe, svoje kolege, ali i interese i prava Banke kao njihovog poslodavca.

Ako imamo pitanja u vezi sa usklađenosti određenog ponašanja, općenito je najbolje obratiti se lično neposrednim rukovodiocima ili se obratiti:

- Direkciji za upravljanje ljudskim resursima ili
- Prijavu izvršiti poštom na adresu: Trg međunarodnog prijateljstva br.25, 71000 Sarajevo ili putem E-mail: [kodeks.etika@asabanka.ba](mailto:kodeks.etika@asabanka.ba)

Pored toga i uz uslov poštivanja važećih zakonskih odredbi, radnicima koji prijavljuju svoje sumnje o eventualnoj neusklađenosti određenog ponašanja/postupanja omogućava se diskrecija kod podnošenja prijava.

Također, zabranjena je bilo kakva zloupotreba kanala za prijavljivanje zabrinutosti ili sumnji radi (ne)usklađenosti određenog ponašanja.

Od neposrednih rukovodilaca se očekuje da stvaraju okruženje povjerenja u kojem će se radnici poticati da otvoreno progovaraju o svim svojim sumnjama u vezi se pravilnim ponašanjem.

Od svih radnika se očekuje:



- Da prijavimo svoje sumnje kada u dobroj vjeri držimo da je neko učinio, čini, ili da bi mogao učiniti nešto što je u suprotnosti sa zakonskim okvirom, internim propisima i ovim Kodeksom;
- Da o našoj zabrinutosti u vezi usklađenosti određenog ponašanja razgovaramo sa našim neposrednim rukovodiocem;
- Da korisimo i druge dostupne komunikacijske kanale za podnošenje prijave, ako osjećamo nelagodu u vezi razgovora sa našim neposrednim rukovodiocem;
- Da prijavljujemo sve slučajeve saznanja o odmazdi koja se vrši nad bilo kime tko je u dobroj vjeri iskazao zabrinutost u vezi sa usklađenosti nekog ponašanja.

## **20.ZAVRŠNE ODREDBE**

Ovaj akt će se revidirati i ažurirati u slučaju izmjena relevantnih propisa i/ili kao odgovor na nove etičke standarde u poslovnoj praksi odnosno u skladu sa prepoznatim potrebama,

Ovaj Kodeks stupa na snagu danom donošenja.

Stupanjem na snagu ovog akta, prestaje da važi Kodeks ponašanja i etike ASA Banke d.d. Sarajevo, broj: 01/2-742-6d-1/18 od 19.01.2018. godine.

O usvajanju ovog akta biće informisani svi radnici, a isti je dostupan na internom portalu Banke, te su svi radnici u obavezi pročitati i postupati u skladu sa predmetnim aktom. Klijentim i drugim zainteresovanim stranama Kodeks je dostupan na službenoj web stranici Banke.