

## KODEKS POSLOVNOG PONAŠANJA I ETIKE

### Uvodne odredbe

#### Članak 1.

Cilj ovoga Kodeksa poslovnog ponašanja i etike (u daljnjem tekstu: Kodeks) je uspostaviti visoke profesionalne i etičke standarde poslovanja kroz definiranje temeljnih načela i pravila dobrog i prihvatljivog ponašanja koja potiču svijest o važnosti profesionalnog izvršavanja obaveza te ponašanju koje promiče i odražava povjerenje klijenata u Banku.

Kodeksom se utvrđuje poslovna kultura tj. načini ponašanja i interakcije s klijentima, poslovnim partnerima i ostalim dionicima, ali i načini ponašanja radnika jednih prema drugima, a ujedno se daju smjernice i pojašnjenja radnicima ukoliko se nađu u situacijama koje su, imajući u vidu individualni osjećaj odgovornosti i procjenu, etički nejasne ili dvojbene.

Banka će osigurati da su svi radnici na odgovarajući način upoznati sa pravilima i standardima iz ovoga Kodeksa.

Od svih se radnika očekuje da budu upoznati, da razumiju i da se drže pravila utvrđenih u ovom Kodeksu. Ukoliko bi postojala bilo kakva pitanja u vezi sa sadržajem ovog Kodeksa, radnici trebaju kontaktirati svog neposrednog rukovoditelja ili organizacijsku jedinicu/osobu/vlasnika internih akata određenih područja navedenih u Kodeksu ili funkciju praćenja usklađenosti.

Sve aktivnosti Banke trebaju se provoditi u skladu s mjerodavnim pravom i korporativnim vrijednostima sadržanim u ovom Kodeksu. Bilo kakvo kršenje zakonskih odredbi te internih pravila može rezultirati ozbiljnim posljedicama za Banku i/ili radnike te može suštinski ugroziti ugled pa čak i samu egzistenciju Banke. U slučajevima u kojima nije udovoljeno uspostavljenim visokim profesionalnim i etičkim standardima, Banka će poduzeti odgovarajuće mjere.

### Značenje pojmova

#### Članak 2.

Pojedini pojmovi za potrebe ovog Kodeksa imaju sljedeća značenja:

1. **Radnik** je svaka osoba koja radi za Banku po osnovi ugovora o radu ili kojoj drugoj osnovi (primjerice ugovor o djelu, ugovor o autorskom djelu, itd.).
2. **Povjerljiva informacija** je svaka informacija, u bilo kojem obliku (pisanom, usmenom, elektroničkom itd.), koja je poslovna ili bankovna tajna ili tajna vezana uz financijske instrumente (kako je to utvrđeno propisima o tržištu kapitala), osobni podaci i svi ostali podaci koji nisu javni ili informacije dobivene iz eksternih izvora pod uvjetom da se te informacije čuvaju u tajnosti i koriste samo u svrhu za koju su odobrene.
3. **Nepravilnost** je svaka radnja i postupak koji ima karakter koruptivnog postupanja odnosno kršenja zakona i drugih propisa te nesavjesno upravljanje javnim dobrima i javnim sredstvima Europske unije koje predstavlja ugrožavanje javnog interesa, a koja su povezana s obavljanjem posla kod Banke kao poslodavca.
4. **Etički sukob/dvojba** je situacija moralnog izbora (dvojbe), kada odluka za jednu vrijednost ima za posljedicu kršenje druge, podjednako važne vrijednosti.
5. **Interni akti** su svi interni dokumenti Banke (politike, pravilnici, upute itd.).

## Kultura rizika

### Članak 3.

Kultura rizika jesu etičke norme, stavovi i ponašanja povezani sa svijesti o rizicima, preuzimanjem rizika i upravljanjem rizicima te kontrole na osnovi kojih se donose odluke o rizicima.

Banka neprestano poboljšava svoj sustav za upravljanje rizicima tako da može uspješno poslovati u okruženju koje se kontinuirano mijenja.

Kultura praćenja rizika znači identificiranje rizika koji proizlaze iz aktivnosti radnika, njihova analiza i procjena pomoću dostupnih alata, a s obzirom na limite rizika koje Banka može tolerirati u svom radu. Za praćenje kulture rizika mogu se koristiti analize podataka iz dostupnih izvješća, upitnici za utvrđivanje rizika, zajednički sastanci i sl.

Stoga će Banka osigurati da o kulturi rizika budu obaviješteni svi radnici te će organizirati edukaciju radnika o kulturi rizika na način da radnici na svim razinama budu jasno upoznati s dodijeljenim im ovlastima, poslovima i odgovornostima u pogledu preuzimanja i upravljanja rizicima. Edukativni programi mogu se provoditi i od strane rukovoditelja organizacijskih jedinica prema svojim djelatnicima.

## Kultura rizika i poslovno ponašanje

### Članak 4.

Banka je dužna uspostaviti visoke etičke i profesionalne standarde, promicati ih, pridržavati ih se te osigurati provedbu takvih standarda ovim Kodeksom i kontinuirano ih nadzirati.

Na takve standarde primjenjuju se načela jednakih mogućnosti i jednakog postupanja prema muškarcima i ženama u pitanjima zapošljavanja i rada kao i nepostojanja diskriminacije radnika, kako je propisano Pravilnikom o radu.

Takav standard uključuje:

- obvezu da se sve aktivnosti Banke provede u skladu s mjerodavnim pravom i korporativnim vrijednostima Banke,
- očekivanja da će aktivnosti ostati unutar sklonosti preuzimanju rizika i internih limita te povezanih odgovornosti radnika Banke,
- primjere prihvatljivog i neprihvatljivog ponašanja,
- očekivanja da radnici moraju postupati pošteno i s integritetom te da moraju izvršavati svoje dužnosti s odgovarajućom vještinom, dužnom pozornošću i predanošću
- očekivanja da radnici moraju biti svjesni mogućih postupaka koji mogu proizaći iz povreda dužnosti i neprihvatljivog ponašanja odnosno nepoštivanja Kodeksa.

## Temeljna načela

### Članak 5.

Temeljna načela poslovnog ponašanja zasnivaju se na slijedećim etičkim vrijednostima: zakonitosti rada i poslovanja, zabrani diskriminacije i povlašćivanja, profesionalnosti, stručnosti, poštenju, savjesnosti i odgovornosti, uzajamnom poštivanju, povjerenju, suradnji, pristojnosti i strpljenju.

### **Načelo zakonitosti i pravne sigurnosti**

#### Članak 6.

Radnici Banke u obavljanju poslova i radnih zadataka dužni su postupati sukladno zakonima i drugim propisima Republike Hrvatske i Europske unije te internim aktima Banke.

Kršenje važećih zakona i propisa može radnika kao i Banku podvrgnuti prekršajnim i/ili kaznenim sankcijama i može biti štetno za reputaciju Banke. Ključno je stoga održati visoke standarde osobnog i profesionalnog ponašanja s ciljem izbjegavanja čak i same naznake bilo kakvog kršenja propisa.

Banka zahtijeva od svojih radnika naročitu odgovornost pri poštivanju propisa temeljenih na zakonskim i internim zahtjevima. Kako bi se osigurala usklađenost s važećim zakonima i propisima, Banka ima dobro razvijen okvir politika u vezi pitanja navedenih u ovom Kodeksu, ali se ne ograničava samo na njih.

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

### **Načelo zabrane diskriminacije i povlašćivanja**

#### Članak 7.

U svakodnevnom izvršavanju povjerenih im poslova radnici Banke svojim postupcima ili izjavama ne smiju diskriminirati ili povlašćivati druge osobe po bilo kojoj osnovi, a osobito po osnovi religije, etničke i nacionalne pripadnosti, rase, spola, spolne orijentacije, životnog stila i imovinskog stanja, podrijetla, obiteljskog i bračnog statusa, trudnoće, obiteljskih obveza, životne dobi, invalidnosti, tjelesnog izgleda i političkog opredjeljenja ili po bilo kojoj drugoj osnovi suprotno Ustavu Republike Hrvatske, Zakonu o suzbijanju diskriminacije i drugim propisima.

### **Načelo profesionalnosti**

#### Članak 8.

Od radnika Banke se očekuje odgovorno, savjesno, profesionalno i etički besprijekorno ispunjavanje svih svojih obveza. U svojem djelovanju radnici Banke slijede načela objektivnosti, nepristranosti, razboritosti, korektnosti, dijaloga i tolerancije.

Od radnika Banke se očekuje djelovanje u duhu zajedničkih ciljeva te sudjelovanje u djelatnostima koje neće biti u sukobu s njihovim profesionalnim obvezama u Banci niti štetiti tim obvezama, kao ni ugledu Banke.

### **Načelo jednakosti i pravednosti**

#### Članak 9.

Svaki radnik Banke treba se ponašati u skladu s načelom jednakosti i pravednosti na način koji isključuje svaku diskriminaciju, zlostavljanje, uznemiravanje ili iskorištavanje.

Radnici Banke ne smiju zlouporabiti svoj autoritet i ne smiju dopustiti da osobni interesi i odnosi rezultiraju situacijama koje mogu utjecati na mogućnost objektivnoga prosuđivanja te etičkoga i profesionalnog obavljanja radnih obveza.

Pri zapošljavanju i u svakodnevnom odnosu s radnicima i u upravljanju njima, Banka se vodi idejom rodne raznolikosti i kao poslodavac primjenjuje načelo jednakih mogućnosti. Svim radnicima Banka osigurava jednake uvjete ostvarivanja profesionalnih obveza, iskazivanja intelektualnih sposobnosti i napredovanja. Banka ne tolerira favoriziranje niti diskriminaciju 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.

Banka osmišljava i razvija programe izobrazbe i omogućuje interne i eksterne edukacije radnika s ciljem unaprjeđenja vlastitih znanja i vještina radnika.

Banka provodi rodno neutralne politike primitaka, politiku zapošljavanja, planove razvoja karijere i nasljeđivanja, pristup osposobljavanju i mogućnost prijave na interne obavijesti o slobodnim radnim mjestima.

### **Poštivanje etičkih načela na radnom mjestu**

#### **Zahtjevi u pogledu ponašanja prema klijentima, poslovnim partnerima i ostalim građanima**

##### **Članak 10.**

Radnici se moraju, na radnom mjestu i izvan njega, suzdržati od bilo kakvog izražavanja koje može imati negativan utjecaj na reputaciju Banke.

U odnosu prema klijentima, poslovnim partnerima i ostalim građanima radnici Banke su dužni postupati profesionalno, nepristrano i pristojno. U obavljanju poslova i radnih zadataka i ponašanjem na javnom mjestu, radnici Banke moraju paziti da ne štete interesima Banke, umanje osobni ugled i povjerenje građana u rad i poslovanje Banke.

Radnik Banke u obavljanju poslova i radnih zadataka primjenjuje stručno znanje na takav način da klijentima, poslovnim partnerima i građanima pomaže u ostvarivanju njihovih prava, postupajući pritom u skladu s načelom zakonitosti i načelom zaštite javnog interesa. Klijentu treba dati sve informacije o traženom proizvodu i posebno sve njegove posebne značajke kako bi klijent dobio sve informacije koje su mu potrebne za donošenje razumne odluke. Strogo su zabranjene bilo kakve aktivnosti koje bi mogle imati negativan utjecaj na financijske interese ili reputaciju klijenta, uključujući zlouporabu nedostatnog znanja klijenta ili njegovog ograničenog pristupa informacijama, pri čemu su potrošači posebno zaštićeni. Informacije koje se klijentima daju moraju uvijek biti priopćene na pošten i jasan način koji ne dovodi u zabludu.

Povratna informacija od klijenta važno je sredstvo pomoću kojega Banka može ocjenjivati i kontinuirano poboljšavati svoje procese, proizvode i usluge odnosno procjenjivati koje su promjene nužne. Stoga će Banka na sve pritužbe odgovarati učinkovito i u propisanom roku.

### **Odnos prema radu i radnoj okolini**

##### **Članak 11.**

Banka u potpunosti poštuje Zakon o radu i druge propise u vezi s njim te ima za cilj stvoriti i održavati sigurnu, zdravu i afirmativnu radnu okolinu.

Banka vodi računa o zdravlju svojih radnika te ih potiče na odlazak na besplatan sistematski pregled, koji im periodički osigurava.

#### Članak 12.

Banka od radnika očekuje da pažljivo prati i aktivno sudjeluje u procesu rada, uočava probleme vezane za svoj posao te o tome obavještava suradnike i neposrednog rukovoditelja. Od radnika se očekuje aktivan odnos prema radu, ispunjavanje postavljenih planova, timski rad kao i samoinicijativa u rješavanju zadataka. Radnici Banke trebaju težiti da se u svakom radnom zadatku postignu natprosječni rezultati uz poštivanje zakona, drugih propisa i općih akata Banke.

Radnici Banke su dužni povjerene poslove obavljati stručno, pažljivo, pošteno i s integritetom, s dužnom pozornošću i predanošću i punom odgovornošću prema ostalim radnicima, klijentima, poslovnim partnerima i Banci.

Radnici Banke su dužni pridržavati se temeljnih načela pravodobnog i učinkovitog obavljanja poslova, poštivanja radnih obveza, savjesnog rada, odgovornosti za svoje postupke i rezultate rada, te postupati po uputama nadređenog, a koje se odnose na ispunjavanje poslovnih obveza.

Svaki radnik je obavezan osigurati usklađenost odnosno postupati prema važećim zakonima i drugim propisima Republike Hrvatske i Europske unije i internim aktima Banke, treba znati kako zastupa/predstavlja Banku u okviru svojih svakodnevnih dužnosti i zadataka te razumjeti i poštivati sva zakonska, regulatorna i interna ograničenja vezana uz vlastita pojedinačna ovlaštenja. Sve eventualne nepoznanice i pitanja u vezi sa svojim radnim mjestom i očekivanjima iz ovog Kodeksa, radnici su dužni raspraviti sa svojim neposrednim rukovoditeljem, a po potrebi s organizacijskom jedinicom nadležnom za određeno područje ili funkcijom praćenja usklađenosti.

#### Članak 13.

Banka ne slijedi previše stroga pravila i ne njeguje konzervativni stil. Međutim, Banka očekuje da radnici vode računa o osobnom izgledu i odijevanju na način primjeren poslovima koje obavljaju.

Primjereni način odijevanja (dress code) je odjeća koja podrazumijeva odijelo, košulju i kravatu ili kombinacija hlača uz košulju, vestu i/ili sako i cipele za muške osobe te kostim/odijelo/hlače odijela, suknja uz kombinaciju bluze ili košulje ili odgovarajuća haljina i cipele za ženske osobe. U ljetnim mjesecima nije obavezna kravata te je dozvoljena odjeća kratkog rukava. Radnici, koji nemaju kontakt s klijentima, mogu se odijevati manje formalno, ali uredno i primjerenom radu u Banci kao kreditnoj instituciji. Manje formalno odijevanje podrazumijeva odjeću i obuću kao što je casual haljina ili suknja ili hlače, košulja ili polo majica, pulover, casual cipele ili sandale.

Odjeća koja sadržava riječi, pojmove ili slike koji mogu biti uvredljivi za druge radnike, koja otkriva previše dijelova tijela (npr. dekolte, leđa, prsa, trbuh) ili donje rublje nije prihvatljiva, kao ni poderana ili prljava odjeća.

Banka očekuje da njezini radnici osobnim izgledom i načinom odijevanja u svakom trenutku ostave dojam profesionalca.

### **Poslovna aktivnost izvan Banke, vlasnički udjeli i posebne funkcije**

#### Članak 14.

Radnicima nije dopušteno bez odobrenja Uprave Banke obavljati izvan poslovnu djelatnost koja je istovjetna ili usko povezana s djelatnošću Banke, a posebice ako je to protivno zakonskoj zabrani natjecanja ili je obavljanje izvan poslovne djelatnosti u direktnom sukobu s poslovima koje radnik obavlja u redovitom radnom vremenu u Banci.

Očekuje se da radnici u postupku zapošljavanja i tijekom rada prijave svoje vanjske poslove, vlasničke udjele i posebne funkcije (dužnost/odgovornost) i prema potrebi ishode suglasnosti nadležnih tijela Banke na način kako je propisano Pravilnikom o radu Banke, a u svrhu poštivanja zabrane konkurencije (natjecanja) i sprječavanja sukoba interesa.

Kada se obavlja dodatan rad, uz uvjet da je dobivena suglasnost Banke za vanjske poslove iz stavka 1. ovog članka, radnik ne smije koristiti opremu i infrastrukturu Banke te je dužan osigurati da njegove dodatne aktivnosti ne štete ugledu ili interesima Banke, držati se pravila o čuvanju tajnosti podataka odnosno informacija koje su mu povjerene ili u čiji je posjed došao tijekom obavljanja svojih poslova u Banci i to na način kako je to utvrdila Banka.

## **Upravljanje imovinom Banke**

### **Zaštita imovine Banke**

#### **Članak 15.**

Radnici Banke dužni su upravljati imovinom Banke načinom dobrog gospodarstvenika i sukladno etičkim načelima.

U svakodnevnom radu i poslovanju odnos prema imovini Banke mora biti racionalan kako bi se njenim korištenjem ostvarivali optimalni poslovni rezultati. Radnici Banke vode se interesima Banke. Novčana sredstva Banke koriste se racionalno i u poslovne svrhe.

Dužnost je radnika čuvati vrijednost povjerenih im dobara i štiti imovinu Banke izbjegavajući radnje koje bi mogle ugroziti cjelovitost, integritet i sigurnost imovine.

Radnici Banke nisu ovlašteni koristiti sredstva i imovinu za osobnu korist ili za neodgovarajuće svrhe ili bilo kakve nezakonite aktivnosti. Korištenje opreme, informacija i drugih sredstava Banke dopušteno je isključivo u interesu i za dobrobit Banke.

### **Korištenje računala (hardvera i softvera), Interneta i elektroničke pošte**

#### **Članak 16.**

Prilikom upotrebe hardvera, radnici se moraju držati slijedećih pravila:

- za održavanje instalaciju i premještaje računalne opreme zaduženi su ovlašteni radnici organizacijske jedinice Banke zadužene za funkcionalnost informacijskog sustava (dalje: IT infrastruktura ili IT). Nikakvo premještanje računalne opreme nije dozvoljeno bez prethodnog zahtjeva ili dopuštenja od strane ovlaštenih radnika IT-a,
- u blizini računala nije dopušteno držati tekućine, magnete i zapaljive tvari na način da dođe do oštećenja opreme i/ili podataka.

Prilikom upotrebe softvera, radnici se moraju držati slijedećih pravila:

- postavljanje i distribucija nelegalnog softvera zabranjeno je i predstavlja nelegalnu aktivnost. Radnici Banke dužni su koristiti softver isključivo u suglasju s uvjetima licenčnog sporazuma. Ako nije drukčije navedeno u licenčnom sporazumu, prepisivanje softvera zaštićenog vlasničkim pravima, osim u svrhu izrade pričuvnih podataka i spremanja koje provode ovlašteni radnici IT-a, predstavlja povredu vlasničkih prava proizvođača softvera,

- radnici ne smiju prepisivati softver, osim ako izdavač softvera isto nije eksplicitno dozvolio. Jedini izuzetak predstavlja izrada preslika u svrhu izrade pričuvnih podataka od strane ovlaštenih radnika IT-a,
- svaki radnik koji svjesno neovlašteno izrađuje preslike licenciranog softvera snositi će odgovornost sukladno Pravilniku o radu,
- radnicima nije dopuštena instalacija njihovog privatnog softvera na računala u vlasništvu Banke bez prethodnog odobrenja i podrške ovlaštenih radnika IT-a ili stručnjaka za informacijsku sigurnost,
- prijenos virusa ili drugog malicioznog koda na računala Banke korištenjem USB memorije, CD/DVD optičkog medija, diskete ili bilo kojeg drugog memorijskog medija je zabranjen.

#### Članak 17.

U cilju povećavanja produktivnosti i bržeg i efikasnijeg poslovanja, Banka svojim radnicima omogućava pristup informacijama i podacima na Internetu. Pristup Internetu dopušten je jedino i isključivo u poslovne svrhe.

Radi sigurnog korištenja Interneta radnici Banke dužni su poštivati slijedeća pravila:

- dozvoljena je komunikacija putem Interneta koja se obavlja iz profesionalnih razloga i koja ne utječe negativno na produktivnost,
- dozvoljeno je korištenje web preglednika za prikupljanje poslovnih informacija s web adresa,
- korisnicima nije dozvoljeno pristupanje sadržajima za koje se opravdano može predvidjeti da mogu biti uvredljivi ili uznemiravajući za druge korisnike. Takvi su npr. sadržaji koji šire, podupiru ili veličaju rasnu, nacionalnu, spolnu ili bilo kakvu drugu netrpeljivost ili mržnju, sadržaji koji veličaju ili podupiru nasilje, zlorabu droga i druge zakonom zabranjene aktivnosti, pornografski sadržaji i sadržaji koji oduzimaju ili ugrožavaju dostojanstvo pojedincima ili skupinama,
- uz svaku komunikaciju putem Interneta mora biti naznačeno ime radnika koji je obavlja,
- radi sigurnosti i zaštite mrežnih i poslužiteljskih resursa, radnici Banke društvene mreže smiju koristiti isključivo u svrhu stručnog i profesionalnog usavršavanja, te pristupa poslovnim, tehničkim i drugim informacijama u vezi njihovog profesionalnog angažmana u Banci. Također, društvenim mrežama se smiju koristiti i u komunikaciji sa drugim institucijama javne administracije te poslovnim partnerima. Društvene mreže se ne smiju koristiti u privatne i osobne svrhe te na način koji bi u vrijeme radnog vremena usporavao i otežavao redovni rad i obavljanje poslovnih radnih procesa.

#### Članak 18.

Zbog radne etike, nesigurnosti protokola, nezgoda, nesporazuma i otkrivanja informacija, korištenje elektroničke pošte smatra se rizičnom djelatnošću te se radnici Banke obvezuju pridržavati slijedećih pravila:

- radnicima se otvara korisnički račun radi obavljanja posla,
- privatne poruke dozvoljene su u umjerenoj količini i uz uvjet da ne ometaju rad,
- pišući poruke radnici Banke moraju biti svjesni da ne predstavljaju samo sebe, već i Banku. Radnik Banke snosi punu odgovornost za sadržaj svih tekstova, zvučnih zapisa ili slika koje objavljuje ili šalje elektroničkom poštom,
- službenu adresu elektronske pošte nije dozvoljeno koristiti za slanje uvredljivih, omalovažavajućih poruka ili za uznemiravanje bilo koje vrste,
- nije dozvoljeno slanje lančanih poruka kojima se opterećuju mrežni resursi i ljudima oduzima radno vrijeme,



- zabranjeno je slanje, ispis ili bilo kakva distribucija podataka u vlasništvu Banke ili bilo koje povjerljive informacije neovlaštenim osobama,
- zabranjeno je slanje ili prosljeđivanje poruka s osobnim informacijama drugog radnika ili klijenta bez odobrenja Banke,
- prilikom slanja poruka korisnici sustava elektronske pošte posebnu pažnju dužni su obratiti na ispravan upis adrese primatelja poruke elektronske pošte,
- svaka poruka poslana sustavom elektronske pošte mora sadržavati ime pošiljatelja u tekstu poruke,
- privatni računi elektronske pošte nisu dozvoljeni za korištenje u službene svrhe, osim ako radnik za to nije u pisanom obliku dobio izričitu dozvolu od strane stručnjaka za informacijsku sigurnost,
- alternativne konekcije prema Internetu nisu dozvoljene bez prethodnog odobrenja stručnjaka za informacijsku sigurnost i bez adekvatne zaštite vatrozidom ili drugim odgovarajućim sigurnosnim uređajem ili aplikacijom,
- samo ovlašteni radnici IT-a mogu pristupiti poštanskim sandučićima elektronske pošte radnika Banke bez odobrenja istih, a u svrhu izrade pričuvnih podataka, očuvanja integriteta informacijskog sustava ili po zahtjevu radniku nadređene osobe, u opravdanim situacijama.

Svi su radnici Banke dužni postupati u skladu s internim aktima Banke iz područja informacijske sigurnosti.

### **Povjerljivost i tajnost u poslovanju te zaštita podataka**

#### Članak 19.

Radnici Banke obvezni su osigurati povjerljivost i tajnost te zaštitu poslovnih podataka, dokumenata i informacija o radu i poslovanju, u skladu s općim aktima Banke koji reguliraju navedenu materiju.

Podatke koje radnici dobiju na korištenje ili na uvid tijekom obavljanja svojih poslova moraju koristiti i njima raspolagati sukladno općim aktima Banke.

Podatke i informacije radnici ne smiju koristiti za osobnu korist ili načinom koji bi mogao utjecati na poslovni ugled, rezultate poslovanja i tržišni položaj Banke.

Radnici koji u obavljanju svojih poslova raspolažu povjerljivim informacijama o imovini Banke, ne smiju ih koristiti za osobnu korist ili korist trećih osoba ili u smislu davanja savjeta trećim osobama.

Radnici su dužni poštivati obvezu čuvanja povjerljivosti podataka i nakon prestanka radnog odnosa u Banci odnosno rada za Banku.

Radnici se moraju suzdržati od formalne ili neformalne razmjene svih podataka koji se odnose na poslovanje i aktivnosti Banke u slučajevima u kojima to nije nužno za redovito poslovanje niti je povezano sa zadaćama radnika te u slučajevima koji uključuju osobe koje nisu radnici ili poslovni partneri Banke.

Banka je dužna osigurati zaštitu i čuvanje poslovne i bankovne tajne te podataka o financijskim instrumentima u skladu s mjerodavnim odredbama Zakona o kreditnim institucijama, Zakona o tržištu kapitala, ostalim relevantnim zakonskim propisima te internim aktima Banke koji uređuju ta područja.

Banka osobito pazi i na zaštitu osobnih podataka i osnovnog prava na privatnost pojedinca u skladu s propisima (kao što je Uredba (EU) 2016/679 od 27. travnja 2016 o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ). Internim aktima Banke definirani su uvjeti i minimalni standardi za prikupljanje, obradu i zaštitu osobnih podataka, a više podataka o tome moguće je dobiti i od Osobe za zaštitu podataka u Banci.



## Prihvatljiva i neprihvatljiva ponašanja

### Prihvatljiva ponašanja

#### Članak 20.

Prihvatljivo ponašanje je svako ponašanje koje je u skladu s ovim Kodeksom i ostalim internim aktima Banke usmjereno k čuvanju ugleda i dobrog glasa Banke, čuvanju povjerljivih podataka i zaštiti podataka, odgovorno postupanje s materijalnim sredstvima na raspolaganju i odgovorno postupanje s imovinom Banke te svako drugo usklađeno ponašanje koje izvire iz etičkih načela ovoga Kodeksa.

#### Članak 21.

Stvaranje preduvjeta za prihvatljiva ponašanja čini (ali se ne ograničava samo na):

##### 1. Izbjegavanje sukoba interesa

Sukob interesa je izravna ili neizravna suprotnost između interesa Banke u odnosu na interese radnika i/ili klijenta Banke, što ima za posljedicu utjecaj na donošenje odluke ili obavljanje posla.

Rukovodeći se odredbama važećih zakonskih propisa i internih akata Banke, radnici moraju izbjegavati situacije stvarnog sukoba interesa, uključujući i situacije koje mogu izgledati kao sukob interesa u odnosu na njihov položaj, posao i njih same.

Radnici Banke se moraju suzdržati od bilo kakvih financijskih i drugih aktivnosti koje mogu štetiti poslovanju, interesu, ugledu i dobrobiti Banke, kao i svih drugih aktivnosti u kojima je osobni interes u sukobu s poslovnim te moraju donositi odluke na nepristran i objektivan način.

Radnici su dužni u cijelosti postupati u skladu s Politikom upravljanja sukobima interesa.

Prilikom pružanja investicijskih i pomoćnih usluga, radnici su dužni postupati u skladu s Politikom upravljanja sukobima interesa i ostalim internim aktima investicijskog bankarstva koje je Banka donijela kako bi spriječila, utvrdila i učinkovito upravljala svim sukobima interesa, a sve s ciljem da od svojih klijenata otkloni moguće štetne posljedice svakog oblika.

##### 2. Sprječavanje korupcije i prijevanih radnji

Radnik Banke ne smije ni pod kojim uvjetima, bilo izravno ili neizravno, osobno ili putem trećih osoba dati, obećati, tražiti ili primiti mito tj. svaku neprikladnu nagradu, dar ili drugu imovinsku ili neimovinsku korist bez obzira na vrijednost ili izvršavati plaćanja u svrhu olakšanja i/ili ubrzavanja administrativnih ili drugih postupaka u bilo kojem obliku (korupcija). Banka očekuje da i njezini klijenti, druge ugovorne strane i partneri također postupaju u cilju sprječavanja korupcije.

Banka ne tolerira namjerne zlouporabe procedura, sustava, imovine, proizvoda i/ili usluga Banke ili sl. s namjerom lažnog ili protupravnog stjecanja, za sebe ili za druge, koristi u Banci ili izvan Banke (prijevara/prijevorne radnje).

Potrebno je izbjegavati aktivnosti/ponašanja koja pobuđuju sumnju ili stvaraju dojam da je riječ o korupciji ili prijevarama u bilo kojem obliku ili nanose štetu Banci.

S ciljem sprječavanja korupcije Banka je imenovala:

- Osobu za antikorupciju
- Osobu za zaprimanje obavijesti o nepravilnostima (Povjerljiva osoba)/zamjenika Osobe za zaprimanje obavijesti o nepravilnostima (zamjenik Povjerljive osobe) kojoj mogu prijaviti otkrivene nepravilnosti – svi radnici Banke i to Banci kao poslodavcu.

Svaka osoba koja svjedoči nepravilnostima - nezakonitim radnjama ili kršenju propisa odnosno sumnja na moguće koruptivno ponašanje radnika Banke dužna je obratiti se imenovanoj Osobi za antikorupciju ili izabranoj Osobi za prijavu unutarnjih nepravilnosti putem dostupnih kanala kao što su telefon, e-mail, osobno ili putem pošte, a kako bi Banka provela mjere s ciljem suzbijanja i sprječavanja takvih pojava. Banka neće prijavitelja nepravilnosti staviti u nepovoljan položaj zbog prijavljivanja nepravilnosti.

Više detalja o prijavama nepravilnosti moguće je pronaći u Uputi o prijavljivanju i rješavanju nepravilnosti te u Pravilniku o postupku unutarnjeg prijavljivanja nepravilnosti i imenovanju Povjerljive osobe i zamjenika Povjerljive osobe kao i na internetskoj stranici Banke.

### 3. Sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma

Svi radnici Banke trebaju biti na oprezu u borbi protiv pranja novaca i financiranja terorizma i ne smiju dozvoliti da se Banka koristi za pranje novaca ili financiranje terorizma. Banka je obvezna u najvećoj mogućoj mjeri poštivati sve primjenjive režime sankcija ili mjera ograničavanja.

S tim u vezi radnici Banke moraju postupati u skladu s internim aktima Banke o provedbi Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, Zakona o mjerama ograničavanja i ostalim primjenjivim propisima (za detalje vidjeti Pravilnik o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma i dr.).

### 4. Odbijanje primanja materijalnih i drugih darova

Dar je bilo koji fizički ili ne-fizički predmet određene vrijednosti za koji ne postoji obveza plaćanja njegove uobičajene cijene, uključujući novac, vrijednosne papire i drugu imovinu, beneficije i prava i usluge dane bez naknade (kao npr. radovi, plaćanje odmora, prijevoza, popusti, davanje imovine na korištenje, itd.) koji je odobren ili dan u odnosu na rad u Banci, a koji radnik dovode ili mogu dovesti u odnos zavisnosti ili kod njega stvaraju obvezu prema darovatelju.

Radnici Banke ne smiju tražiti darove, poticati darivanje niti primati darove, bilo za sebe ili za drugu osobu, za koje postoji razborita pretpostavka da će posredno ili neposredno utjecati na njihovu objektivnost, ispunjavanje profesionalnih obveza te poštovanje profesionalnih prava i dužnosti.

Od gore navedene zabrane se izuzimaju formalni darovi uručeni u skladu s pravilima o protokolu, nenovčani darovi i pogodnosti koji se u poslovnom svijetu smatraju uobičajenim znakom pažnje ili koji su darovani u sklopu sudjelovanja npr. na službenim sastancima kad su takvi darovi darovani i drugim sudionicima sastanka ili sl. pri čemu novčana vrijednost dara ne prelazi 66 eura od istog darovatelja. Neprikladnim darom ne smatra se ni više spomenutih darova od iste fizičke osobe/poslovnog subjekta pod uvjetom da isti skupno unutar jedne poslovne godine ne prelaze dopuštenu visinu novčane vrijednosti dara. No, bez obzira na njegovu vrijednost svaki dar je neprikladan i kao takav nedopušten ako kod radnika stvara obvezu da osobu od koje je primila dar na bilo koji način favorizira, da zahtjevu te osobe dodijeli povlašten tretman ili da učini bilo koju drugu protuuslugu.

Darovi u novcu, bez obzira na iznos, su uvijek zabranjeni.

Radnici su u obvezi neprikladne darove odbiti. Ako radnik iz opravdanih razloga nije mogao izbjeći primanje dara čije je primanje zabranjeno, mora o tome odmah u pisanom obliku obavijestiti Povjerenika za etiku i Upravu Banke preko Ureda Uprave, navodeći organizaciju ili osobu od koje ili kojih je primio dar, prirodu predmetnog poslovnog odnosa i opis dara, i takav se dar odmah vraća darovatelju putem otpremne službe Banke.

Svi eventualni upiti u vezi provjere prikladnosti dara dostavljaju se funkciji praćenja usklađenosti, uz obavještanje o istome i neposredno nadređenog rukovoditelja.

#### 5. Poštivanje ograničenja u pogledu zlouporabe tržišta

U području tržišta kapitala od iznimne je važnosti spriječiti svaki oblik zlouporabe tržišta.

Zabranjena je zlouporaba povlaštenih informacija i pokušaji manipuliranja tržištem, kako je to primjenjivo na Banku i vrstu usluga koje Banka pruža. S tim u vezi radnici Banke dužni su postupati u skladu s internim aktima Banke kojima su uređeni uvjeti za pružanje investicijskih usluga i aktivnosti i pomoćnih usluga.

#### 6. Iskrenost prilikom oglašavanja

Radnici Banke i treće osobe koje rade u ime Banke uvijek moraju postupati iskreno, pošteno i profesionalno u cilju postizanja onoga što je za klijente najbolje. Obavezno je prilikom uspostave odnosa s klijentom ili prilikom pružanja usluga klijentima voditi odgovarajuću brigu o tome da klijent dobije sve informacije koje su mu potrebne za donošenje razumne odluke.

Nitko ne smije poduzeti mjere ili objaviti informacije koje bi klijente mogle dovesti u zabludu ili bi ih mogle navesti da postupe protiv vlastitih interesa.

#### 7. Točnost izvještaja

Radnici Banke u okviru svojih nadležnosti i u skladu sa svojim opisima radnih mjesta trebaju evidentirati i izvještavati o svojim pokazateljima aktivnosti i aktivnostima Banke objektivno, točno, pravodobno i u cijelosti.

Banka priprema, predstavlja i objavljuje svoja financijska izvješća u skladu s općeprihvaćenim računovodstvenim načelima i važećim zakonskim propisima.

Banka ne tolerira neprecizno, nepotpuno, kontradiktorno, nepravovremeno i pogrešno financijsko i ostalo izvještavanje. Banka zabranjuje krivotvorenje isprava ili izvrtanje činjeničnog stanja u vezi transakcija i ostalih poslova.

### **Neprihvatljiva ponašanja**

#### Članak 22.

Sva ponašanja koja se ne mogu podvesti pod definiciju prihvatljivog ponašanja i koja krše etička načela i povrjeđuju vrijednosti koje se promiču ovim Kodeksom su neprihvatljiva ponašanja.

## Članak 23.

U neprihvatljiva ponašanja ubrajaju se (ali se ne ograničava samo na njih):

### 1. Predrasude i diskriminacija

Radnici ne smiju dozvoliti da predrasude bilo koje vrste utječu na njihovu objektivnost u obavljanju poslova.

Nedopustiv je svaki oblik izravne ili neizravne diskriminacije temeljen na religiji, etničkoj i nacionalnoj pripadnosti, rasi, spolu, spolnoj orijentaciji, životnom stilu i imovinskom stanju, podrijetlu, obiteljskom i bračnom statusu, trudnoći, obiteljskim obvezama, životnoj dobi, invalidnosti, tjelesnom izgledu i političkom opredjeljenju ili po bilo kojoj drugoj osnovi suprotno Ustavu Republike Hrvatske, Zakonu o suzbijanju diskriminacije i drugim propisima.

### 2. Uznemiravanje

Neprihvatljiva je bilo koja vrsta uznemiravanja: fizičkog, verbalnog ili neverbalnog, spolnog, ometanje u obavljanju radnih zadataka i svakog drugog uznemiravanja ili zlostavljanja koje za cilj i/ili posljedicu ima povredu osobnog dostojanstva druge osobe.

Zaštita od uznemiravanja i diskriminacije regulirana je Pravilnikom o radu Banke.

### 3. Osiguranje kredita ili drugog oblika beneficija za sebe ili svoju povezanu osobu (npr. supružniku, djetetu, pravnoj osobi u čijoj se vlasničkoj strukturi posjeduje udio i sl.)

U navedenom slučaju transakciju mora odobriti propisani nivo odlučivanja (vidjeti Kreditna politika, Pravilnik o postupku odobravanja plasmana i vođenju kreditnih spisa i preuzetih potencijalnih obveza za građane, Pravilnik u poslovanju s pravnim osobama i dr.).

### 4. Vršenje transakcije kojima se prekoračuju dodijeljene ovlasti

### 5. Korištenje službenih oznaka ili imena Banke i autoriteta radnog mjesta ili pozicije u Banci u obavljanju privatnih poslova

U obavljanju privatnih poslova radnik Banke ne smije koristiti službene oznake ili autoritet radnog mjesta u Banci.

Radnici koji sudjeluju u političkim, vjerskim ili drugim javnim aktivnostima u svoje slobodno vrijeme trebaju nastupati isključivo kao pojedinci/privatne osobe, a ne kao predstavnici Banke. Nije dopušteno, osim u slučaju izričitog odobrenja od strane Banke, koristiti poziciju u Banci ili ime Banke niti raditi bilo što iz čega se može zaključiti pokroviteljstvo/podrška i sl. Banke takvim aktivnostima.

### 6. Širenje ili raspravljanje preko javnih online resursa o bilo kakvim informacijama i aktivnostima Banke

## Odgovornosti i nadzor

## Članak 24.

Uprava i rukovoditelji preuzimaju funkciju davanja primjera za etičku orijentaciju Banke i imaju odgovornost prema svojim radnicima.

Članovi Uprave osobito su dužni svojim primjerom pokazati kako se slijede etička načela poslovanja, stvoriti ozračje za otvorenu komunikaciju u kojoj svaki radnik može pokrenuti raspravu o bilo kojem pitanju, osigurati da poslovni i financijski rezultati ne mogu biti važniji od etičkog ponašanja i od djelovanja u skladu s minimalnim standardima usklađenosti, odmah poduzeti mjere kako bi se eliminiralo bilo kakvo kršenje načela poslovanja i etičkih načela i odredbi ovoga Kodeksa i sl.

Rukovoditelji imaju organizacijske i nadzorne obveze koje trebaju ispuniti i pobrinuti se da se ne čini bilo kakvo kršenje važećih propisa. Rukovoditelji su kontakt osobe svojih radnika u svim profesionalnim pitanjima te kad god se pojavi neki problem. Rukovoditelji se također trebaju držati načela koja vrijede za članove Uprave.

Radnici su dužni postupati po zakonima i propisima koji reguliraju svakodnevno poslovanje Banke pridržavajući se pravila vezanih uz usklađenost, obavljati zadatke kvalitetno i pravovremeno i biti odgovorni za rezultate svog rada i odgovarajuću prosudbu i primjenu visokih etičkih standarda u svom svakodnevnom radu, zatražiti pomoć od nadređenog rukovoditelja ili od funkcije praćenja usklađenosti/Povjerenika za etiku ako imaju pitanja ili nedoumice ili dvojbe u vezi sa primjenom etičkih načela ili ponašanja, odazivati se na edukaciju na temu Kodeksa u organizaciji Banke, odnositi se prema kolegama s poštovanjem te pomoći novim kolegama.

Kontrolne funkcije čiji su nositelji djelatnici Unutarnje revizije, Usklađenosti i Upravljanja rizicima pomoći će Upravi i rukovoditeljima u procesu uspostavljanja učinkovitog i djelotvornog kontrolnog okruženja i discipliniranog poslovanja.

Članovi Nadzornog odbora nadziru provedbu Kodeksa.

## **Postupak prijavljivanja povreda Kodeksa**

### **Povjerenik za etiku**

#### **Članak 25.**

Uprava Banke svojom odlukom imenuje Povjerenika za etiku (dalje u tekstu: Povjerenik) iz redova funkcije praćenja usklađenosti.

Imenovani Povjerenik:

- uz Upravu i rukovoditelje promovira etičko ponašanje u međusobnim odnosima radnika, te radnika i klijenata, poslovnih partnera i ostalih građana,
- daje savjete radnicima ako bi imali bilo kakva pitanja, nedoumice ili dvojbe u vezi s primjenom etičkih načela i ponašanja,
- zaprima pritužbe radnika, klijenata, poslovnih suradnika i ostalih građana na neetičko ponašanje i nepoštivanje Kodeksa od strane radnika,
- provodi postupak ispitivanja osnovanosti pritužbe,
- vodi evidenciju o zaprimljenim pritužbama i
- jednom godišnje, a po potrebi i češće, podnosi izvješće Upravi Banke o primjeni Kodeksa i statusu zaprimljenih pritužbi.

Kontakt podaci o osobi Povjerenika objavljeni su na internetskoj stranici Banke.

#### Članak 26.

Banka je obvezna imenovanom Povjereniku omogućiti obavljanje poslova iz ovog Kodeksa tijekom radnog vremena, potrebnu edukaciju, odnosno osigurati uvjete za nesmetan rad i djelovanje.

#### **Zaprimanje pritužbe i postupak ispitivanja osnovanosti pritužbe**

#### Članak 27.

Pritužbe eventualnih kršenja i nepoštivanja ovog Kodeksa mogu se prijaviti:

- pisanim putem, poštom ili putem e-maila
- osobno usmenim putem uz potpisivanje bilješke koju će sastaviti Povjerenik.

Pritužba se može podnijeti i anonimno, s tim da ista mora biti dokumentirana sukladno odredbama ovog Kodeksa.

Pritužba mora biti razumljiva i mora sadržavati sve ono što je potrebno da bi se po njoj moglo postupati. Mora sadržavati podatke o radniku protiv kojeg se podnosi, činjenice na kojima se temelji i dokaze kojima se utvrđuju te činjenice.

Ukoliko pritužba nije razumljiva i ne sadrži dovoljno podataka da se po njoj može postupati, ista neće biti razmatrana. Povjerenik će o navedenoj pritužbi izvijestiti Upravu Banke i predložiti da se donese odluka o odbacivanju pritužbe.

#### Članak 28.

Povjerenik je dužan u primjerenom roku, a najdulje u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka pritužbe ili cjelokupne dokumentacije, provesti postupak ispitivanja osnovanosti pritužbe i dostaviti pisano izvješće Upravi Banke.

U postupku ispitivanja osnovanosti pritužbe, Povjerenik izvodi dokaze, pribavlja pisane izjave podnositelja pritužbe, traži pisana očitovanja od mjerodavnih organizacijskih jedinica te poduzima druge radnje potrebne za utvrđivanje činjeničnog stanja. Ovisno o okolnostima slučaja, uz Povjerenika u postupku ispitivanja osnovanosti pritužbe mogu sudjelovati i Osoba za antikorupciju, Osoba za prijavu unutarnjih nepravilnosti, Pravni poslovi, Ured Uprave/Ljudski potencijali i dr. po potrebi.

Izvješće Upravi Banke iz stavka 1. ovog članka u pravilu sadržava:

- navode radnika ili druge osobe koja je podnijela pritužbu
- očitovanje osobe na čije je ponašanje podnesena pritužba
- mišljenje Povjerenika da li prijavljeno ponašanje predstavlja povredu Kodeksa
- prijedlog Povjerenika za poduzimanje odgovarajućih mjera.

#### Članak 29.

U postupku ispitivanja osnovanosti pritužbe, Povjerenik je dužan sve radnje provoditi na način kojim se jamči tajnost postupka i zaštita privatnosti svake osobe, kao i zaštita od bilo kakvog oblika zlostavljanja i potpuni integritet.

Zaštita iz prethodnog stavka biti će iznimno isključena onda ako podnositelj pritužbe zlonamjerno i svjesno iznosi i prijavljuje neistine.

#### Članak 30.

Svi radnici zaposleni u Banci dužni su surađivati s Povjerenikom, odazvati se njegovom pozivu te mu priopćiti sve podatke važne za utvrđivanje činjeničnog stanja.

Onemogućavanje Povjerenika u provođenju postupka ispitivanja osnovanosti pritužbe predstavlja povredu obveze iz radnog odnosa.

### **Odluke Uprave povodom pritužbi za kršenje Kodeksa**

#### Članak 31.

Uprava Banke dužna je u roku od 8 (osam) dana od primitka Izvješća Povjerenika razmotriti izvješće i po potrebi pokrenuti postupak utvrđen zakonom ili Pravilnikom o radu Banke te o tome obavijestiti Povjerenika.

Uprava Banke može:

- Odlukom odbaciti pritužbu iz razloga navedenih u članku 27. stavku 3. i 4. ovog Kodeksa
- Odlukom odbiti pritužbu kao neosnovanu.

U slučaju da se utvrdi da je radnik, protiv kojega je podnesena pritužba, kršio odredbe, Uprava Banke može radniku:

1. uputiti pismeno upozorenje,
2. otkazati ugovor o radu i ponuditi drugi izmijenjeni ugovor o radu,
3. redovno ili izvanredno otkazati ugovor o radu.

U slučajevima donošenja odluke broj 2. i 3. iz prethodnog stavka, prije donošenja odluke o otkazu nadležna organizacijska jedinica Banke će provesti postupak predviđen Zakonom o radu i Pravilnikom o radu Banke.

U slučaju eventualne neusklađenosti s Kodeksom, Banka će i kroz dodatnu edukaciju jačati osjetljivost i usredotočenost radnika na poštivanje vrijednosti, načela i pravila iz ovog Kodeksa.

#### Članak 32.

O prikupljenim činjenicama i mjerama poduzetim temeljem zaprimljene pritužbe Povjerenik će u primjerenom roku, ne duljem od 30 (trideset) dana od dana okončanja prikupljanja činjenica ili drugih informacija, obavijestiti podnositelja pritužbe, osim ako je podnositelj anonimn.

#### Članak 33.

Ako se podnesena pritužba odnosi na ponašanje Povjerenika, za taj slučaj će Uprava Banke odmah po primitku pritužbe opozvati Povjerenika te imenovati drugu osobu za povjerenika za obradu te pritužbe.

### **Završne i prijelazne odredbe**

#### Članak 34.

Za detaljnije razumijevanje pravila iz ovog Kodeksa potrebno je sagledati i ostale interne akte Banke, a moguće je radi tumačenja kontaktirati i organizacijske jedinice inicijatore/vlasnike internih akata.

Svako postupanje protivno ovom Kodeksu smatra se osobito težom povredom obveza iz radnog odnosa te može za posljedicu imati mjere opisane u ovom Kodeksu i/ili građansko-pravne/kaznene sankcije u skladu s mjerodavnim zakonima i u okviru istih, a sukladno konkretnom slučaju.



Članak 35.

Svaki radnik prilikom započinjanja radnog odnosa potpisuje pripadajuću izjavu kojom potvrđuje da je upoznat s Kodeksom, prihvaća ga i obvezuje se postupati u skladu s njim, a koja izjava je dostupna kao prilog ovom Kodeksu i čini njegov sastavni dio.

Članak 36.

Za praćenje i provjeravanje usklađenosti s Kodeksom zadužena je funkcija praćenja usklađenosti sukladno posebnom internom aktu Uprave Banke.

Revidiranje i ažuriranje Kodeksa propisuje se posebnim internim aktom.

Ovaj Kodeks stupa na snagu i primjenjuje se od 01.01.2025. godine, kada prestaje važiti Kodeks poslovnog ponašanja i etike UZ-443/22 od 14.12.2022. godine.

Eventualni postupci ispitivanja osnovanosti pritužbi započeti prije stupanja na snagu i primjene ovoga Kodeksa, dovršit će se prema odredbama Kodeksa koji je bio na snazi u trenutku podnošenja pritužbe.

Po stupanju na snagu ovaj Kodeks će biti objavljen na SharePointu Banke i na internetskoj stranici Banke, na način da je dostupan svim radnicima Banke.

CROATIA BANKA d.d.