

Úvod

Etický kódex ponúka praktickú príručku, ako robíme veci v ČSOB. Vyjadruje základné princípy a očakávania pre správanie sa zamestnancov ČSOB Finančnej skupiny. ČSOB Finančnou skupinou sa rozumie Československá obchodná banka, a.s., ČSOB stavebná sporiteľňa, a.s., ČSOB Leasing, a.s., a ČSOB Poistovňa, a.s.

Chceme byť aj naďalej referenčnou spoločnosťou a naďalej zohrávať pozitívnu rolu v spoločnosti. To znamená dosiahnuť dlhodobu udržateľnú rovnováhu medzi záujmami všetkých našich zainteresovaných strán: klientov, kolegov, akcionárov a spoločnosti ako celku.

Cieľom Etického kódexu je podporiť tento cieľ. Stanovuje očakávania ČSOB týkajúce sa hodnôt, ktoré sú základom našej spolupráce s klientmi a navzájom medzi sebou. Očakávame úplný súlad s príslušnými nariadeniami a zákonom – nielen „literou“, ale aj „duchom“.

Chceme preukázať, že:

- poznáme svoje podnikanie,
- poskytujeme informácie, ktoré sú jasné, spravodlivé a nezavádzajúce,
- našim cieľom je budovať vzájomne výhodné vzťahy,
- záujmy klienta kladieme na prvé miesto,
- vo všetkom, čo robíme, preukazujeme zodpovednosť a diskretnosť,
- rešpektujeme dôstojnosť našich kolegov,
- rešpektujeme a dodržiavame zákon, a to v „litere“ i „duchu“.

Inými slovami: **hlásime sa k hodnotám PEARL+** (Výkon, Skompetentňovanie, Osobná zodpovednosť, Schopnosť reagovať a Lokálne rozhodovanie) a zodpovednému správaniu.

Tieto princípy sa vzťahujú na všetkých zamestnancov ČSOB. Vedúci zamestnanci majú osobitnú zodpovednosť byť svojím vedením príkladom pre ostatných a zachovávať prostredie, v ktorom poctivosť a bezúhonnosť sú prezentované ako základné hodnoty.

Zamestnanec nesmie byť v žiadnom prípade požiadany, aby vykonal niečo, čo je v rozpore s Etickým kódexom. Etický kódex vychádza priamo zo všeobecného poslania skupiny ČSOB, ako aj celej skupiny KBC, a je základnou a najdôležitejšou normou, na ktorú nadväzujú ďalšie predpisy.

Hodnoty PEARL+ a zodpovedné správanie

Organizácia, ktorej stredobodom sú ľudia, stavia na viacerých hodnotách. V ČSOB sú tieto hodnoty kritériom určujúcim každodenné myslenie a konanie. Tieto hodnoty sú zakotvené v skratke PEARL+.

PEARL+ znamená:

P/Performance (Výkon);

E/Empowerment (Skompetentňovanie);

A/Accountability (Osobná zodpovednosť);

R/Responsiveness (Schopnosť reagovať);

L/Local Embeddedness (Lokálne rozhodovanie);

+ zameranie na spoluprácu a spoločný vývoj riešení a nápadov v rámci skupiny.

Tieto hodnoty prirodzene určujú naše správanie: sme rešpektujúci, reagujúci a orientovaní na výsledky. Očakávame, že toto správanie nám nielen pomôže posilniť dôveru našich klientov v nás, ale taktiež nám pomôže pokračovať v nastavovaní štandardov, podľa ktorých sa merajú ostatní v bankoistnom odvetví.

Je dôležité uvedomiť si, že hodnoty PEARL+ nemožno vnímať izolovane. Nemôžeme sa sústreďovať na „orientovanosť na výsledky“ bez toho, aby sme sa sústredili aj na „rešpekt“ a „schopnosť reagovať“ a naopak. Všetky tieto hodnoty sú neoddeliteľne spojené.

Rozsah

Tento Etický kódex sa vzťahuje na všetkých zamestnancov ČSOB Finančnej skupiny vrátane všetkých spoločností, asociácií a subjektov, ktoré sú členmi skupiny v najširšom slova zmysle.

Etický kódex predstavuje minimálny rozsah pravidiel, ktoré musia dodržiavať všetci zamestnanci ČSOB skupiny. Etický kódex môže byť podporovaný ďalšími kódexmi pre jednotlivé špecifické cieľové skupiny (napr. dealing room, verejné obstarávanie a pod.).

ČSOB má právo monitorovať dodržiavanie Etického kódexu a pravidelne hodnotiť správanie jednotlivých zamestnancov v rámci hodnôt skupiny, pri rešpektovaní požiadaviek na ochranu osobných údajov.

Nedodržanie štandardov zakotvených v tomto Etickom kódexe môže po objektívnom posúdení viesť k disciplinárnemu postihu v súlade s legislatívou Slovenskej republiky.

Zamestnanci musia vedieť a rešpektovať, že niektoré špecializované nezávislé vyšetrovacie organizačné útvary (napr. odbor compliance, odbor vnútorného auditu atď.) sú oprávnené vykonávať vyšetrovanie, inšpekcie a kontroly vrátane dopytovania sa zamestnancov. Zamestnanci sú povinní plne spolupracovať pri takýchto kontrolách a inšpekciách a pomáhať pri ich realizácii, napredovaní a doladovaní.

Obsah

Úvod	1
Hodnoty PEARL+ a zodpovedné správanie	2
Rozsah	2
Obsah	3
PEARL+ nás robí silnejšími	4
Budovanie kultúry zodpovedného správania sa	4
Robiť jasné rozhodnutia	4
Dilemy, ktorým čelíme každý deň	4
Otvorený dialóg a kultúra prejavu	5
Podnikateľský prístup	5
Celoživotné vzdelávanie	5
Nové spôsoby práce, práca na dialku a pracovný čas	5
Diverzita a rovnaké zaobchádzanie	6
Rešpekt	6
Dodržiavanie predpisov	6
Čo je v ČSOB zakázané?	7
Úloha vrcholového manažmentu	7
Reputácia ČSOB	7
Narkotiká alebo návykové látky	7
Pranie špinavých peňazí a financovanie terorizmu	7
Podvody	8
Ochrana investorov a kapitálových trhov	8
Ochrana údajov a dôverných informácií	9
Diskrétnosť	9
Nezákonné konzultácie	9
Daňové zákony a nariadenia	10
Pravidlá hospodárskej súťaže	10
Antikorupčná politika a dary	10
Konflikt záujmov	11
Dodržiavanie zverených právomocí a mandátov	11
Nahlasovanie podozrení z protispoločenskej činnosti (Whistleblowing)	11
Nahlasovanie neetických produktov a procesov	12
Ochrana majetku ČSOB	12
Neutrálny postoj	12
Zameranie sa na klienta: vyhýbanie sa riziku nedodržiavania pravidiel správania sa	13
Obraz ČSOB vo verejnosti	13

PEARL+ nás robí silnejšími

Úspech ČSOB závisí od kvality a úrovne komunikácie a spolupráce medzi jej zamestnancami. ČSOB preto očakáva, že všetci jej zamestnanci zaujmú k sebe priateľský a otvorený prístup, budú sa navzájom rešpektovať a podporovať tímového ducha. Prihlásenie sa k našej kultúre PEARL+ nám umožnilo pokračovať v nastavovaní benchmarku. Stala sa základným kameňom nášho fungovania vo všetkých subjektoch skupiny.

PEARL+ je navrhnutá tak, aby povzbudila každého z nás, aby sa viac sústredil na spoluprácu a na vývoj spoločných riešení a nápadov v rámci skupiny. Snažíme sa posunúť spoluprácu medzi rôznymi krajinami a aktivitami na vyššiu úroveň, aby sa brilantné nové riešenia mohli prepoužiť kdekoľvek v skupine. Spoločný vývoj a inteligentné kopírovanie sa môžu stať prirodzeným reflexom, súčasťou našej DNA, súčasťou našej podnikovej kultúry. To nám umožní pracovať efektívnejšie, rozširovať naše riešenia a rýchlejšie ich uvádzať na trh.

Budovanie kultúry zodpovedného správania sa

Strata dôvery našich zainteresovaných strán, či už sú to zákazníci, zamestnanci, regulačné orgány, trhy alebo komunita, v ktorej pôsobíme, môže mať rozhodujúci vplyv na finančnú stabilitu, budúcnosť a udržateľnosť našej skupiny. Ak chceme implementovať našu stratégiu zamerania sa na klienta a udržateľného rastu a naplno zohrávať svoju úlohu v spoločnosti, neexistuje iná alternatíva, než **spojiť silné obchodné zameranie s etickým a zodpovedným správaním**. ČSOB je presvedčená, že je nevyhnutné, aby si zamestnanci osvojili toto zmýšľanie založené na čestnosti, bezúhonnosti a transparentnosti **aj v prípade, keď sa nikto nepozera.**

Robiť jasné rozhodnutia

Zodpovedné správanie vyžaduje, aby sme prijímali správne rozhodnutia na zvýšenie výkonu pre ČSOB, ale vždy s ohľadom na obchodné a reputačné riziká, aby bola ČSOB naďalej referenčnou spoločnosťou z hľadiska **dlhodobej a udržateľnej ziskovosti**.

Ide o to, aby sme zabezpečili, že vaše rozhodnutia a kroky nás podporia pri dosahovaní spravodlivých výsledkov pre našich klientov a ďalšie zainteresované strany, a to teraz aj v budúcnosti. Ide tiež o zabezpečenie toho, aby tieto rozhodnutia a kroky priniesli ekonomický úžitok pre našich klientov a prispeli k ich blahobytu.

Dilemy, ktorým čelíme každý deň

Môže sa zdať, že vytvorenie kultúry zodpovedného správania sa je jednoduchá úloha. Každý z nás však denne čelí dilemám a situáciám, ktoré nie sú jednoznačné. Musíme sa vyhnúť prístupu odškrtavania položiek alebo postojov vyhýbania sa možnému riziku.

Nájsť správnu rovnováhu medzi záujmami ČSOB a záujmami našich klientov a/alebo iných zainteresovaných strán nie je vždy ľahké. Vždy by ste mali diskutovať a vzájomne sa podnecovať, aby ste mohli dospieť k vyváženému rozhodnutiu.

Analýza a zohľadňovanie dilem alebo zložitých rozhodnutí nám môže pomôcť vyvinúť rozumný proces na vyváženie rôznych záujmov všetkých zainteresovaných strán. Ak viete, že niečo nie je správne, nerobte to. Ak máte pochybnosti, hovorte o tom.

Otvorený dialóg a kultúra prejavu

Zamestnanci môžu otvorene prejsť svoje názory a povzbudzujeme ich, aby názory iných zvažovali s otvorenou myslou. Ak chcete napríklad kritizovať ČSOB alebo jej stratégiu, podme o tom diskutovať interne. Kolegiálne konzultácie (peer-coaching) oceňujeme a podporujeme.

Kultúra otvorenosti a prejavu tiež znamená, že ČSOB má otvorený postoj k chybám. Chceme, aby sa chyby napravili a slúžili ako príležitosť učiť sa, nie aby boli ignorované alebo spájané s vinou. Odporúčame vám preto **otvorene komunikovať** o chybách, aby im bolo možné predchádzať a/alebo ich napraviť a aby ste sa z nich vy a/alebo ostatní kolegovia mohli poučiť.

Podnikateľský prístup

Svet sa rýchlo mení. Všade okolo nás sa objavujú nové trendy, podniky, inovácie a digitalizácia. Aby sme v našich obchodných aktivitách boli naďalej úspešní, ČSOB je plne odhodlaná vytvárať a podporovať **silného podnikateľského ducha** a poskytovať úrodnú pôdu na stimuláciu zmien a inovácií. Odporúčame vám aktívne sa zúčastňovať na tejto kultúre tvorivosti, nekonvenčného uvažovania, experimentovania a iniciatív.

Toto sa však od vás žiada aj na základe rozumného podnikateľského zámeru, **zodpovedného správania a zváženého aspektov rizík a súladu s predpismi**. Tým sa maximalizujú dlhodobé finančné výhody pre ČSOB a jej zainteresované strany.

Celoživotné vzdelávanie

ČSOB podporuje všetky iniciatívy zamestnancov, ktoré podniknú, aby posilnili a rozšírili svoje vedomosti.

Okrem toho vytvára dobré pracovné podmienky pre svojich zamestnancov prostredníctvom iniciatív, ako sú napríklad:

- práca na diaľku (home office);
- zamestnanecké benefity;
- rôzne možnosti ukončenia kariéry a odchodu do dôchodku.

Nové spôsoby práce, práca na diaľku a pracovný čas

ČSOB je presvedčená, že je dôležité vytvoriť zamestnancom správne podmienky pre efektívne fungovanie počas pracovného času. Mnohí zo zamestnancov majú príležitosť pracovať z domu, čo im ušetrí čas, ktorý by inak strávili v aute či hromadnej doprave. To podporuje pružnejšie pracovné postupy a pomáha zlepšovať rovnováhu medzi pracovným a súkromným životom našich ľudí (Koncept Work-life balance).

Vytvorenie tejto kombinácie **práce na diaľku, flexibilného pracovného času a nových spôsobov práce** vyžaduje od zamestnancov určitú disciplínu a lojalitu. Pracovný čas musí byť využívaný efektívne a iba na vykonávanie činností v prospech ČSOB. Čo presne patrí medzi tieto činnosti, určuje vaša pracovná pozícia a príslušné interné predpisy.

Diverzita a rovnaké zaobchádzanie

ČSOB si váži diverzitu a aktívne sa snaží podporovať ju. Podporujeme kultúru, v ktorej:

- sa s každým zaobchádza s úctou;
- sa každý odváži byť sám sebou a cíti sa schopný zdieľať svoje názory;
- prevláda otvorené myslenie, ktoré môže viesť k odlišnému pohľadu na veci;
- je vypočutý aj hlas menšiny.

Na diverzitu (rodovú, generačnú alebo kultúrnu) sa môžeme zamerať, iba ak máme tento základný postoj rešpektovania jeden druhého a ak si uvedomujeme svoje vedomé a podvedomé predsudky (a snažíme sa im vyhnúť). To je tiež dôležitý prvok našej kultúry PEARL+.

Okrem rešpektovania diverzity, ČSOB zakazuje akúkoľvek diskrimináciu a nerovnaké zaobchádzanie bez ohľadu na to, či je:

- priame alebo nepriame;
- vo vzťahu k zamestnancom alebo klientom;
- na základe rasy, pohlavia, rodinného stavu, sexuálnej orientácie, veku, zdravotného postihnutia či náboženstva;
- vzťahujúce sa na poistenie, prístup k zamestnaniu, pracovné podmienky, vzdelávanie alebo zaradenie na pozíciu alebo povýšenie.

Rešpekt

Prejavujeme úctu našim interným a externým zákazníkom a rešpektujeme zákony a nariadenia. Prejavovanie úcty znamená zaobchádzať s ľuďmi ako s rovnými, byť transparentný, vážiť si ľudí za to, čo robia a kto sú. Ale najmä: vychádza z dôstojnosti jednotlivca. Úcta sa nielen vyžaduje, ale treba ju aj prejavovať. Vždy je to obojsmerný proces.

Niektoré typy správania nie sú kompatibilné s prácou v ČSOB:

- zneužívanie svojej pozície pri jednaní s kolegami,
- urážlivé poznámky o ostatných,
- konanie, ktoré podkopáva integritu alebo dôstojnosť kolegov,
- sprisahanie proti kolegom,
- šikana, obťažovanie, diskriminácia alebo sexuálne obťažovanie kolegov alebo klientov.

Pri každodennej práci sa k sebe vždy musíme správať s úctou.

Dodržiavanie predpisov

ČSOB môže dodržiavať pravidlá upravujúce jej činnosti iba vtedy, ak budú jej zamestnanci dodržiavať pravidlá, ktoré upravujú ich prácu.

Čo je v ČSOB zakázané?

Je nevyhnutné uvedomiť si, že sú veci, ktoré nerobíme a ktoré vyplývajú zo zákonov, iných právnych predpisov a politík. Očakávame úplný súlad so zákonom a našimi regulačnými povinnosťami, v súlade s „literou“ aj „duchom“ zákona. Pri úmyselných priestupkoch, alebo ak prekročíte hranicu, ČSOB zareaguje prijatím primeraných opatrení, napríklad pri:

- účasti na korupcii, praní špinavých peňazí, financovaní terorizmu, krádeži, daňových podvodoch, diskriminácii, mis-sellingu, zneužívania trhu, porušovaní bankového tajomstva alebo súkromia, nedodržovaní pravidiel hospodárskej súťaže a/alebo účasti na podvodoch alebo ich napomáhaní (K napomáhaniu k podvodu patrí aj tolerovanie alebo zanedbanie nahlásenia týchto porušení, ak ste s nimi konfrontovaní.);
- falšovaní alebo nečestnosti, za ktoré ste priamo alebo nepriamo zodpovední;
- účasti alebo podpore nelegálnych aktivít.

Niektoré z týchto aspektov sú podrobnejšie popísané nižšie.

Úloha vrcholového manažmentu

Senior manažéri, ako prvá línia ochrany, sú zodpovední za zabezpečenie toho, aby boli všetky aktivity vykonávané spôsobom:

- ktorý je v súlade s Politikou Integrity a internými predpismi;
- ktorý je v súlade s požiadavkami riadenia operačného rizika a zavedeného kontrolného prostredia (napr. použitie zásady nulovej tolerancie);
- ktorý vyhovuje všetkým príslušným právnym, daňovým, účtovným a správny opatreniam, ako aj vnútorným predpisom, procesným obmedzeniam a smerniciam ČSOB a príslušnej entity;
- ktorý umožňuje riadne prehodnotenie miestnymi a inými právnymi, daňovými, účtovnými a regulačnými orgánmi.

Reputácia ČSOB

Vnímanie ČSOB verejnosťou je čiastočne podmienené správaním jej zamestnancov.

Profesionálne správanie pri všetkých príležitostiach je prejavom rešpektu voči dobrému menu ČSOB.

Zamestnanci nesmú zneužívať dobré meno ČSOB ani svoju pozíciu v rámci ČSOB na to, aby zvýhodnili svoje súkromné záujmy, názory alebo záujmy tretích strán.

Narkotiká alebo návykové látky

Zamestnanci nesmú pracovať pod vplyvom drog, omamných látok alebo alkoholu.

Akékoľvek použitie narkotík alebo návykových látok počas pracovných hodín môže viesť k chybám a/alebo nedorozumeniam a závažnému poškodeniu reputácie ČSOB alebo k finančnej škode.

Pranie špinavých peňazí a financovanie terorizmu

Pranie špinavých peňazí a financovanie terorizmu sú trestné činy a ČSOB má zákonnú povinnosť bojovať proti takejto činnosti. Kvôli ochrane spoločnosti alebo jej zamestnancov pred zapojením sa do prania špinavých peňazí a financovania terorizmu je preto potrebné dôsledne spracovávať a riadne vyhodnocovať údaje o klientoch a ich transakciách. V prípade akýchkoľvek pochybností sú zamestnanci povinní kontaktovať príslušný odbor compliance.

Podvody

ČSOB uplatňuje nulovú toleranciu voči podvodom v súlade s politikou prevencie podvodov (Politika o etike a podvodoch, Riadenie rizika podvodu).

Všetci zamestnanci sú povinní:

- konať poctivo a čestne za každých okolností;
- ovládať a dodržiavať všetky platné právne predpisy, usmernenia, interné predpisy a správne obchodné praktiky platné pri výkone svojej práce;
- zabezpečiť všetky oblasti, za ktoré sú zodpovední;
- spolupracovať a v čo najvyššej možnej miere pomáhať vyšetrovacím orgánom.

Zamestnanci, ktorí majú podozrenie z podvodného správania, musia okamžite informovať svojho priameho nadriadeného alebo, ak je to relevantné, postupovať v zmysle internej inštrukcie o Ochrane oznamovateľov. Následne by mal byť záznam o takejto akcii zaužívaným spôsobom odoslaný odboru compliance príslušnej entity ČSOB.

ČSOB očakáva, že jej zamestnanci pochopia potrebu vnútorných a vonkajších kontrol a nebudú sa snažiť ich obchádzať.

Z tohto dôvodu si musí každý zamestnanec vybrať minimálne 14 po sebe idúcich „kalendárnych“ dní dovolenky každý rok. Počas tejto dovolenky sa zamestnanci nesmú prihlásiť do transakčných systémov ČSOB alebo vykonávať iné zakázané činnosti uvedené v ďalších vnútorných predpisoch.

Ochrana investorov a kapitálových trhov

Na všetkých finančných trhoch sa zneužívanie trhu, teda zneužívanie dôverných informácií („inside information“) a manipulácia s trhom (cenová manipulácia, šírenie nepravdivých informácií), považuje za jeden z najväznejších priestupkov proti obchodnej etike.

Z tohto dôvodu je prísne zakázané obchodovanie založené na neverejných či dôverných informáciách alebo priznanie takýchto informácií iným osobám, ktoré môžu na ich základe konať (tzv. „tipping“).

Dôvernou informáciou je informácia:

- presnej povahy;
- ktorá sa priamo alebo nepriamo vzťahuje na jedného alebo viacerých emitentov finančných nástrojov alebo jedného alebo viacerých finančných nástrojov;
- ktorá nebola zverejnená a
- ak by sa uverejnila, pravdepodobne by mala významný vplyv na ceny týchto finančných nástrojov alebo na cenu súvisiacich derivátových finančných nástrojov.

Z toho istého dôvodu sa nesmú vykonávať žiadne aktivity, ktoré skresľujú trhovú cenu príslušných finančných nástrojov alebo ktoré umelo zvyšujú zobchodovaný objem so zámerom zavádzania účastníkov trhu.

Všetky dôverné interné informácie vzťahujúce sa na ČSOB, jej klientov alebo obchodných partnerov, ktoré boli zamestnancom sprístupnené počas výkonu ich práce, musia byť chránené a nesmú byť využité na ich osobný prospech alebo prospech iných osôb. Je potrebné dodržiavať všetky príslušné pravidlá v tejto oblasti.

Príklady takýchto dôverných informácií zahŕňajú (ale nie sú obmedzené len na ne) zmeny v chránených ziskoch, odpisoch alebo úpravy už skôr hlásených ziskov, zmeny dividend, zmeny kľúčových vedúcich pracovníkov, ponuky plánovaných tendrov (či už nadobúdateľských, alebo cieľových), významné akvizície alebo predaje, významné nenahlásené zmeny vlastníctva akcií alebo dôležité informácie o majetkovej alebo korporátnej likvidácii, refinancovanie alebo vydanie dlhových alebo majetkových cenných papierov.

Osoby, ktoré porušia zákonné pravidlá obchodovaním alebo vyzradením dôvernej informácie, budú čeliť občianskoprávnej a trestnoprávnej zodpovednosti.

Ochrana údajov a dôverných informácií

Keďže vzťah so zákazníkmi je založený na dôvere a diskrétnosti, ČSOB prijíma množstvo preventívnych opatrení, aby zabezpečila, že osobné údaje klientov a ďalších zainteresovaných strán sú spracované bezpečným a zabezpečeným (chráneným) spôsobom.

Diskrétnosť

Všetky informácie týkajúce sa zamestnancov, klientov a obchodných partnerov, ktoré sa získavajú v rámci pracovnej činnosti, spadajú pod profesionálnu povinnosť mlčanlivosti. Preto musí byť s nimi zaobchádzané ako s dôvernými informáciami. Všetky osobné údaje týkajúce sa zamestnancov, klientov a obchodných partnerov musia byť chránené pred neoprávneným použitím, prezradením, zmenou alebo zničením. Tieto informácie sa môžu využívať len na účely, na ktoré boli získané.

Ochrana osobných údajov a iných dôverných informácií sa vzťahuje na všetky dátové nosiče bez ohľadu na ich formu.

Zamestnanci musia vždy a za akýchkoľvek okolností dodržiavať všeobecne záväzné právne predpisy a vnútorné predpisy upravujúce ochranu dôvernosti a spracovanie osobných údajov.

Zamestnanci, naopak, nesmú v žiadnom prípade zadávať do informačných systémov nesprávne alebo skreslené informácie a nesmú zadržiavať informácie potrebné na proces rozhodovania či umožniť neoprávneným osobám používať prístupy alebo technické prostriedky určené pre zamestnancov na prístup do priestorov ČSOB alebo do jej informačných systémov.

Porušenie ochrany osobných údajov musí byť v mnohých prípadoch oznámené Úradu na ochranu osobných údajov a v niektorých prípadoch aj dotknutým osobám. To môže mať vážny dopad na povesť ČSOB a tiež prináša riziko prísnych sankcií.

Nezákonné konzultácie

Poskytovanie konzultácií a/alebo použitie osobných údajov dotknutých osôb (napr. klientov, prospektov, zamestnancov atď.) na iné účely, než tie, ktoré vyplývajú z profesionálnych úloh a povinností, je nielen neúčtívé, ale je tiež prísne zakázané. ČSOB tieto činnosti monitoruje a v prípade porušenia pravidiel zamestnancom uloží sankcie.

Daňové zákony a nariadenia

ČSOB je zodpovedným daňovníkom, ktorý sa vyznačuje profesionálnym dodržiavaním daňových zákonov a zákonným daňovým plánovaním.

Zamestnanci preto nikdy nemôžu klientom poskytovať rady, ktoré by ich mohli nabádať k porušovaniu daňových zákonov alebo nariadení.

Je zakázané vypracovať také mechanizmy, ktoré by boli v rozpore so štandardnými postupmi a ktoré sa jasne snažia podporovať alebo vyústiť do daňového podvodu zo strany zákazníkov. Okrem toho sa nesmie poskytovať pomoc pri takých transakciách, ktorých cieľom je získať nezákonný daňový benefit pre zákazníka. Keďže ČSOB nemá oprávnenie na poskytovanie daňového poradenstva, vo veciach daňových súvislostí by klient mal kontaktovať svojho daňového poradcu.

Pri uvádzaní nových produktov na trh alebo pri prieniku na nové trhy je potrebné zohľadniť príslušné daňové požiadavky. V prípade pochybností by mali zamestnanci kontaktovať oddelenie daní.

Pravidlá hospodárskej súťaže

ČSOB je viazaná prísnyimi pravidlami vytvorenými kvôli zaručeniu voľnej súťaže na trhu (napr. zákaz nekalej súťaže, cenových dohôd a nekalých obchodných praktík, ako je klamlivá alebo negatívna reklama).

Preto je potrebné dodržiavať pravidlá hospodárskej súťaže vo všetkých oblastiach práce a správať sa tak, aby ČSOB nebola zapojená do porušovania týchto pravidiel, v súlade so zásadami protimonopolnej politiky (Riadenie antitrust rizika).

Antikorupčná politika a dary

Vzhľadom na to, že ČSOB kladie veľký dôraz na čestné a transparentné podnikanie, uplatňuje **politiku nulovej tolerancie** týkajúcej sa **všetkých foriem korupcie a úplatkárstva**, či už priamych, alebo nepriamych.

Investuje do opatrení na prevenciu korupcie, uplatňuje nulovú toleranciu na incidenty spojené s korupciou a posudzuje tretie strany a dodávateľov z hľadiska možných rizík korupcie.

Zamestnanec nikdy nesmie vyplácať, dávať alebo prijímať finančné výhody akéhokoľvek druhu, úplatky alebo provízie v akejkoľvek podobe ani o ne žiadať. Ani pre seba, ani pre svoju rodinu alebo pre tretiu osobu.

Viac podrobností v Protikorupčnej politike (Politika proti korupcii a podplácaniu).

Vzhľadom na svoju pozíciu vo finančnom sektore sa zamestnanci ČSOB môžu ocitnúť v situáciách, keď je zvykom ponúkať dary alebo protiplnenie. Za takýchto okolností musia vopred požiadať o písomný súhlas, ak dar, výhoda alebo pozvánka na udalosť prekročí hodnotu 250 EUR na zákazníka za rok v súlade s dokumentom „Pravidlá pre dary, spoločenské podujatia, dobročinné príspevky a sponzoring“.

Konflikt záujmov

Zamestnanci sa niekedy môžu ocitnúť v situácii, keď sa pri výkone ich zamestnania vyžaduje, aby urobili rozhodnutie, ktoré by mohlo mať dôsledky aj pre osobný (súkromný) život zamestnanca alebo jeho blízkej osoby. Čokoľvek, čo by mohlo ovplyvniť alebo vytvárať dojem, že ovplyvňuje schopnosť zamestnanca spraviť objektívne rozhodnutie, môže viesť k osobnému konfliktu záujmov. Osobné konflikty záujmov predstavujú konflikt medzi záujmami inštitúcie ČSOB a súkromnými záujmami zamestnancov, ktoré by mohli nepriaznivo ovplyvniť plnenie ich povinností a zodpovedností. ČSOB preto pripisuje veľký význam **predchádzaniu konfliktom záujmov** a transparentnosti vzťahov medzi zamestnancami, klientmi a tretími stranami.

V dôsledku toho zamestnanci nesmú vykonávať žiadne obchody alebo transakcie, do ktorých sú osobne, či už priamo, alebo nepriamo, zapojení a ktoré by preto mohli mať za následok konflikt záujmov. U členov výborov alebo komisií ČSOB nesmie dochádzať ku konfliktu záujmov, ktorý by ohrozil objektívnosť ich pôsobenia v týchto výboroch alebo komisiách ČSOB.

Znamená to tiež, že je dôležité vyhnúť sa všetkým podnikateľským činnostiam, ktoré by viedli alebo mohli viesť ku konfliktu medzi osobnými záujmami zamestnanca a záujmami ČSOB. Všetky obchodné aktivity (vrátane mandátov) zamestnancov vykonávané mimo pracovného pomeru musia byť v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi, s pracovnou zmluvou a s vnútornými pravidlami ČSOB.

Musí sa zamedziť všetkým zásahom, tlakom, vplyvom, želaniam alebo žiadosťami, ktoré by mohli ohroziť nestranné rozhodovanie o otázkach týkajúcich sa zákazníkov alebo obchodných partnerov.

Dodržiavanie zverených právomocí a mandátov

V každom obchodnom vzťahu ČSOB vždy zastupuje konkrétny zamestnanec, ktorý komunikuje priamo s klientom a pomáha budovať dlhodobé obchodné vzťahy.

Pri týchto činnostiach je potrebné dodržiavať všetky podpisové, rozhodovacie či schvaľovacie oprávnenia a obchodné limity a vyžaduje sa získanie potrebného oprávnenia. Zamestnanec môže za skupinu vstupovať len do záväzkov v rozsahu poskytnutého oprávnenia.

V prípade, že sa na žiadosť ČSOB prevezme mandát v inej spoločnosti alebo u inej právnickej osoby, je nutné dodržiavať všetky príslušné predpisy a nariadenia vrátane tých, ktoré sa vzťahujú na odmenu za tento mandát (ktorý sa obvykle vykonáva bezodplatne).

Nahlasovanie podozrení z protispoločenskej činnosti (whistleblowing)

V prípade dôvodného podozrenia na skutočné alebo potenciálne priestupky, ktoré sa už stali, alebo k nim s veľkou pravdepodobnosťou dôjde, je morálnou povinnosťou každého **nahlásiť to** príslušnej úrovni autority v rámci skupiny.

Ako je uvedené v dokumente Politika ochrany oznamovateľov, takéto hlásenie povedie k nezávislému vyšetrovaniu, ktoré bude prebiehať dôverne a nestranne. ČSOB má zavedené opatrenia na ochranu oznamovateľa, ale aj na ochranu práv osoby, voči ktorej bolo vznesené podozrenie.

Podozrenia je možné nahlásiť príslušnému manažérovi, oddeleniu Compliance alebo zaslaním e-mailu na adresu whistleblowing@csob.sk.

Za žiadnych okolností nie je povolené vykonávať akékoľvek osobné vyšetrovania, pohovory/výsluchy „podozrivých“ osôb ani ich osobne kontaktovať, pokiaľ Compliance výslovne neurčí inak.

Nahlasovanie neetických produktov a procesov

Okrem zásad a ochrany stanovených v Politike ochrany oznamovateľov je možné **nahlasovať aj produkty alebo procesy**, ktoré môžu byť považované za neetické, nespravodlivé alebo v rozpore s hodnotami ČSOB a zásadami zodpovedného správania. Nahlásiť ich je možné prostredníctvom e-mailovej adresy whistleblowing@csob.sk.

Ochrana majetku ČSOB

ČSOB poskytuje svojim zamestnancom viacero komunikačných prostriedkov (napríklad počítač, telefón, internetové a dátové pripojenie atď.), ktoré umožňujú vykonávať prácu efektívne.

Nasledujúce princípy slúžia pre zamestnancov ako návod na použitie týchto komunikačných prostriedkov:

- ČSOB sprístupňuje tieto prostriedky výlučne zdroje na pracovné účely,
- existujú určité typy správania, s ktorými si ČSOB neželá byť spájaná (t. j. neetické správanie); dopustenie sa takéhoto správania môže mať za následok disciplinárne opatrenia,
- vždy je potrebné pamätať na dôvernosť údajov o zákazníkoch a bankových údajov,
- vždy je potrebné byť v strehu, pokiaľ ide o bezpečnosť informácií a systémov.

Neutrálny postoj

Profesionálny prístup je kľúčovým atribútom na vytvorenie a udržanie dôvery klienta a zaistenie jeho spokojnosti. Ak má zamestnanec priamy kontakt s klientom, musí na pracovisku zaujať **neutrálny postoj** pri vyjadrení svojho politického, filozofického alebo náboženského presvedčenia.

To tiež znamená, že v prípade kontaktu s klientom nie je povolené mať na sebe viditeľné filozofické alebo náboženské symboly.

Správa osobných financií

Práca vo finančnom sektore kladie na zamestnancov zvýšené nároky pri správe ich osobných financií.

Dobrá správa osobných financií je jedným z najlepších spôsobov, ako zaručiť nezávislosť a integritu. Zamestnanci sú povinní zabezpečiť, aby ich osobné financie boli spravované s náležitou starostlivosťou a v súlade so všetkými dohodnutými podmienkami. Finančná nezávislosť zamestnanca nesmie byť za žiadnych okolností ohrozená prostredníctvom pôžičiek od zákazníkov, dodávateľov alebo iných obchodných vzťahov.

Ak by sa stala finančná situácia zamestnanca z akéhokoľvek dôvodu neudržateľnou, zamestnanec by mal kontaktovať odbor ľudských zdrojov. ČSOB má skúsenosti a prostriedky na ponúknutie pomoci alebo nájdanie najvhodnejšieho riešenia a bude sa usilovať zamestnanca podporiť.

Zameranie sa na klienta: vyhýbanie sa riziku nedodržania pravidiel správania sa

Riziko správania možno definovať ako „riziko, že kultúra, organizácia, správanie a konanie banky budú mať za následok zlé výsledky a ujmu pre klientov a/alebo poškodenie dôvery klientov a integrity na trhoch, na ktorých pôsobíme“.

ČSOB sa zameriava na čestné zaobchádzanie so zákazníkmi vo všetkých oblastiach vzájomných vzťahov. Z toho dôvodu zákazníci dostávajú zrozumiteľné a presné informácie založené na faktoch: primerané informácie o podmienkach a rizikách súvisiacich so záväzkami, do ktorých vstupujú. V kontexte predpredaja zohráva kľúčovú rolu náš proces schvaľovania produktov (Proces pre nové a aktívne produkty – NAPP). Podmienky stanovené kontrolnými oddeleniami v tomto ohľade – bez ohľadu na to, či ide o blokujúce podmienky – musia byť vždy rešpektované.

V rámci predajného procesu musia byť posúdené a zohľadnené znalosti a skúsenosti klienta vrátane jeho schopnosti porozumieť ponúkaným finančným nástrojom alebo produktom, jeho finančná situácia (vrátane schopnosti znášať straty) a jeho investičné ciele (vrátane rizikového apetítu). Klientovi je možné ponúknuť iba tie služby a produkty, ktoré zodpovedajú jeho situácii a charakteristikám a ktoré zodpovedajú záujmom skupiny.

Za žiadnych okolností nie je možné ponúkať služby, rady, produkty alebo spoluprácu, ktoré by potenciálne mohli viesť k porušeniu alebo obchádzaniu akýchkoľvek zákonných povinností.

Popredajný proces je tiež zásadný pre udržanie dôvery klienta a ďalší rozvoj dlhodobu udržateľného rastu. Analýza porušení a riešenie podaní zákazníkov sú dôležitou súčasťou filozofie korektného správania sa ku klientovi, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou stratégie ČSOB.

Obraz ČSOB vo verejnosti

To, ako verejnosť vníma ČSOB, do značnej miery závisí od médií. Pri vyjadrovaní názorov na verejnosti je potrebné rešpektovať hodnoty ČSOB.

Tlačové správy a komunikáciu s médiami v mene ČSOB môžu vykonávať len autorizované organizačné útvary alebo osoby. To sa týka aj kontaktu s tlačou. Pod médiami sa rozumejú tak tradičné médiá (rozhlas, televízia, noviny atď.), ako aj všetky nové/sociálne médiá (napr. textové správy, internet, blogy, diskusné fóra a sociálne siete ako Facebook, Twitter, WhatsApp, Messenger, TikTok a iné).