

OKTOBAR 2016

# KODEKS PONAŠANJA GRUPE





# SADRŽAJ

---

---

## NAŠE VREDNOSTI I POSVEĆENOST

**4**

Opšti principi

**6**

Naša posvećenost

**8**

---

## PRINCIPI INDIVIDUALNOG I KOLEKTIVNOG PONAŠANJA

**12**

Poštovanje poverljivosti  
informacija

**13**

Integritet tržišta

**14**

Sukobi interesa

**15**

Odnosi sa našim klijentima  
i dobavljačima

**16**

Korišćenje resursa

**17**

---

---

## POŠTOVANJE KODEKSA PONAŠANJA

**18**

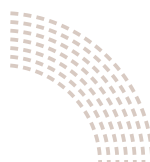
Pravo na uzbunjivanje

**19**

Načini ostvarivanja prava  
na uzbunjivanje

**19**

---





# UVOD

Za svakoga od nas je od suštinskog značaja svakodnevno poslovanje sa integritetom. To je osnova naše profesije odgovornog bankara, kao i naše ambicije koja je zasnovana na građenju ličnog odnosa i poverenja naših klijenata.

Ono što nas izdvaja u promenljivom konkurentnom okruženju, u kojem tehnologije menjaju naše profesije i ekonomiju, i gde regulatori i klijenti zahtevaju više transparentnosti, etike i dijaloga, je naša kultura. Zasnovana na zajedničkoj istoriji, na vrednostima, zajedničkim pravilima i ponašanjima, kultura nas spaja i određuje način na koji ćemo se baviti svojim zanimanjem.

Radeći etički i odgovorno i uz poštovanje obaveza iz našeg Kodeksa ponašanja, radimo u interesu Make correction Grupe, njenih zaposlenih, klijenata i akcionara, potvrđujući reputaciju Grupe na duge staze.

---

FRÉDÉRIC OUDÉA  
*Generalni direktor*


# NAŠE VREDNOSTI I POSVEĆENOST

---

**Kroz aktivnosti, sa našim klijentima nastojimo da uspostavimo trajan odnos zasnovan na poverenju.**


**Naš razvoj zasnivamo na zajedničkim vrednostima:**

## TIMSKI DUH

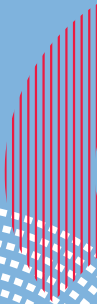


“U promenljivom svetu u kojem živimo, naši klijenti žele banku koja će biti odgovoran i reaktivan partner, koji uliva poverenje. Kao tim, mi zadovoljavamo njihove potrebe zahvaljujući našoj spremnosti da pružimo usluge, uz visok nivo profesionalnih veština i znanja. Želimo da postanemo referentna banka u pogledu odnosa sa klijentima i da radimo sa našim klijentima onako kako radimo unutar banke što podrazumeva: pažnju prema drugima, zajednički razvoj, transparentnost, vrednovanje doprinosa, solidarnost u uspehu kao i u poteškoćama.”

## INOVATIVNOST



“Želimo da stalno unapređujemo iskustva naših klijenata radeći zajedno da bismo prilagodili naša rešenja i prakse, kao i naš odnos prema budućim korisnicima naših usluga, naročito imajući u vidu prednosti tehnoloških inovacija. Verni našem preduzetničkom duhu, mi menjamo načine na koje radimo, unapređujući razmenu iskustava, uvodeći nove pristupe, i pružajući jasna obrazloženja u slučaju raskida odnosa sa klijentom. Učimo na svojim uspesima, ali isto tako i na svojim neuspesima.”



## ODGOVORNOST

“Kao bankari, mi doprinosimo ekonomskom, socijalnom i ekološkom razvoju zemalja u kojima poslujemo. Želimo da pomognemo našim klijentima da realizuju svoje projekte uz svest o rizicima i svemu što ti rizici mogu da znače. Naša odgovornost i etika se ogledaju u tome da što efikasnije možemo da zadovoljimo potrebe naših klijenata, uz očuvanje dugoročnih interesa svih zainteresovanih strana, dosledno se pridržavajući pravila našeg poslovanja. Naša odgovornost se takođe izražava kroz spremnost da stojimo iza svojih postupaka i odluka i uvek iznesemo svoje mišljenje. To konačno znači da pridajemo isti značaj načinu na koji ostvarujemo rezultate kao i samim rezultatima.”

## POSVEĆENOST

“Naša posvećenost se bazira na dugoročnom zadovoljstvu naših klijenata i ponosu koji osećamo zbog načina rada i pripadnosti našoj grupi. Mi svakodnevno ulažemo napore da napravimo razliku i tako doprinesemo uspehu naših klijenata i uspehu naših projekata. Promovišemo uključivanje i profesionalno zadovoljstvo svih. Održavamo spoljne i interne odnose poverenja i uzajamnog poštovanja.”

**Ovim vrednostima se osnažuje naš model rukovođenja. Taj model definiše očekivana ponašanja i veštine bilo da smo Izvršni direktori, menadžeri ili saradnici.**

**Dužnost svakog od nas je da ga primenjuje u svom svakodnevnom radu. Svaka naša akcija je definisana Kodeksom ponašanja i u skladu je sa svim smernicama, instrukcijama i poveljama naše Grupe.**

## Opšti principi

### **POŠTOVANJE LJUDSKIH I DRUŠTVENO-EKONOMSKIH PRAVA, KAO I ŽIVOTNE SREDINE**

Mi usmeravamo razvoj naše Grupe poštujući osnovna ljudska i socijalna prava i životnu sredinu u svim zemljama u kojima poslujemo.

Aktivno delujemo u okviru međunarodnih inicijativa kojima smo se pridružili, uključujući:

- Globalni dogovor UN;
- Deklaraciju finansijskih institucija o životnoj sredini i održivom razvoju (Program Ujedinjenih Nacija za životnu sredinu);
- Ekvatorske principe;
- Volfsbergove principe protiv pranja novca;

Mi razvijamo naše društveno-odgovorne aktivnosti prema zainteresovanim stranama, štedljivo koristimo prirodne i energetske resurse, uzimajući u obzir ekološke i socijalne aspekte pri donošenju finansijskih i investicionih odluka u našem poslovanju.

### **USKLAĐIVANJE SA ZAKONIMA, PROPISIMA I PROFESIONALNIM STANDARDIMA**

Ponašamo se u skladu sa svim zakonima, propisima i važećim sporazumima, kao i sa međunarodnim sporazumima i obavezama koje smo prihvatili.

Sprovodimo aktivnosti u skladu sa profesionalnim i etičkim pravilima. Vodimo računa o transparentnosti i tačnosti informacija koje prenosimo klijentima, finansijskoj zajednici, investitorima, nadzornim organima i javnosti uopšte.

Naše poslovanje, naša organizacija i naši postupci su u skladu sa etičkim normama i pravilima koje je definisala grupa. Taj set pravila takođe čini deo našeg Fiskalnog kodeksa ponašanja.

Naši sistemi interne kontrole su dokaz da poslujemo u skladu sa normativima kojima je definisano naše poslovanje.

Aktivno učestvujemo u borbi protiv pranja novca i finansiranja terorizma, saradujući sa nadležnim organima. Da bismo ostvarili uspeh na tom planu, osmislili smo pravila koja primenjujemo širom sveta, čak i kada su ona stroža od lokalnih zakona.

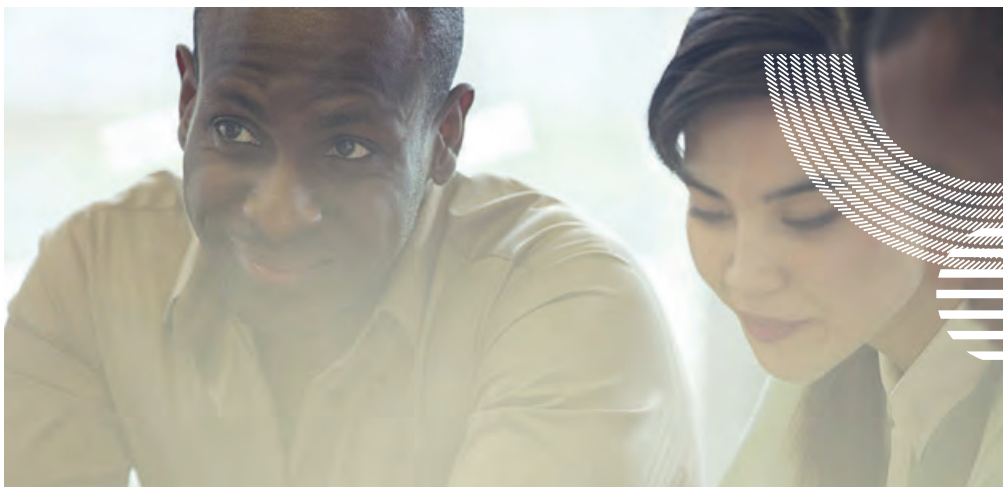
## PROMOVISANJE (RODNE) RAVNOPRAVNOSTI RAZNOLIKOSTI I POŠTOVANJE PRIVATNOSTI POJEDINACA

Prema francuskoj Povelji o rodnoj ravnopravnosti raznolikosti kojoj smo pristupili 2004. godine, svaki od naših entiteta promoviše ravnopravnost raznolikosti i zabranjuje svaki oblik diskriminacije prema zaposlenima kao i prema kandidatima za posao.

Svaki naš entitet posluje u skladu sa sa propisima o slobodi udruživanja i uslovima rada i obavezuje se da neće koristiti prinudni rad, obavezni rad ili rad dece, u skladu sa Konvencijama Međunarodne organizacije rada, čak i ako lokalni zakon to dozvoljava.

Poštujemo privatnost pojedinca, bez obzira da li je reč o klijentu, partneru ili zaposlenom. Tražimo i koristimo samo informacije koje su potrebne da bi služile interesima naših klijenata i partnera, u smislu poboljšanja kvaliteta usluga, i u skladu sa zakonskim obavezama ili u smislu doprinosa upravljanju naše kompanije.

Politički smo neutralni i uzdržavamo se od podrške u vidu donacija ili grantova organizacijama ili političkim aktivnostima, čak i ako lokalni zakon to dozvoljava. Mi poštujemo obaveze naših zaposlenih koji, kao građani, žele da učestvuju u javnom životu.



## Naša posvećenost...

### U ODNOSU NA NAŠE KLIJENTE

Kao naslednici duge tradicije pružanja usluga stanovništvu, pojedincima i preduzećima, usmeravamo svu svoju energiju i veštine u pravcu ostvarenja naše najvažnije misije, da zadovoljimo potrebe naših klijenata.

Svakodnevno inspirisani našim vrednostima, uspostavljamo i održavamo sa našim klijentima trajne veze, zasnovane na poverenju, stručnosti i poštovanju njihovih legitimnih interesa.

Namera nam je da se afirmišemo kao referentna banka po pitanju odnosa sa klijentima, za koju se klijenti odlučuju zbog kvaliteta i posvećenosti njenih timova, finansiranju poslovanja i projekata. Ova ambicija se ogleda u mnogim projektima čiji je zajednički cilj stalno unapređivanje kvaliteta usluga.

Mi se oslanjamo na dobro poznavanje naših klijenata:

- da bismo im ponudili proizvode i usluge prilagođene njihovoj situaciji i potrebama, u cilju realizacije njihovih projekata ili predviđanja potreba za finansiranjem;
- da bismo im pružali savete i informacije, uzimajući u obzir njihov stepen stručnosti, uslove ili rizike u vezi sa određenim transakcijama.

Mi sklapamo ugovore samo sa klijentima čiji su poslovi u skladu sa našim opštim principima ili koji imaju nameru da svoje poslovne aktivnosti prilagode tim principima.

Mi sprečavamo sukobe interesa kroz zasebne strukture i rigorozne procedure. Odbijamo da izvršavamo naloge koji bi mogli da izazovu sukob interesa u odnosu na naše nalogodavce, osim u slučaju njihovog odobrenja.

Mi u svakoj situaciji obezbeđujemo poverljivost informacija (od značaja) koje posedujemo o nekom preduzeću ili finansijskom instrumentu i odbijamo da ih upotrebljavamo ili delimo u druge svrhe, osim onih zbog kojih su nam poverene. Svako od nas poštuje stroga pravila koja imaju za cilj da ograniče protok poverljivih informacija i povinuje se pravilima berze za svoje lične transakcije sa finansijskim instrumentima (obaveze izveštavanja i/ili uzdržavanja, koje se saopštavaju svakom našem zaposlenom na kojeg se primenjuju). Vodimo računa o tome da zaposleni koji raspolažu poverljivim informacijama, u skladu sa funkcijama koje obavljaju, poštuju etička pravila koja je definisala grupa.

Svesni smo da je za naše klijente veoma važno da sačuvamo bezbednost njihovih ličnih podataka. Zato se naša grupa obavezuje da bude odgovoran akter u procesu obrade podataka. Odgovorni smo za zaštitu tih podataka, kao i da ih koristimo na etički način, uz transparentnost u odnosu na naše klijente da bismo im pružili najbolju moguću uslugu.





## U ODNOSU NA NAŠE SARADNIKE

Uvereni smo u veštine, lojalnost, integritet i posvećenost naših zaposlenih, koji predstavljaju glavni resurs naše kompanije. Znamo da možemo da se oslonimo na njihov osećaj odgovornosti u svemu što preduzimaju u okviru svog profesionalnog života. Očekujemo od njih da izbegavaju svaku situaciju sukoba interesa.

Posebnu pažnju obraćamo na njihove uslove rada, naročito u pogledu zaštite zdravlja i bezbednosti.

Uključujemo ih u život Grupe promovišući dijalog, informisanost, i stalnu razmenu. Mi poštujemo njihovu privatnost.

Naše saradnike bismo isključivo u skladu sa našim potrebama i kvalitetima svakog kandidata. Obezbeđujemo razvoj njihovih profesionalnih veština, kao i odgovornosti bez diskriminacije bilo koje vrste, uključujući ubeđenja, pol, starost, etničko poreklo, pripadnost političkoj ili verskoj zajednici ili manjini.

Štitimo ih od bilo kog oblika uznemiravanja na radnom mestu.

Svaki naš zaposleni ima redovne sastanke sa svojim pretpostavljenima tokom kojih se definišu ciljevi zaposlenog i uspostavlja plan njegovog razvoja.

## U ODNOSU NA NAŠE INVESTITORE

Mi nastojimo da opravdamo poverenje naših investitora da bismo obezbedili isplativost njihove investicije i održivost našeg poslovanja.

Mi im redovno saopštavamo tačne, potpune i transparentne informacije.

Zalažemo se da sa njima održavamo redovan dijalog, naročito preko našeg Savetodavnog komiteta akcionara.

## U ODNOSU NA NAŠE DOBAVLJAČE I PRUŽAOCE USLUGA

Obavezujemo se na poštovanje gorenavedenih opštih principa u odnosu na naše dobavljače i pružaoce usluga. Zauzvrat, od njih očekujemo da poštuju načela jednaka onima koja su definisana našim Kodeksom ponašanja.

Nastojimo da uzmemo u obzir interese svih, uz preciznost i poštovanje ugovornih uslova.





## U ODNOSU NA ZEMLJE U KOJIMA SMO AKTIVNI

Mi poštujemo kulturu i životnu sredinu zemalja u kojima poslujemo. Našim aktivnostima doprinosimo ekonomskom i društvenom razvoju tih zemalja.

S obzirom na to da radimo u razvijenoj i pravno uređenoj industriji, mi se obavezujemo da u potpunosti sarađujemo sa javnim i stručnim organima nadležnim

za nadzor ili kontrolu usklađenosti našeg poslovanja na teritorijama koje su u njihovoj ingerenciji i na kojima mi poslujemo.

Mi poštujemo pravila transparentnosti i tačnosti informacija koje su od koristi klijentima, finansijskoj zajednici, investitorima, nadzornim organima i javnosti zemalja u kojima poslujemo.



# PRINCIPI INDIVIDUALNOG I KOLEKTIVNOG PONAŠANJA

---

**Harmoničan razvoj naše Grupe je zasnovan na poverenju, kako među našim saradnicima tako i između njih i naše Grupe. Održavanje ovog poverenja zahteva poštovanje velikog broja pravila ponašanja, na svim nivoima.**

**Nekoliko jasnih i preciznih principa predstavljaju korisne reference. Oni ne pokrivaju sve etičke situacije, ali služe kao smernice u slučaju sumnje ili nesigurnosti o tome kako postupiti.**

**Svi mi uvek poštujemo sve sporazume, smernice i uputstva koji su na snazi u našoj grupi.**

**Svako od nas iskazuje lojalnost, obezbeđuje kvalitet svojih odnosa sa kolegama i obavezuje se da postupa u skladu sa vrednostima naše Grupe.**

**Svako od nas radi na tome da se aktivnosti koje zavise od njega/nje obavljaju u skladu sa postojećim pravilima u našoj grupi, u pogledu zaštite zdravlja, bezbednosti i životne sredine.**

**Svako uzima u obzir društvene, ekonomske i ekološke posledice odluka koje donosi.**

**Pored poštovanja zakona i propisa, svako deluje sa integritetom, unutar i izvan naše kompanije kada je predstavlja.**

**Svako postupa sa rezervom u svojim izjavama izvan kompanije po bilo kom pitanju u vezi sa našom grupom.**

**Svi doprinosimo primeni najboljih praksi i saradujemo sa službama interne kontrole i revizije uz pažnju i transparentnost.**

## Poštovanje poverljivosti informacija

Profesionalna tajna je bitna komponenta naše bankarske profesije. To važi u svim okolnostima i u svim vrstama medija, uključujući i nove komunikacione kanale kao što su društvene mreže. Svako je odgovoran za poverljive informacije koje dobije, koristi ih isključivo interno, u kontekstu profesionalnih potreba, i otkriva ih izvan kompanije ako je za to ovlašćen, ili u slučajevima predviđenim zakonom, uključujući primenu određenih pravosudnih organa ili nadzornih organa za profesiju koju obavlja.

Neke poverljive informacije mogu imati status privilegovanih informacija kao što je definisano bankarskim i finansijskim

pravilima. Oni koji poseduju takve informacije zbog svojih dužnosti ili su na njih slučajno naišli, podležu posebnim obavezama poverljivosti, izveštavanja ili suzdržavanja.

Elektronske poruke moraju da se klasifikuju prema stepenu poverljivosti informacija.

Slanje informacija profesionalnog karaktera izvan kompanije, putem elektronskih poruka ili drugih medija koje izlazi iz profesionalnih okvira je u principu zabranjeno. Ovaj tip prenosa, pre svega prema ličnoj elektronskoj adresi, ipak može da se izvrši u skladu sa internim procedurama za izuzetne slučajeve.



## Integritet tržišta

Svako od nas mora da postupa odgovorno i da poštuje integritet tržišta.

Svako deluje isključivo u skladu sa standardima i principima koji regulišu rad na finansijskim tržištima, uzdržavajući se od bilo kakvog ponašanja ili delovanja koje bi moglo da naruši princip konkurencije, da iskrivi stvarnost ili umanjí transparentnost u odnosu na učesnike na tržištu i regulatorne organe.

Svako poštuje nacionalna i međunarodna pravila koja se odnose na borbu protiv

zloupotreba tržišta i sve vreme je u pripravnosti, u cilju zaštite integriteta tržišta.

Naročito je strogo zabranjeno kršenje pravila koja se odnose na insajdersko trgovanje, nezakonito objavljivanje poverljivih informacija, širenje informacija kojima se šalju lažni ili pogrešni signali na tržištu, ili manipulacije cenama.

Svaka sumnja na okolnosti koje bi generisale rizik od zloupotrebe tržišta mora biti saopštena osobama odgovornim za usklađenost.





## Sukobi interesa

Svako od nas se suzdržava od održavanja ličnih odnosa sa našim klijentima, partnerima i dobavljačima, koji bi mogli da ometaju obavljanje profesionalne dužnosti ili da ga stave u situaciju sukoba interesa. U slučaju potrebe, on/ona mora da prijavi svojim nadređenima i Službi za usklađenost poslovanja sukobe interesa u kojima bi mogao/la da se nađe.

Svako mora da izbegava da njegov/njen lični interes ili interes njegovih/njenih bližnjih bude u suprotnosti sa interesima naše Grupe. U svim slučajevima sumnje po pitanju transakcija ili određenih situacija u vezi sa ovim Kodeksom ponašanja ili

važecih instrukcija, on/ona mora da zatraži savet od svojih nadređenih i od Službe za usklađenost poslovanja. Svako mora da izbegava sve vrste beneficija kod konkurenata, dobavljača ili klijenata bez prethodnog pismenog odobrenja svojih nadređenih i Službe za usklađenost poslovanja.

U slučaju kada neko od nas može da se smatra predstavnikom naše Grupe, zabranjeno je da uključuje grupu ili bilo koji od njenih entiteta u javne aktivnosti i odgovornosti koje izvršava izvan njenih okvira.





## Odnosi sa našim klijentima i dobavljačima

Svako od nas poštuje obaveze preuzete u svojim odnosima sa klijentima, partnerima i dobavljačima, jednako ih tretira i bira na osnovu objektivnih kriterijuma.

Svaka vrsta korupcije je zabranjena. Oni koji se nađu pod pritiskom ili pred zahtevima trećih lica treba o tome da obaveste svoje nadređene.

Pokloni klijentima ili njihovim predstavnicima moraju da budu ograničeni i u skladu sa pravilima utvrđenim od strane entiteta naše Grupe. Isto važi i za osobe sa javnim autoritetom, koje rade u državnoj upravi ili slično.

Slično tome, svako od nas strogo poštuje važeću granicu vrednosti za poklone ili pozivnice koje prima od naših klijenata ili drugih poslovnih partnera.

Da bi se izbegle bilo kakve nedoumice, svako će, u slučaju potrebe, potražiti savet svojih nadređenih o tome šta da treba da uradi.

Kao deo borbe protiv pranja novca, finansiranja terorizma i utaje poreza, kao i poštovanja nacionalnih i međunarodnih pravila o sankcijama i embargu, svako mora da bude obazriv i da poštuje procedure za identifikaciju i poznavanje klijenata ili izvođača, kao i procedure validacije operacija.



## Korišćenje resursa

Svako od nas pazi na očuvanje materijalne i nematerijalne, finansijske ili nefinansijske imovine naše kompanije i razumno ih koristi u skladu sa pravilima posvećenosti ili upotrebe koji su mu/joj saopšteni.

Niko ne sme da zloupotrebljava robu ili usluge koje mu stoje na raspolaganju u ličnu korist.

Svako se trudi da koristi resurse na efikasan način imajući u vidu ekološki aspekt svojih odluka.





# POŠTOVANJE KODEKSA PONAŠANJA

---

**Svako od nas, bilo da je zaposlen privremeno ili za stalno, mora da poštuje Kodeks ponašanja i time doprinese zaštiti osnovne imovine naše Grupe i njenog ugleda.**

**Mi kolektivno i pojedinačno nastojimo da primenjujemo ovaj Kodeks i da delovanje svakog od nas bude u tom okviru, bez obzira na našu ulogu u grupi.**

**Poštovanje Kodeksa ponašanja je posebno osigurano primenom internih pravila naše Grupe i njenih entiteta.**

**Svako obavlja svoje dužnosti svakodnevno na odgovoran način i ne ustručava se da postavlja pitanja ili da eventualno izražava zabrinutost, u cilju izbegavanja bilo kakve rizične situacije.**

**Ukoliko sumnja i dalje postoji, može biti neophodno da se ostvari pravo na davanje uzbune.**

## Pravo na uzbunjivanje

Pravo na uzbunjivanje je ključna opcija dostupna svima, koja podrazumeva mogućnost da se izjasne kada smatraju da imaju dobre razloge da misle da primljena

instrukcija ili proces koji se planira, ili uopšteno kada određena situacija nije u skladu sa pravilima koja regulišu aktivnosti naše Grupe.

## Načini ostvarivanja prava na uzbunjivanje

Svako od nas može da koristi svoje pravo na uzbunjivanje u okviru svoje profesionalne aktivnosti u odnosu na činjenice koje su mu poznate, direktno ili indirektno. Naša grupa štiti uzbunjivače.

Ovo pravo se ostvaruje na odgovoran način, bez klevete i zloupotrebe.

Ostvaruje se u pisanom obliku (pismo ili e-poruka), i sadrži identitet autora<sup>(1)</sup>. Međutim, usmeno saopštavanje takve poruke (putem telefona ili na sastanku) može prethoditi slanju pisane poruke.

Pravo na uzbunjivanje može da se vrši na nekoliko načina:

- saopštavanje nadređenima;
- direktno upućivanje Službi za usklađenost poslovanja ili članu službe zaduženom za to;
- konačno, upućivanje Generalnom Sekretaru Grupe (adresa e-pošte: [alert.alert@socgen.com](mailto:alert.alert@socgen.com)), posebno ako motivi koji su bili razlog za uzbunjivanje i dalje postoje.

Osobe koje prime upozorenje treba da sprovedu neophodna ispitivanja u potpunoj tajnosti u skladu sa zahtevima istrage.

Osim toga, u velikom broju zemalja, regulatori ili supervizori takođe nude mogućnost da se pravo na uzbunjivanje ostvari direktno kod njih.

(1) Međutim, u nekim instancama može biti potrebna primena posebnih modaliteta.

