

Politika upravljanja sukobom interesa

Vlasnik Politike:	Elizabeta Šteko Dorotić
Datum:	17.02.2023.
Verzija:	5.00
Sljedeća provjera :	2/2024

SAŽETAK

Sažetak za Upravu/ Svrha
<p>Upravljanje sukobom interesa jedna je od ključnih obveza u okviru poslovanja Addiko Banke kao međunarodnog pružatelja financijskih usluga. U skladu s Kodeksom poslovnog ponašanja i etike, Politikom usklađenosti, smjernicama EBA-e o internom upravljanju, Odlukom o sustavu upravljanja i ostalim mjerodavnim zakonima Banka mora biti u stanju utvrditi sukobe interesa te njima upravljati na odgovarajući način.</p> <p>Ovom Politikom želimo utvrditi okolnosti koje za posljedicu mogu imati sukob interesa. Njome također želimo odrediti načine postupanja kojih se valja pridržavati te donijeti mjere pomoću kojih će se takvi sukobi interesa rješavati.</p> <p>Politiku čine i prilozi kojima se opisuju postupci i mjere kako bi se uspostavila stalna i učinkovita funkcija praćenja usklađenosti:</p> <p>Prilog I - Izvještaj o sukobu interesa, Prilog II - Zahtjev za odobrenjem vanjskog mandata, Prilog III - Obrazac samoprocjene sukoba interesa, Prilog IV - Visokorizične situacije sukoba interesa, Prilog V - Primjeri sukoba interesa</p>

Provjera verzija			
Verzija	Opis/bitne izmjene	Datum	Vlasnik:
1.00	Prva verzija Politike	06.11.2018.	Elizabeta Šteko Dorotić
2.00	Druga verzija Politike, nadopuna Prilog 2 Politike na način da u slučaju vanjskog angažmana, B1 i članovi Uprave moraju tražiti suglasnost Nadzornog odbora prije preuzimanja vanjskog angažman izvan Addiko Grupe	23.09.2019.	Elizabeta Šteko Dorotić
3.00	Usvajanje preporuka Hrvatske narodne banke sukladno Zapisniku o obavljenom neposrednom nadzoru dijela poslovanja Addiko Bank d.d. Zagreb, broj EZZP/IN-1-570/20-RP-SL od 03.siječnja 2020. U prilogima 2 i 3 Politike nadodani su primjeri mogućeg sukoba interesa koju mogu nastati na nivou različitih organizacijskih dijelova ili pojedinih radnih mjesta u Banci u odnosu sa potrošačima	19.06.2020.	Elizabeta Šteko Dorotić
4.00	1. Nužne izmjene u skladu s Regulatornom politikom Grupe, 2. Unifikacija vokabulara i izmjene definicija, 3. Integracija odlomka „Sukob interesa“ iz Politike usklađenosti, 4. Prilog II, 5. Prilog III.	23.08.2021.	Elizabeta Šteko Dorotić

5.00	Manje korekcije teksta u izričaju i nadopune u pogledu utjecaja na ključne procese		
------	------------------------------------------------------------------------------------	--	--

Reference / Poveznice s drugim dokumentima

- Kodeks poslovnog ponašanja i etike
- Politika usklađenosti
- Politika o selekciji i zapošljavanju
- Priručnik za nabavu
- Politika o primicima radnika
- Procedura sankcioniranja u slučaju povrede obveza iz radnog odnosa
- Poslovnik o radu Uprave
- Poslovnik o radu Nadzornog odbora

Utjecaj na sljedeće ključne procese:

Odobranje darova i pogodnosti

Davanje pozivnica na događanja sa pretežitim poslovnim karakterom

Primanje pozivnica u svojstvu Predavača/ Sudionik

Primanje pozivnica na događanja sa pretežitim poslovnim karakterom

Primanje darova, pogodnosti i ostalih beneficija

Dodatne informacije

- Politika se donosi i usvaja uslijed regulatornih zahtjeva

Klasifikacija informacija

internal

Popis kratica / naziva	Opis / Definicija
ABC/Banka/ Addiko Bank	Addiko Bank d.d.
ABH	Addiko Bank AG (Addiko Bank Holding)
Addiko Grupa	Addiko Bank AG (Addiko Bank Holding) I društva kćeri
HNB	Hrvatska narodna banka
HANFA	Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga
RH	Republika Hrvatska
Službenik za usklađenost	Specijalist za usklađenost zaposlen u Addiko Bank d.d. u Odjelu za usklađenost I sprječavanje pranja novca

Sadržaj

1	Informativni sažetak	6
2	Definicije	6
3	Što je sukob interesa	8
4	Pristup upravljanju sukobom interesa.....	9
5	Sprječavanje i kontrola sukoba interesa	10
5.1	Upravljanje u cilju odvajanja organizacijskih linija i linija izvješćivanja	10
5.2	Poslovnik o radu Uprave i Nadzornog odbora	10
5.3	Dioničari.....	11
5.4	Izvršenje naloga klijenata	11
5.5	Osobne transakcije zaposlenika	11
5.6	Dužnosti i funkcije izvan Banke/vlasništvo/politički angažman	11
5.7	Pokloni i darovi u znak zahvalnosti.....	12
5.8	Bliske osobne veze.....	13
5.9	Postupak nabave	13
5.10	Postupak utvrđivanja primitaka	13
5.11	Poticaji.....	13
5.12	Osposobljavanje zaposlenika i nadziranje sukoba interesa.....	14
6	Izvještavanje	14
7	Evidencija sukoba interesa.....	14
8	Povreda Politike	14
9	Primjenjivost Politike.....	14

1 Sažetak

Upravljanje sukobom interesa jedna je od ključnih obveza u okviru poslovanja Addiko Banke. Banka mora, u skladu s Kodeksom poslovnog ponašanja i etike, Politikom usklađenosti, smjernicama EBA-e o internom upravljanju te mjerodavnim zakonima, biti u stanju utvrditi sukobe interesa te njima upravljati na odgovarajući način.

Uprava je odgovorna za uspostavu okvira, usvajanje politika i implementaciju sustava, kontrola i postupaka pomoću kojih se postojeći i potencijalni sukobi interesa utvrđuju, procjenjuju, rješavaju, ublažavaju ili sprječavaju. Međutim, svaki je zaposlenik odgovoran za razumijevanje očekivanja i obveza u pogledu utvrđivanja i eskalacije sukoba interesa, sve u cilju adekvatnog upravljanja sukobima interesa i njihova rješavanja.

Na svakoj je organizacijskoj jedinici odgovornost da, u cilju uspješnog upravljanja sukobom interesa na razini čitave Addiko Banke, svoje interne politike i procese uskladi s ovom Politikom.

Ovom Politikom želimo utvrditi okolnosti koje za posljedicu mogu imati sukob interesa. Njome također želimo odrediti načine postupanja kojih se valja pridržavati te donijeti mjere pomoću kojih će se s takvi sukobi interesa rješavati.

Ova Politika sadrži opći pregled sukoba interesa, dok se specifična pravila mogu pronaći u specifičnim politikama i drugim internim aktima.

Addiko Bank predano ide za ciljem postizanja najviše razine poštenja. Od zaposlenika Addiko Banke se očekuje da u svojim uzajamnim odnosima, odnosima s Bankom i vanjskim organizacijama budu nepristrani i poštenu. Opće je pravilo da su zaposlenici (članovi Nadzornog odbora, članovi Uprave) Banke dužni izbjegavati i razotkrivati etičke, pravne, financijske i druge sukobe interesa u koje su uključeni Addiko Banka i/ili njeni klijenti i/ili treće osobe. Također su dužni izuzeti se iz tijela ovlaštenih za donošenje odluka u pogledu bilo koje situacije postojanja sukoba u koji je Banka uključena.

Radi usklađenja s ovom Politikom i podizanja razine svijesti o sukobima interesa, zaposlenike se snažno potiče da barem jednom kvartalno ispune Obrazac samoprocjene sukoba interesa koji čini Prilog III ove Politike. Ispunjavanje je obvezno u situaciji iz koje može proizaći sukob interesa.

2 Uvod

2.1. Definicije

Stvaran sukob interesa podrazumijeva stvarni i postojeći sukob interesa.

Klijent je pojam kojim označavamo prijašnje i postojeće klijente Addiko Banke te potencijalne klijente Addiko Banke, bez obzira na kategoriju u koju pripadaju.

Blizak osobni odnos označava bilo koji od sljedećih odnosa koji uključuju zaposlenike Addika i osobu:

- a) člana obitelji,
- b) s kojom je zaposlenik Addika u romantičnom odnosu,
- c) s kojom je zaposlenik Addika u osobnom, poslovnom, trgovačkom ili financijskom odnosu,
- d) sustanara zaposlenika Addika.

Pritom je nevažna činjenica jesu li te osobe zaposlene u istom poslovnom subjektu unutar Addika ili nisu. Ovim je pojmom obuhvaćen također odnos zaposlenika Addika i trećih strana.

Ovim pojmom nisu obuhvaćena uobičajena poznanstva.

Sukob interesa je situacija u kojoj je Addiko Grupa, Addiko Bank i / ili bilo koji zaposlenik podvrgnut višestranim utjecajima, koji mogu utjecati na donošenje odluke ili poslovanje. Sukob interesa može biti rezultat sukoba legitimnih interesa (kao npr. poduzimanje aktivnosti za više

klijenata) ili onih nelegitimnih (npr. djelovanje za osobnu korist). Sukob interesa može biti stvaran ili potencijalan, percipirani, privremeni ili stalni.

Zaposlenik označava bilo koji od sljedećih slučajeva:

- a) osobu u stalnom ili privremenom radnom odnosu u Banci;
- b) člana Uprave bez obzira na to je li riječ o zaposleniku Addiko Banke;
- c) fizičku osobu koju Banka zapošljava kao ugovornog suradnika;
- c) fizičku osobu koju kao ugovornog suradnika zapošljava neka druga tvrtka koja je povezana s Addiko Bankom.

Članom obitelji smatra se:

- a) supružnik, građanski partner, kućanski partner;
- b) djeca i pastorčad;
- c) roditelj, punac / punica, svekar / svekrva;
- d) krvni srodnik ili srodnik po tazbini;
- e) baka i djed;
- f) unuci;
- g) ujak, ujna / stric, strina / tetak, teta;
- h) nećak i nećakinja.

Pod **poticajem** se misli na trošak, provizije (uključujući one koja se odnose na „novčarska plaćanja“) i/ili na plaćanja u naturi koja vrši Addiko Bank, koja se jamče u vezi s pružanjem investicijskih ili pratećih usluga te se također misli i na plaćanja u novcu i/ili u naturi koja se razmjenjuju između društava iste grupe. Takvi poticaji su zabranjeni, osim ako su: namijenjeni poboljšanju usluge koja se pruža klijentu i nisu u suprotnosti s obvezom poštenog i profesionalnog postupanja u skladu s najboljim interesom klijenta.

Percipirani sukob interesa predstavlja percipiranu situaciju sukoba interesa, u kojoj sukob interesa ne mora postojati.

Stalni sukob interesa je sukob interesa koji traje dulje vrijeme ili se periodično pojavljuje te stoga treba biti pod stalnim upravljanjem.

Potencijalni sukob interesa je situacija kada bi sukob interesa mogao nastati u budućnosti, a visoka je vjerojatnost nastanka pod određenim okolnostima.

Obveza izvješćivanja o sukobu interesa podrazumijeva obvezu svake osobe koja utvrdi sukob interesa. O posebnim slučajevima bliskog osobnog odnosa treba obavijestiti HR, a o svim ostalim slučajevima specijalista za usklađenost i nadležnu nadređenu osobu.

Privremeni sukob interesa je sukob interesa koji nastane nenadano i u vezi s pojedinim događajem, npr. transakcijom, kojim se može upravljati nekom od propisanih mjera.

Treću stranu čine prodavatelji, dobavljači ili pružatelji usluga, konzultanti i savjetnici Banke, vlasnik, savjetnici vlasnika.

3 Što je sukob interesa

Općenito, sukobom interesa upravlja se na sljedeći način:

- a) utvrđenjem sukoba interesa;
- b) sprječavanjem sukoba interesa, a što čini sastavni dio Addiko kulture smanjenja reputacijske štete, gubitka i /ili pravnih rizika;
- c) gdje se ne može spriječiti, sukobom interesa treba upravljati na odgovarajući način;
- d) prijaviti i dokumentirati sukobe interesa.

Do sukoba interesa može, primjerice, doći:

1. između naših klijenata;
2. klijenata i Addiko Banke;
3. klijenta i zaposlenika, uključujući i bliske osobe;
4. između zaposlenika;
5. zaposlenika i rođaka;
6. zaposlenika i Banke te raznih poslovnih subjekata/podružnica unutar Addiko Grupe;
7. između raznih poslovnih subjekata/podružnica unutar Addiko Grupe;
8. između funkcija i odgovornosti koje se obavljaju u raznim poslovnim subjektima/podružnicama unutar Addiko Grupe;
9. Addiko Banke i/ili njenih zaposlenika i treće strane (npr. pružatelja usluga, prodavatelja, vlasnika, savjetnika vlasnika),
10. između zaposlenika i treće strane.

Ovisno o okolnostima, do sukoba interesa može doći kada zaposlenici (ili članovi njihove uže obitelji ili osoba s kojom su blisko povezani):

- od klijenata, treće strane ili drugih koji s Bankom posluju traži ili primi bilo kakvu vrstu poziva, poklona ili druge osobne nezasluzene pogodnosti s obzirom na njihov položaj ili odnos u pogledu Banke, uključujući plaćanje ili nadoknadu putnih troškova ili troška obroka (osim ako je riječ o nemonetarnim predmetima simbolične vrijednosti);
- imaju financijske udjele u društvima koja su konkurenti Banke, njeni klijenti ili dobavljači, odnosno u drugim subjektima koji posluju s Bankom (uz iznimku udjela u vrijednosnicama društva čije dionice kotiraju na burzi, odnosno manjinskom postotku vlasništva u tvrtkama bez pravnog subjektiviteta);
- ako su u savjetodavnom, upravljačkom ili radnom odnosu s konkurentom, klijentom, dobavljačem ili drugima koji s Bankom posluju;
- kupe nekretninu, imovinu u zakupu, patente ili drugu imovinu ili prava u kojima Banka ima interes, odnosno ako zaposlenik u trenutku kupnje zna ili ima razlog vjerovati da bi Banka mogla imati interes koji je u vezi s poslovanjem Banke ili
- ako imaju materijalni interes u transakciji koja uključuje zaduživanje ili jamstva za dugovanja (uz iznimku iznosa dugovanih za kupnju roba i usluga po uobičajenim trgovačkim uvjetima, za redovna plaćanja za službeni put i troškove i za druge transakcije u okviru redovnog poslovanja);

- ako se bave vanjskim djelatnostima koje ometaju obavljanje njihovih dužnosti ili se na neki drugi način konfrontiraju s interesima Banke;
- ako člana NO-a ili Uprave u Addiko Grupi nominiraju za poziciju koja bi mogla biti u sukobu s njegovim trenutačnim funkcijama i odgovornostima;
- ako, u cilju postizanja osobne koristi, otkriju povjerljive informacije trećoj neovlaštenoj osobi.

Povrh toga, do sukoba interesa može doći ne samo na osnovi aktualnog, već i na osnovi ranijeg osobnog ili profesionalnog odnosa. Stoga, ako je raniji radni odnos bio unutar zadnjih dvanaest mjeseci, zaposlenik taj odnos mora otkriti, jednako kao i postojanje potencijalnog ili stvarnog sukoba interesa.

Opća pravila vezano za svaki sukob interesa su kako slijedi:

1. U slučaju sukoba interesa, uvijek će prevladati interes klijenta. Ovo znači da u slučaju sukoba interesa između Banke i klijenta, ili zaposlenika Banke i klijenta, prevladava interes klijenta.
2. Od svih zaposlenika se očekuje da prilikom obavljanja poslova razumno prosuđuju i primjenjuju najviše moralne standarde, kako tijekom radnog tako i u slobodno vrijeme. Najviše pažnje treba uložiti u to da ne dođe do sukoba interesa između Banke i zaposlenikovog osobnog ili poslovnog interesa.
3. Zaposlenici su dužni izbjegavati svaku aktivnost, sporazum, poslovnu investiciju, interes ili bilo koju drugu situaciju koja bi mogla rezultirati potencijalnim ili stvarnim sukobom interesa, a ako sprječavanje takve situacije nije moguće, da istu otkriju svom neposredno nadređenom i specijalistu za usklađenost. Pažnju treba usmjeriti na percipirajuće sukobe interesa, jer oni mogu utjecati na reputaciju Banke.
4. Zaposlenici trebaju izbjegavati vanjske poslovne aktivnosti koje odvrćaju njihovo vrijeme i talente od poslovnih aktivnosti za Banku, jer takve vanjske aktivnosti mogu dovesti do sukoba interesa ili smanjiti produktivnosti i učinkovitost zaposlenika. Za više detalja molimo pogledati odlomak 5.6. ove Politike.
5. U slučaju sukoba interesa, zaposlenici se trebaju izuzeti iz vođenja predmeta, sudjelovanja u donošenju odluka ili ugovora.

Za pregled različitih vrsta sukoba interesa koji predstavljaju visok rizik, molimo pogledati Prilog IV.

Za lakše razumijevanje situacija koje predstavljaju sukob interesa, molimo pogledati Prilog V.

4 Pristup upravljanju sukobom interesa

Ova Politika izbjegavanja i sprječavanja sukoba interesa predstavlja temeljni dokument Addiko Bank, u kojem donosimo opća pravila, načela i postupke kojih se trebaju pridržavati zaposlenici u Addiko Bank. Članovi Uprave Banke odgovorni su za provedbu ove Politike.

Primjenom utvrđenih procedura i mjera te zahvaljujući postojanju obveze otkrivanja informacija i dokumentiranja te odgovornosti za utvrđivanje i sprječavanje sukoba interesa, Addiko Bank teži osiguravanju takvog stanja u kojem sukob interesa neće utjecati na interese klijenata, Addiko Banke, zaposlenika, dionika i trećih strana.

Addiko Bank ima na raspolaganju čitav niz raznolikih metoda pomoću koji mogu na učinkovit način upravljati sukobom interesa, među kojima je i sljedeće:

- organizacijska struktura (organizacijska razdvojenost te razdvojene linije izvješćivanja), sustavi, kontrole, politike i procedure kojima se sprječava nastanak slučajeva koji uključuju sukob interesa i/ili se ublažava rizik koji iz njih proizlazi, opisano u odjeljku 5. ove Politike;
- obveza prijavljivanja utvrđenih stvarnih ili potencijalnih sukoba interesa, opisana u odjeljku 6. ove Politike;
- obveza dokumentiranja svih slučajeva, opisana u odjeljku 7. ove Politike.

5 Sprječavanje i kontrola sukoba interesa

Da bi spriječila nastanak sukoba interesa u vezi sa zaposlenicima i s institucijom, Addiko Bank primjenjuje razne mjere, postupke i procedure kako je opisano u ovom odjeljku.

Valja izbjegavati svaku uslugu, aktivnost ili sadržaje koji uzrokuju sukob interesa ako je riječ o sukobu interesa koji se ne može spriječiti, odnosno ako nije moguće njime efikasno upravljati primjenom utvrđenih mjera.

5.1 Upravljanje u cilju odvajanja organizacijskih linija i linija izvješćivanja

Osnovni način na koji Banka organizira svoje poslovanje kako bi upravljala sukobom interesa je uspostavljanje područja povjerljivosti, transparentnih područja (bez povjerljivosti) i privremenih područja povjerljivosti. Više informacija o područjima povjerljivosti pronađite u Politici usklađenosti.

Postoje učinkovite kontrole za upravljanje razmjenom informacija između zaposlenika koji se bave poslovima koji uključuju rizik sukoba interesa. Informacijske zapreke također uključuju odvajanje prostora, osoblja, linija izvješćivanja, datoteka i IT-sustava unutar pojedine članice Addiko Grupe, i u Addiko Grupi.

Banka poštuje povjerljivost informacija klijenata, povlaštenih informacija kod kojih se zahtijeva zakonito i usklađeno postupanje primjenom pristupa „*need to know*“, što znači da je zaposleniku na raspolaganju samo ono najnužnije što treba znati, te je pristup informacijama ograničen na one zaposlenike koji uistinu imaju potrebu za informacijom u skladu s djelokrugom svojih odgovornosti. Banka je, nadalje, obvezna pridržavati se mjerodavnih zakona i propisa u pogledu postupanja s informacijama klijenata i obradom tih informacija.

U cilju osiguranja neovisnog odvijanja poslovanja Addiko Bank ima jasnu strukturnu razdvojenost zadaća i podjelu djelatnosti prema sektorima i pozadinskim jedinicama. Također su i nadzorne funkcije odvojene od drugih poslovnih jedinica.

Svaka poslovna jedinica ima izravnu liniju izvještavanja nadležnom članu Uprave.

5.2 Poslovnik o radu Uprave i Nadzornog odbora

Poslovníkom o radu Uprave i Poslovníkom o radu Nadzornog odbora utvrđena su pravila za izbjegavanje, utvrđivanje i rješavanje potencijalnih i stvarnih sukoba interesa između članova tih upravnih tijela, Addiko Banke i/ili bilo kojeg poslovnog subjekta unutar Addiko Grupe.

Općenito, članovi Uprave ili Nadzornog odbora Banke moraju osigurati da sukob interesa ne utječe na poslovne odluke, slijedom čega su obvezni:

1. proaktivno identificirati sukob interesa koji proizlaze iz njihovih funkcija i prijavljivati ih,
2. suzdržavati se od bilo kakve radnje koja bi mogla biti štetna za Banku, kao i suzdržavati se od glasovanja o stvari iz koje bi mogao proizaći sukob interesa. Svaki sukob interesa, bio pojedinačni ili skupni, treba biti primjereno dokumentiran, iskomuniciran, raspravljen te njime treba primjereno upravljati relevantni član.

Za više detalja, a poglavito vezano za obvezu izvještavanja, molimo vidjeti u Poslovniku o radu Uprave i Poslovniku o radu Nadzornog odbora.

5.3 Dioničari

Transakcije i dogovori između Addiko Banke i dioničara Addiko Bank AG provode se na način koji jamči neovisnost, u interesu grupne poslovne jedinice zastupane Banke te u skladu s primjenjivim pravilima. Zaposlenici koji su u takve transakcije i dogovore uključeni moraju biti svjesni postojanja rizika sukoba interesa te potrebe da se takva pitanja rješavaju na odgovarajući način.

Osim toga, dioničari i/ili zaposlenici s privatnim računima, kreditima ili oni koji koriste druge usluge neke institucije ne smiju uzrokovati nastanak okolnosti koje pogoduju sukobu interesa.

5.4 Izvršenje naloga klijenata

Addiko Bank od zaposlenika zahtijeva da iskreno, pošteno i profesionalno te na način koji je za klijenta najbolji postupaju također u situacijama kada provode, zaprimaju ili prenose naloge u ime klijenata. Budući da su interesi klijenata zaštićeni, nije dopušteno neprimjereno postupanje primjerice špekulativno korištenje naloga klijenata. Nalozi klijenata imaju prednost pred trgovanjem za vlastiti račun. Za detalje o ovoj temi pogledajte Politiku usklađenosti.

Svaki zaposlenik mora biti svjestan interesa klijenata s obzirom na njihovu djelatnost te ih s gledišta potencijalnog sukoba interesa mora ocjenjivati neovisno. Ako organizacijske i preventivne mjere koje banka poduzima u cilju otklanjanja sukoba interesa nisu dovoljne da se, prema razumnoj procjeni, osigura izbjegavanje rizika od nanošenja štete klijentu, prije izvršenja takve transakcije Addiko Bank je dužna jasno iznijeti prirodu i razlog sukoba interesa na mediju za trajnu pohranu podataka.

Članovi Uprave i drugi zaposlenici moraju se suzdržati od glasanja o bilo kojem pitanju u okviru kojega bi mogao nastupiti sukob interesa, odnosno u situacijama kada bi objektivnost tog člana ili zaposlenika, odnosno njegova sposobnost da na ispravan način ispunjava dužnosti koje ima prema instituciji, mogle na neki drugi način biti kompromitirane.

5.5 Osobne transakcije zaposlenika

Nadalje do sukoba interesa može doći u okviru osobnih trgovinskih aktivnosti zaposlenika. Posebna su pravila u cilju izbjegavanja takvih situacija navedena u Politici usklađenosti u poglavlju pod naslovom Osobne transakcije zaposlenika. Sukladno tim pravilima interesi klijenata uvijek moraju imati prednost pred interesima Addiko Grupe, Addiko Banke ili njenih zaposlenika.

5.6 Dužnosti i funkcije izvan Banke/vlasništvo/politički angažman

Od svakog zaposlenika se očekuje da tijekom radnih sati punu pozornost posvete svojim radnim zadacima.

Iako Banka potiče društvenu angažiranost, mora se osigurati posebna pozornost da obveze Banke ne budu ugrožene.

Svaki je zaposlenik slobodan angažirati se u dodatnoj aktivnosti koja ne utječe na izvršavanje njegovih radnih obveza niti je u nekom drugom pogledu u suprotnosti s interesima Banke ili Addiko Grupe. Prije angažiranja u aktivnostima koje bi bile kontroverzne ili osjetljive prirode, obvezno se treba savjetovati sa specijalistom za usklađenost.

Nadalje, od svakog se zaposlenika očekuje da otkrije narav takve aktivnosti kao i podatak da li za istu prima kakvu naknadu.

Slijedom navedeno, a kao opće pravilo, zaposlenici:

1. ne smiju koristiti svoj status u Banci, opremu i drugo, a radi ispunjavanja vanjskih aktivnosti niti smiju tu aktivnost obavljati na način da se čini da Banka sponzorira i podržava tu aktivnost, osim ako je navedena aktivnost pisano odobrena od strane Uprave;

2. ne smiju tražiti donacije ni drugu potporu od drugih zaposlenika Banke niti smiju distribuirati kakav materijal drugim zaposlenicima za vrijeme radnog vremena ili u poslovnim prostorima;

3. neće, radi svoje ili tuđe koristi, Banku onemogućiti u poslovnoj prilici (niti će takvu priliku priopćiti trećoj strani, prije nego li ju ponudi Banci),

4. neće sudjelovati u javnoj ponudi ili drugoj posebnoj investicijskoj mogućnosti treće strane, klijenta ili bilo koje druge osobe s kojom je Banka u poslovnoj vezi ili koja želi ponuditi svoje usluge Addiko Grupi, a bez da namjeru o sudjelovanju prije ne prijavi specijalistu za usklađenost.

Specijalist za usklađenost dužan je:

1. voditi popis vanjskih mandata sukladno informacijama koje prikupi od odjela upravljanja ljudskim potencijalima,

2. procijeniti svaki mandat vezano za sukob interesa i

3. za slučaj da utvrdi postojanje sukoba interesa, o istome obavijestiti Upravu zajedno s jasnim uputama za rješavanje sukoba interesa.

Grupnom službeniku za usklađenost mora biti omogućen uvid u popis vanjskih mandata po njegovom zahtjevu.

Jedinstvena kontakt točka za sve vanjske mandata je odjel za upravljanje ljudskim potencijalima, dok funkcija praćenja usklađenosti pruža profesionalnu podršku u procjeni da li određeni vanjski mandat može uzrokovati sukob interesa. U svakom slučaju, odjelu upravljanja ljudskim potencijalima pokreće postupak odobravanja vanjskih mandata.

Zaposlenikova obveza obavještanja

Prije prihvaćanja vanjskog mandata, političke funkcije ili vlasništva nad trgovačkim društvom, zaposlenik je dužan:

1. o tome obavijestiti neposredno nadređenu osobu, odjel upravljanja ljudskim potencijalima i funkciju praćenja usklađenosti¹, koristeći se obrascem iz Priloga II ove Politike²,

2. pribaviti suglasnost Uprave (zahtjev podnosi odjel upravljanja ljudskim potencijalima) i

3. o odobrenju Uprave obavijestiti službenika za usklađenost.

4. Zaposlenici s B1 funkcijama i članovi uprave moraju ishoditi suglasnost Nadzornog odbora prije preuzimanja izvršne, savjetodavne ili nadzorne funkcije u političkoj stranci, javnom ili privatnom društvu izvan Addiko Grupe ili neprofitnoj organizaciji.³

5.7 Pokloni i darovi u znak zahvalnosti

Sukob interesa može nastati kada zaposlenik primi ili ponudi dar, zahvalu, kakvu korist ili pozivnicu.

¹ U odnosu na izbor ili imenovanje zaposlenika Banke na neku javnu funkciju, situacija odnosno pozicija Banke mora biti razjašnjena u slučaju da takva kandidatura odnosno imenovanje bude uspješno

² Zahtjev će biti proveden putem pre-definiranog obrasca, bilo kojim drugim sredstvom elektroničke komunikacije ponuđene zaposlenicima ili putem obrazaca koji će se dostavljati u fizičkom obliku

³ Sukladno navedenom u Poslovniku o radu Nadzornog odbora Banke

Za više detalja o ovoj temi pogledajte Politiku usklađenosti.

5.8 Bliske osobne veze

Do potencijalnog ili stvarnog sukoba interesa na temelju bliskih osobnih veza (povezane strane) može doći:

- tijekom postupka uzimanja novog zaposlenika;
- za vrijeme trajanja radnog odnosa (npr. kroz podređen ili međuovisan odnos).

Odjel upravljanja ljudskim potencijalima odgovoran je za utvrđivanje zasebnih pravila kojima će se pokriti ovo područje u cilju sprječavanja nastanka sukoba interesa te, ako je nužno, za uključivanje odjela Usklađenost.

Specijalistu za usklađenost mora na zahtjev biti dostupna evidencija prijavljenih bliskih osobnih veza.

5.9 Postupak nabave

Addiko Bank utvrđuje sustave, kontrole, politike i postupke nabave kako bi upravljala odnosima Banke s dobavljačima i trećim stranama. Banka provodi dubinsku analizu dobavljača i trećih strana te ima ugovorene sporazume kako bi zaštitila interese Addiko Banke, svojih zaposlenika i klijenata.

5.10 Postupak utvrđivanja primitaka

U Addiko Bank su na snazi politike i postupci o primicima zaposlenika, kojima su utvrđene preventivne mjere u cilju izbjegavanja sukoba interesa (npr. sprječavanje nastanka takve organizacije koja može nekog zaposlenika ohrabriti da postupi protivno svojim ovlastima, odgovornostima, regulatornim zahtjevima ili internim politikama Addiko Banke, a naročito protivno Kodeksu poslovnog ponašanja i etike).

5.11 Poticaji

Direktiva o tržištu financijskih instrumenata (*engl. MiFID*) te provedbeno zakonodavstvo sadržavaju pravila na temelju kojih je Addiko Banci zabranjeno platiti ili primiti bilo kakve poticaje, osim kada je u slučajevima takvih plaćanja ili primitaka riječ o iznimkama.

Poticaji bi mogli izazvati sukob interesa te bi plaćanje ili primanje istih Addiko Banku moglo omesti u izvršenju njene obveze da služi u najboljem interesu klijenata.

Od svih se mjerodavnih zaposlenika traži da se, u cilju praćenja okolnosti nastanka potencijalnih sukoba interesa u povezanosti s poticajima, pridržavaju odgovarajućih politika koje se bave tom problematikom te da postupaju u skladu s njima.

5.13 Sukobi interesa nastali iz drugih razloga

Osim zbog naprijed navedenog, sukob interesa može nastati ako je zaposlenik:

1. uključen u prijašnju ili sadašnju aktivnosti ili
2. profesionalno je ili osobno pristran ili
3. postoji bilo koja druga situacija u kojoj se može razumno očekivati da zaposlenik neće biti objektivna u donošenju profesionalne odluke. U takvom se slučaju zaposlenik mora suzdržati od bilo kakve daljnje aktivnosti te o istome odmah obavijestiti službenika za usklađenost.

5. 13 Osposobljavanje zaposlenika i nadziranje sukoba interesa

Addiko Bank svoje zaposlenike (uključujući članove Uprave i NO-a) osposobljava te od njih očekuje da sudjeluju u osposobljavanju u području upravljanja sukobom interesa i povezanih pitanja. Želi se postići da zaposlenici budu u stanju utvrditi i eskalirati sukob interesa te da budu svjesni procesa pomoću kojih se sukobi interesa utvrđuju, eskaliraju i rješavaju. Osposobljavanje odnosno edukacija zaposlenika je, dakle, od presudnog značaja.

6 Izvještavanje

U svim slučajevima u kojima se otkrije ili kada postoji potencijalan ili stvaran sukob interesa, zaposlenik mora neodložno otkriti prirodu sukoba specijalistu za usklađenost (iznimku od ovoga pravila predstavljaju bliske osobne veze o kojima se, u takvim slučajevima, obavještava HR kao jedinstveno mjesto kontakta) korištenjem obrasca za izvješćivanje koji čini Prilog br. 1 ovoj Politici. Sa svim će se prijavljenim slučajevima postupati u strogoj tajnosti te u skladu s mjerodavnim zakonskim propisima o zaštiti osobnih podataka.

Ako postoji stvaran ili navodni sukob interesa u koji je uključen izvršni direktor ili član nadzornog odbora Banke, predmet treba uputiti specijalistu za usklađenost.

Odjel Usklađenost dotičnom sektoru pruža profesionalnu potporu prilikom procjene postoji li potencijalan ili stvaran sukob interesa. Ako se postojanje sukoba interesa potvrdi, dotični sektor zajedno s odjelom Usklađenost o tim okolnostima izvješćuje Upravu te daje jasne preporuke i predložene mjere. Konačnu odluku o konkretnom slučaju donosi Uprava.

7 Evidencija sukoba interesa

Dužnost specijalista za usklađenost jest da vodi evidenciju prijavljenih i obrađenih slučajeva sukoba interesa (sukobi interesa na razini uprave, individualno i kolektivno). O svim se dokumentima, dokazima, mjerama i odlukama koje su donesene mora voditi pisana evidencija. Informacije koje su sadržane u evidenciji omogućavaju učinkovito utvrđivanje, eskaliranje i upravljanje potencijalnim sukobima interesa te pružaju temelj za osposobljavanje zaposlenika.

8 Povreda Politike

Nepridržavanje navedenih pravila, ne postupanje u skladu s ovom Politikom i povezanim politikama za posljedicu će imati disciplinski postupak u skladu s mjerodavnim politikama HR-a. Moguće posljedice za zaposlenike su novčane kazne, kaznene sankcije, osude, odštetni zahtjevi te plaćanja u vezi s regulatornim mjerama ili tužbama protiv Banke ili protiv njih kao pojedinaca.

9 Primjenjivost Politike

Ako se bilo koji od utvrđenih minimalnih standarda ove Politike kosi sa zakonom, specijalist za usklađenost je dužan o tome neodložno, pisanim putem izvijestiti specijalista za usklađenost na razini Grupe. Potom je specijalist za usklađenost na razini Grupe dužan što skorije, u suradnji sa specijalistom za usklađenost Addiko Banke, iznaći prikladno rješenje.

Sva odstupanja od ove Politike mora odobriti i dokumentirati specijalist za usklađenost na razini Grupe te o njima, ako je to nužno, treba izvijestiti regulatorna tijela.

Također vrijedi da će, ako su zakonom utvrđene strože i/ili dodatne odredbe u usporedbi s minimalnim standardima utvrđenima ovom Politikom, prednost imati ti stroži i/ili dodatni zahtjevi.

Nakon što je specijalist za usklađenost utvrdio takva odstupanja, o njima će izvijestiti specijalista za usklađenost na razini Grupe.

Prilog I uz Politiku upravljanja sukobom interesa

IZVJEŠĆE O SUKOBU INTERESA	
Ime: _____ Prezime: _____ Odjel: _____	
ovime obavještava o sljedećem slučaju sukoba interesa:	
Ime klijenta/treće strane/zaposlenika:	
Broj klijenta:	
Kratak opis slučaja (činjenice):	
Dodatne činjenice:	

Datum _____

Potpis _____

Sa svim će se prijavljenim slučajevima postupati u strogoj tajnosti te u skladu s mjerodavnim zakonskim propisima o zaštiti osobnih podataka.

Prilog II uz Politiku upravljanja sukobom interesa

Zahtjev za odobrenje vanjskog mandata

Primatelj: Usklađenost

Datum: DD/MM/YYYY

Podnositelj zahtjeva: ime, funkcija

Vrsta	Da	Ne	u procesu odobravanja	Opis
Vanjski mandat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Vlasništvo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Politička aktivnost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Druge aktivnosti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
- Od svakog zaposlenika se očekuje da otkrije svoje aktivnosti izvan Banke.				Molimo opisati ovdje Vašu aktivnost.
- Primete li naknadu za ovu aktivnos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
- Moj nadređeni je upoznat s ovom aktivnosti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
- Odjel upravljanja ljudskih potencijala je upoznat s ovom aktivnosti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

Ovime izjavljujem da moj vanjski mandate / vlasništvo / politička aktivnost / druga aktivnost izvan Banke ne utječe na ispunjavanje mojih obveza. Interesi Banke neće biti ugroženi.

- Moja profesionalna neovisnost neće biti ugrožena.
- Obavljanje vanjske aktivnosti procijenit ću s poreznog aspekta.
- Neću koristiti svoj položaj u Banci ni opremu radi obavljanja vanjske aktivnosti niti ću činiti išta što bi moglo izgledati kao da Banka sponzorira ili potiče moju vanjsku aktivnost, osim ako je to pisano odobreno od strane Uprave.
- Neću od drugih zaposlenika tražiti donacije ili drugu podršku nit ću distribuirati materijale za vrijeme radnog vremena i u poslovnim prostorijama.
- Neću Banku zakinuti za poslovnu mogućnosti kako bih stekao privatnu korist, a ako za takvu mogućnost saznam neću je otkriti trećoj strani prije nego li ju ponudim Banci.
- Neću sudjelovati u javno ponudi ili prihvatiti investicijsku mogućnost od treće strane, klijenta ili bilo koga drugog s kojim Banka posluje ili tko želi poslovati s Bankom, a prije nego li se o tome savjetujem sa službenikom za usklađenost.
- Potpis: XXX

Mišljenje usklađenosti:

Negativno i vanjski mandat / vlasništvo / politička / druga vanjska aktivnost je odbijena zbog stvarnog i / ili potencijalnog sukoba interesa.

Pozitivno i vanjski mandat / vlasništvo / politička / druga vanjska aktivnost može biti prihvaćena. Razlog: i vanjski mandat / vlasništvo / politička / druga vanjska aktivnost je uskladu s internim pravilima.

Molimo:

- a) Dodatne informacije o vanjski mandat / vlasništvo / politička / druga vanjska aktivnost morate priopćiti: _____
- b) Dodatno odobrenje za vanjski mandat / vlasništvo / politička / druga vanjska aktivnost treba pribaviti od _____.

Molimo da nas o ispunjenju dodatnih zahtjeva pod a) i b) obavijestite najkasnije u roku od dva tjedna od izdavanja ovog mišljenja, a svakako prije prihvaćanja vanjskog mandata.

Datum: DD/MM/YYYY

Potpis:

Prilog III uz Politiku upravljanja sukobom interesa

Obrazac samoprocjene sukoba interesa

Kako koristiti ovaj obrazac:

- Odgovorite na sva pitanja.
- Ako ste na sva pitanja odgovorili ne, vrlo vjerojatno niste u situaciji sukoba interesa.
- Ako ste na bilo koje pitanje odgovorili s da, moguće je da ste u situaciji stvarnog ili potencijalnog sukoba interesa.
- Ako niste sigurni kako odgovoriti na neko pitanje, posavjetujte se sa službenikom za usklađenost

Pitanje	Da	Ne	Opis
Rade li osoba s kojom ste u bliskoj vezi u istoj organizacijskoj jedinici?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Radi li osoba s kojom ste u bliskoj vezi u ABC?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Radi li osoba s kojom ste u bliskoj vezi u Addiko Grupi?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Jesam li od ja ili meni bliska osoba treće osobe primili kakvu korist, dar ili pozivnicu?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Imamo li ja ili meni bliska osoba kakvog interesa od treće osobe?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Imamo li ja ili meni bliska osoba status konzultanta s klijentom ili trećom osobom?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Jesmo li ja ili meni treća osoba zainteresirani pribaviti nekretninu ili što drugo, a da je od interesa i za Banku?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Jesam li Banci otkrio vanjski mandat?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Utječe li vanjski mandat na moj rad u Banci?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Jesam li za privatne svrhe koristio opremu Banke?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sudjelujem li u aktivnosti koja bi razumno mogla biti potencijalni ili stvarni sukob interesa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Imate li kakvu privatnu ili poslovnu nepristranost koja bi druge mogla navesti da niste primjerena osoba za pojedini posao?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Postoje li kakve druge koristi ili faktori koji bi mogli dovesti u sumnju Vašu nepristranost?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Ako ste na neko pitanje odgovorili “da”, molim kontaktirajte službenika za usklađenost u roku od tri radna dana.

Ako ste na sva pitanja odgovorili “ne”, niste u potencijalnom ni stvarnom sukobu interesa. Za slučaj dvojbe, obratite sve službeniku za usklađenost.

Prilog IV uz Politiku upravljanja sukobom interesa

Sljedeći primjeri visoko rizičnog sukoba interesa su situacije koje zaposlenici moraju izbjegavati odnosno njima upravljati ako se utvrde.

VRSTA SUKOBA INTERESA	OPĆA PRAVILA
Osoban ili profesionalan odnos na radnom mjestu	Zaposlenici ne smiju: <ul style="list-style-type: none"> - biti u rukovoditeljskom, podređenom ili kontrolnom odnosu prema osobama s kojima su blisko povezani - biti umiješani ni u kakve odluke u vezi sa zapošljavanjem osoba s kojima su blisko povezani
Dužnosti i funkcije izvan Banke/vlasništvo/ politički angažman	Zaposlenici <ul style="list-style-type: none"> - se ne smiju baviti vanjskim djelatnostima (uključujući one političke prirode) koje ometaju obavljanje njihovih dužnosti ili se na neki drugi način kose s interesima Addiko Banke ili Addiko Grupe; - moraju prije prihvaćanja položaja, vanjske dužnosti ili vanjskog zaposlenja u bilo kojoj tvrtki od Uprave dobiti suglasnost (zahtjev se podnosi HR-u); - moraju, prije nego što zatraže da budu birani ili postavljeni na neku javnu funkciju, dobiti suglasnost Uprave. - B-1 i Uprave Banke moraju dobiti suglasnost Nadzornog odbora u slučaju da nastoje preuzeti bilo koju izvršnu, savjetodavnu ili nadzornu funkciju u političkoj stranci, privatnom / javnom poduzeću izvan Grupe ili (poslovno povezanoj) ne- profitnoj organizaciji.
Pokloni i darovi u znak zahvalnosti	Zaposlenici <ul style="list-style-type: none"> - se moraju pridržavati pravila utvrđenih Politikom usklađenosti; - moraju za poklone, darove u znak zahvalnosti i pozive na ručak, događanja i sl. dobiti prethodnu suglasnost; - odbiti svaki poklon, dar u znak zahvalnosti ili poziv kada je vidljivo da isti dovode do potencijalnog ili stvarnog sukoba interesa.
Osobni ekonomski interesi	Zaposlenici <ul style="list-style-type: none"> - uvijek moraju davati prednost interesima komitenata pred interesima Addiko Banke, Addiko Grupe ili osobnim interesima; - ne smiju vršiti vlastite transakcije; - ne smiju donositi odluke u slučajevima kod kojih se radi o osobama s kojima su u bliskoj povezanosti;

	<ul style="list-style-type: none"> - ne smiju s trećim osobama sklapati poslove koji bi vodili u sukob interesa.
Poticaji	<p>Zaposlenici ne smiju izravno ili neizravno tražiti ili primati honorar, proviziju, uslugu ili drugu pogodnost:</p> <ul style="list-style-type: none"> - niti od jednog aktualnog ili potencijalnog poslovnog partnera ili konkurenta; - koji bi ometali njih i/ili Addiko Banku u ispunjenju obveze služenja za dobrobit klijenta.
Osobni i profesionalni odnosi s relevantnim vanjskim dionicima	<p>Zaposlenici ne smiju:</p> <ul style="list-style-type: none"> - obavljati poslove Addiko Banke s tvrtkama u kojima imaju osobni i/ili financijski/ekonomski interes.
Prijašnje zaposlenje	<p>Zaposlenici</p> <ul style="list-style-type: none"> - moraju obznaniti povezanost te postojanje potencijalnog ili stvarnog sukoba interesa u vezi s ranijim zaposlenjem; - izuzeti se iz upravljanja predmetom, sudjelovanja u donošenju odluka ili sklapanja posla u povezanosti s ranijim poslodavcem.
Poslovne aktivnosti zaposlenika koje proizlaze iz radnog mjesta i različitih organizacijskih jedinica Banke, a pri čemu se ne uzimaju u obzir prava i interese potrošača	<p>Zaposlenik treba:</p> <ul style="list-style-type: none"> - uzeti u obzir prava i interese potrošača <p>Zaposlenik ne smije:</p> <ul style="list-style-type: none"> - obavljati pogrešnu prodaju (engl. Mis-selling) na način da nudi i prodaje proizvode i usluge Banke koji nisu u skladu s interesima i potrebama potrošača - prodavati proizvode i usluge koji nisu primjereni za klijenta ili vrstu klijenta - rješavati prigovor ako se prigovor odnosi na njega - sudjelovati u bilo kojoj aktivnosti s potrošačem vezano za prodaju proizvoda, odobrenja, naplatu, konačni odgovor na pritužbe ako je zaposlenik u bliskoj rodbinskoj vezi s potrošačem. <p>Direktor organizacijske jedinice Banke odgovoran za poslovne aktivnosti s potrošačima mora:</p> <ul style="list-style-type: none"> - voditi računa da plan prodaje zaposlenika prodaje bude adekvatno uređen i da Banka ne promiče ponudu ili prodaju specifičnog proizvoda ili kategorije proizvoda u odnosu na

neke druge proizvode koji donose veću dobit, a na štetu potrošača

- educirati zaposlenike o mogućim situacijama sukoba interesa koje se mogu dogoditi

- pažljivo postupati prilikom uvođenja poticajnih shema kako bi se interesi i prava potrošača uzeli u obzir i procijenili na prikladan način (kvalitativni kriteriji)

- voditi računa kada odobrava ciljeve zaposlenika da su postavljeni ciljevi definirani na ispravan način i da zaposlenik prilikom ispunjavanja zadanih ciljeva nije uslijed istih u sukobu interesa

Prilog V uz Politiku upravljanja sukobom interesa

Primjeri sukoba interesa su navedeni niže. Popis je ilustrativan te ne uključuje sve situacije i aktivnosti u kojima je moguć nastanak sukoba interesa i kojima se mora pravilno upravljati.

- i. Član Uprave glasa o smanjenju naknade konzultantu, a u isto vrijeme je vlasnik konzultantskog društva.
- ii. Korištenje resursa Banke za privatne ili druge ne-bankarske aktivnosti.
- iii. Pretjerani ili ekskluzivni pokloni ili pozivnice upućene zaposleniku s ciljem utjecanja na zaposlenikove odluke odnosno poticanjem neprimjerenog ponašanja.
- iv. Zaposlenik je u podređenom ili nadređenom položaju s blisko povezanom osobom unutar iste organizacijske jedinice.
- v. Zaposlenik je uključen u pretjerano trgovanje za račun klijenta s ciljem zarade naknade.
- vi. Banka zaposli osobu kao protuuslugu ulaska u ugovorni odnos s društvom.
- vii. Novopridošli zaposlenik je imenovan voditeljem poslovnog odnosa svog bivšeg poslodavca.
- viii. Zaposlenik sudjeluje u donošenju odluke koja je od interesa za njemu blisko povezanu osobu.
- ix. Dijeljenje povjerljivih podataka s vanjskim stranama radi donošenja odluke ili pribavljanja interesa.
- x. Zaposlenik je vlasnik ili direktor društva koje pruža savjetodavne usluge drugoj banci.
- xi. Zaposlenikova blisko povezana osoba je vlasnik društva dobavljača Banke.
- xii. Korištenje položaja u Banci radi promocije privatnih interesa ili pribavljanja koristi.
- xiii. Zaposlenik koji ima KPI u prodaji i distribucijskim kanalima može biti u sukobu interesa ako ujedno ima KPI glede usklađenosti s regulatornim okvirom.
- xiv. Zaposlenik s bliskom obiteljskom vezom s klijentom ne može sudjelovati u aktivnostima koje se tiču tog klijenta.
- xv. Zaposlenik kojeg se spominje u prigovoru ne može sudjelovati u izradi odgovora na prigovor.
- xvi. Zaposlenik odgovora za prodaju savjetuje klijentu neprimjeren kredit ili drugi proizvod koji je najprofitabilniji za Banku, umjesto da vodi računa o najbolje interesu klijenta.
- xvii. Zaposlenik odgovoran za prodaju ponudi klijentu neprimjerne proizvode koji nisu u najboljem interesu klijenta, a kako bi dosegao cilj iz prodajnog plana i primio nagradu.
- xviii. Zaposlenik zadužen za rješavanje prigovora kao jedini KPI treba imati obvezu rješavanja prigovora u skladu s propisima, jer bi sve drugo bilo potencijalan sukob interesa.