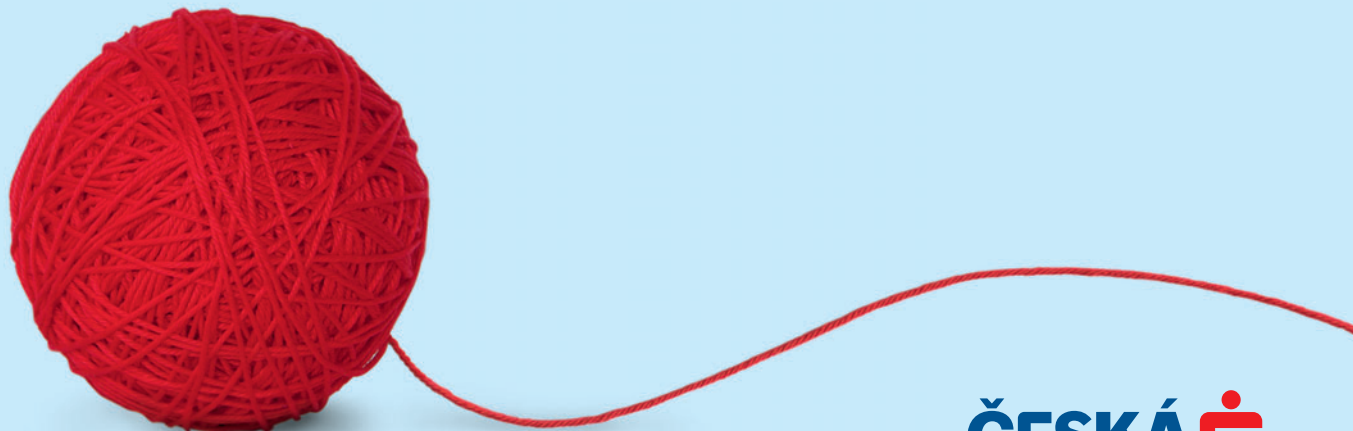


# Etický kodex

zaměstnanců Finanční skupiny  
České spořitelny



## Vážené kolegyně, vážení kolegové,

dostává se Vám do ruky aktualizovaný Etický kodex Finanční skupiny České spořitelny. Naše poslání zůstává nezměněné, stejně jako se nemění naše hodnoty. Změnilo se však prostředí, ve kterém podnikáme, a pokud máme být úspěšní v dlouhodobém horizontu, musíme mnohem více dbát na etiku našeho chování i podnikání.

Posláním skupiny je být poskytovatelem finančních služeb, které umožní všem našim klientům uspokojit jejich přání a potřeby. Toto musí mít na paměti každý z nás vždy a ve všem, co činí, ať pracuje v pobočce, v komerčním centru, v Klientském centru, v některém z útvarů centrály či v dceřiné společnosti.

Nejde však pouze o to, co děláme, ale také, jak to děláme. A právě zde je role Kodexu nezastupitelná. Kodex vymezuje prostor, ve kterém se při naplňování našeho poslání a zároveň našich ambiciózních obchodních cílů pohybujeme. Pomáhá nám v běžném pracovním životě činit správná rozhodnutí ve vztahu ke všem našim partnerům a přispívá tak k vytvoření důvěry a budování pevných a dlouhodobých vztahů s nimi. V konečném důsledku tak Kodex pomáhá k udržení vedoucího postavení naší skupiny na trhu.

K zodpovědnosti každého z nás patří nejen dodržování Kodexu, ale i nulová tolerance k jeho porušování a aktivní spolupráce při objasňování etických dilemat. Kodex je závazný pro každého zaměstnance naší skupiny.

Je důležité, abychom se s Kodexem pečlivě seznámili, diskutovali o něm, v případě nejasností vznesli dotazy a řídili se jím v naší každodenní práci. Kodex je živý dokument, který budeme podle potřeby dále aktualizovat a doplňovat.

Je to prosté: naplňováním Kodexu může každý z nás přispět k posilování dobrého jména naší banky a skupiny a za to Vám předem děkuji.

Gernot Mittendorfer  
generální ředitel České spořitelny

*Nejde jenom o to,  
co děláme,  
ale také, jak to  
děláme.*

## Kdo jsme

Jsme skupina s nejdélejší historií v republice, největším počtem klientů a vysokou obchodní úspěšností. Jsme součástí silné středoevropské skupiny. Toto vše nás zavazuje.

## Naše poslání

Jsme poskytovatelem finančních služeb, který umožňuje všem klientům naplňovat jejich jedinečná přání a potřeby.

*Rosteme  
z pevných kořenů  
a to nás zavazuje.*

## Naše vize

Jsme bankou první volby pro všechny skupiny našich partnerů:

- díky prvotřídním výkonům našich zaměstnanců poskytujeme špičkové poradenství, podporu a služby našim klientům;
- díky špičkovému poradenství, podpoře a službám našim klientům zajišťujeme nadprůměrné výnosy našim akcionářům;
- díky nadprůměrným výnosům pro naše akcionáře vytváříme podnětné a hodnotné pracovní podmínky pro naše zaměstnance a pomáháme rozvoji naší společnosti, v níž působíme.

## Naše hodnoty

Jsme spolehliví, vnímaví, vstřícní, a srozumitelní ve všem, co říkáme a činíme.

Tyto hodnoty sdílíme a dbáme na jejich naplňování v našem každodenním životě a ve vztazích ke všem našim partnerům.

*Naše hodnoty:  
- spolehlivost,  
- vnímavost,  
- vstřícnost,  
- srozumitelnost.*

## Naši klienti

Klienti jsou centrem naší pozornosti a našeho úsilí. Nadšení a zápal pro klienty jsou nám vlastní. Budujeme s klienty pevné a dlouhodobé vztahy založené na důvěře a rovnocenném partnerství.

### **Klienti a jejich zájmy jsou pro nás vždy na prvním místě**

- Vyvíjíme maximální snahu aktivně zjišťovat a naplňovat potřeby klientů.
- Pro naše klienty hledáme nejhodnější řešení na základě skutečností zjištěných při jednání s nimi.
- Nenadřazujeme svůj zájem nebo zájem banky nad zájem klienta a nezneužijeme svého postavení s cílem vnutit klientovi nerovné nebo nespravedlivé podmínky. Klientovi nenabízíme službu, pokud je zřejmé nebo vysoce pravděpodobné, že neodpovídá jeho potřebám nebo že by nemohl dostát smluvním závazkům.

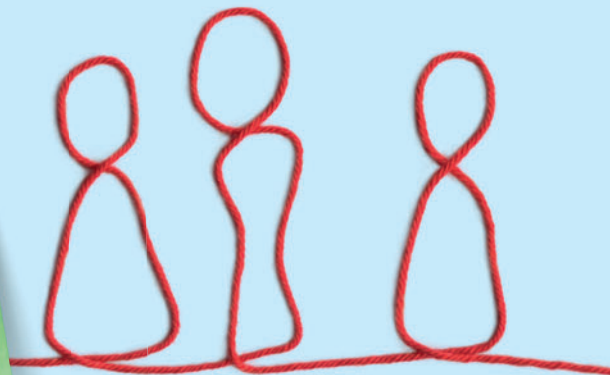
### **Jednáme profesionálně**

- Poskytujeme služby na vysoké odborné úrovni, naplňujeme a předčíme očekávání klientů.
- Známe produkty skupiny a věříme jejich přínosu pro klienta.
- Klientům poskytujeme nezkreslené, pravdivé a úplné informace týkající se nabízené služby a smluvního vztahu, a to v odpovídajícím časovém předstihu. Pokud

nemáme odpovídající znalosti, vyvarujeme se neodborných rad nebo konzultací klientům. Snažíme se příslušné informace pro klienta neprodleně zjistit nebo jejich předání zajistit.

- Chráníme soukromí našich klientů. S osobními údaji našich klientů zacházíme s péčí, úctou a v souladu s příslušnými právními předpisy. Chráníme je proti neoprávněnému použití a zveřejnění, a to vždy a za každých okolností.

*Budujeme s klienty pevné a dlouhodobé vztahy založené na důvěře a rovnocenném partnerství.*



# Naše pracovní prostředí

Vytváříme a podporujeme pracovní prostředí, ve kterém vládne korektní, konstruktivní a příjemná atmosféra bez jakékoliv diskriminace, kde každý má možnost uplatnit a rozvíjet své schopnosti.

Jsme tým, jsme spoluhráči. Máme společný cíl – naplňovat jedinečná přání klientů.

Vytváříme atmosféru důvěry, úcty a spolupráce. Učíme se a pomáháme kolegům v jejich rozvoji.

Bojujeme proti jevům, které by mohly způsobit narušení dobrého pracovního prostředí. Jakákoliv forma nátlaku, sexuálního obtěžování a použití omamných látek je nepřijatelná.

*Vytváříme atmosféru  
důvěry, úcty  
a spolupráce.*

Naše normy chování vycházejí z našich hodnot:

## Spolehlivost

Rosteme z pevných kořenů, jsme úspěšní, přijímáme společenskou odpovědnost a díváme se do budoucna s optimismem.

- Plníme sliby vůči klientům i kolegům.
- Neopakujeme chyby, učíme se z nich.
- Přijímáme osobní odpovědnost za to, co děláme.

## Vnímavost

Víme, že každý člověk je jedinečný, a vážíme si názoru každého z nich.

- Respektujeme klienty a kolegy a vnímáme jejich názory.
- Vážíme si práce a času všech.
- Aktivně nasloucháme a zjišťujeme potřeby klientů.

## Vstřícnost

Potřeby, podněty a přání klientů i kolegů bereme jako výzvu ke zlepšení našich služeb.

- Přinášíme a podporujeme nové nápady a změny.
- Vyžadujeme a poskytujeme zpětnou vazbu.
- Díváme se na svou práci očima našich klientů.

## Srozumitelnost

Hledáme cesty, jak zjednodušit naše služby, produkty, naši práci a komunikaci.

- Děláme věci jednoduše a prakticky.
- Hovoříme řečí klienta a ověřujeme si vzájemné pochopení.
- Chováme se hospodárně a neplýtváme.

# Naše skupina

Základem důvěryhodnosti naší skupiny je její dobré jméno. Vybudovat dobré jméno trvá roky, ale stačí chvilka na jeho poškození. Chráníme dobré jméno skupiny a jejích členů vždy a za každých okolností.

**Jednáme vždy v souladu se zákony a dalšími právními, regulatorními i vnitřními předpisy příslušného člena skupiny a vyvarujeme se jejich obcházení.**

## Důsledně předcházíme střetu zájmů

- Vyvarujeme se situací, kdy by nám naše osobní zájmy, rodinné zájmy nebo jiné vztahy mohly znemožnit vystupovat jménem skupiny nebo hájit její zájmy naplno, nezávisle a férově.
- Neprovádíme transakce s rodinnými příslušníky, příbuznými nebo životními partnery.
- Nepodílíme se na aktivitách, které by konkurovaly podnikání skupiny.

- Jsme povinni odmítnout jakýkoliv zásah, jehož důsledkem by mohla být ohrožena naše nestrannost při rozhodování o záležitostech našich klientů nebo partnerů.

- Vyvarujeme se přijímání nebo poskytování úplatků v jakékoliv formě a za všech okolností.

- Nepřijímáme ani nevyžadujeme dárky a pozornosti, které by mohly oslabit naši nestrannost nebo by mohly způsobit jednání směřující proti zájmům naší skupiny nebo našich klientů.

## Ctíme zásadu loajality ve všech záležitostech týkajících se skupiny

- Hájíme zájmy skupiny, důsledně zachováváme mlčenlivost tam, kde to zájmy skupiny vyžadují, a to i v soukromém životě.

- Nezneužijeme svého postavení nebo důvěrných informací ve svůj prospěch nebo ve prospěch jiné osoby.

## Chráníme majetek skupiny včetně jejího jména a užíváme ho v souladu s účely, ke kterým je určen

- Se zdroji skupiny včetně jejího jména nakládáme s náležitým respektem.

- Jsme si vědomi toho, že veřejná prohlášení nebo vystoupení týkající se skupiny mají velký dopad na její jméno. Proto respektujeme, že komunikovat o aktivitách skupiny a jejích členů, její politice a postupech mohou pouze oprávněné útvary a osoby.

- Uvědomujeme si, že majetek skupiny je určen k podnikání skupiny a pomáhá nám v naplňování našich obchodních cílů. Jednáme s péčí řádného hospodáře.

## Veřejná angažovanost

V souladu s naší společenskou odpovědností podporujeme mimopracovní aktivity našich kolegů, které přispívají k rozvoji české společnosti. Tyto aktivity vykonáváme ve svém vlastním čase a nespojujeme je se skupinou.

*Chráníme dobré jméno skupiny a jejích členů.*

# Kodex v praxi

Kodex popisuje hlavní principy a normy chování, kterými se v našem každodenním pracovním životě řídíme. Nemůže však pokrýt všechny potenciální situace, které mohou nastat.

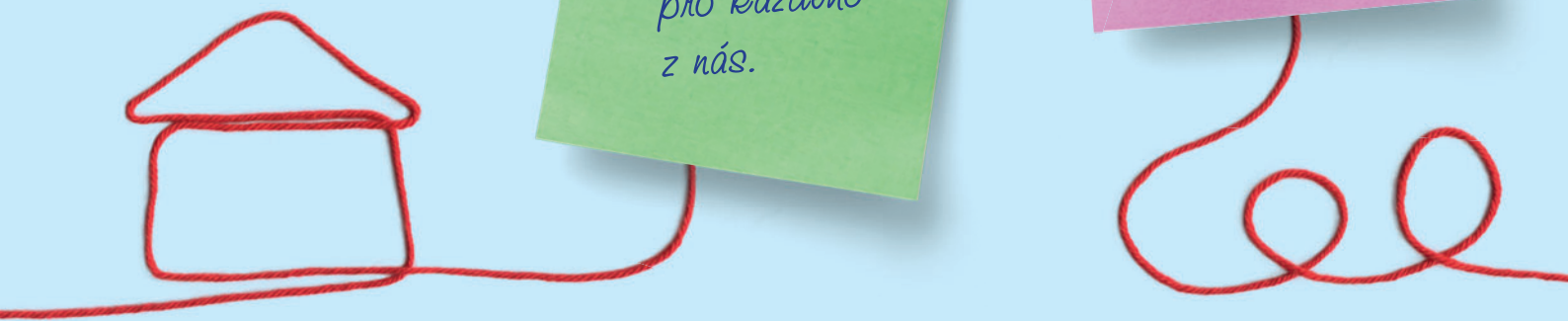
Posláním každého zaměstnance skupiny je jít svým jednáním příkladem ostatním kolegům, naplňovat Kodex v praxi nejenom slovy, ale také svým chováním; vytvářet a podporovat prostředí založené na otevřené komunikaci, kde se každý může na etická dilemata otevřeně ptát a bez obav projednat případná znepokojení nebo porušení Kodexu.

Každý z nás je povinen se seznámit s Etickým kodexem a účastnit se pravidelného školení.

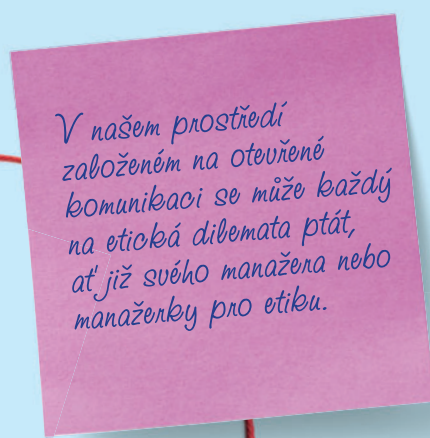
Manažeři skupiny jsou povinni být vzorem při uplatňování Kodexu, aktivně podporovat jeho prosazování a dodržování v praxi.

Etický kodex Finanční skupiny České spořitelny je součástí Pracovního řádu České spořitelny i dalších členů Finanční skupiny České spořitelny a je závazný pro všechny zaměstnance finanční skupiny.


Každý zaměstnanec potvrzuje svůj souhlas s Etickým kodexem svým podpisem, a to při nástupu do České spořitelny nebo k členovi Finanční skupiny České spořitelny.




*Kodex  
je závazný  
pro každého  
z nás.*



*V našem prostředí  
založeném na otevřené  
komunikaci se může každý  
na etická dilemata ptát,  
ať již svého manažera nebo  
manažerky pro etiku.*

- 
- 1) Klient a jeho zájmy jsou pro nás vždy na prvním místě.
  - 2) Jednáme profesionálně.
  - 3) Jsme tým, jsme spoluhráči a jdeme za společným cílem.
  - 4) Důvěřujeme si a spolupracujeme.
  - 5) Netolerujeme diskriminaci a jakoukoliv formu nátlaku.

- 
- 6) Žijeme podle našich hodnot: spolehlivost, vstřícnost, vnímavost a srozumitelnost.
  - 7) Ctíme právo a zákony, dodržujeme interní předpisy.
  - 8) Předhazíme střetu zájmů.
  - 9) Jsme loajální ke skupině.
  - 10) Chráníme majetek i jméno skupiny.