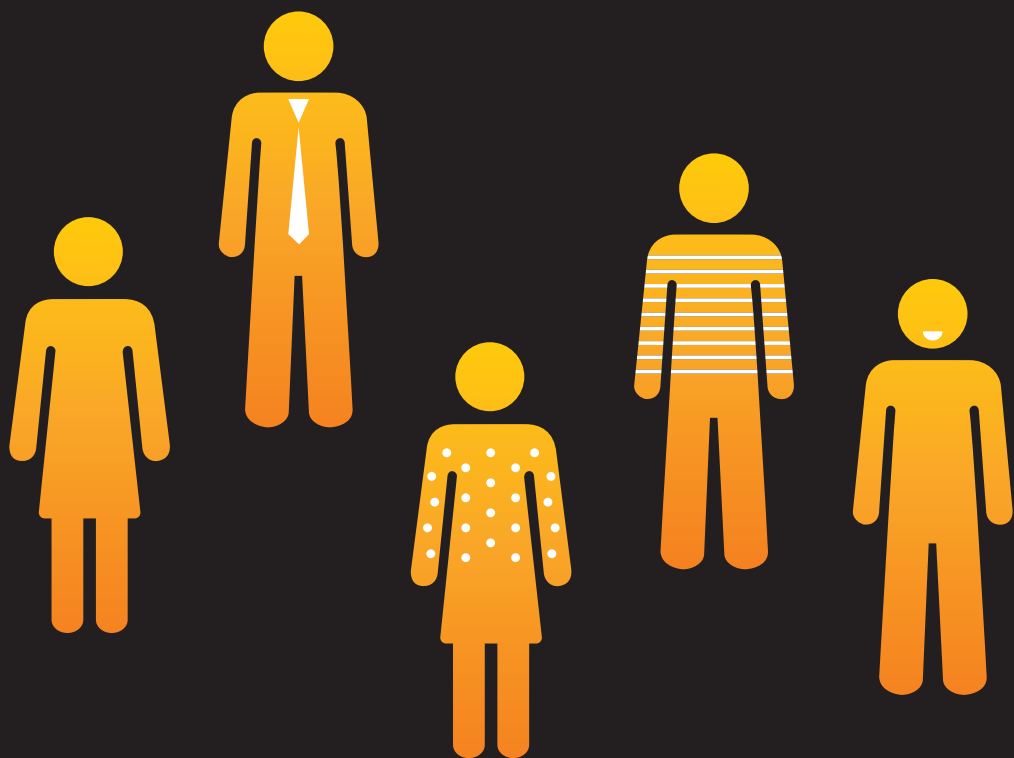



Mūsu Elgesio kodeksas





Kodėl mūsų Elgesio kodeksas yra svarbus?

Nuo visuomenės pasitikėjimo mumis kaip banku priklauso finansų sistema.

Mažai kas gali paveikti labiau, nei įspūdis, kurį klientui palieka sutiktas banko darbuotojas.

Dėl šios priežasties Elgesio kodeksas tarnauja kaip pagrindas, kuriame aiškiai išdėstytos rekomendacijos, kurių Tu, kaip „Swedbank“ darbuotojas, turi laikytis. Dokumente taip pat išdėstyti lūkesčiai darbuotojams, kalbant apie kiekvieno asmens sprendimus ir asmeninę atsakomybę.

Jokios taisyklės negali pakeisti asmeninės atsakomybės. Taisyklių laikytis reikia, tačiau svarbiau yra tai, kad jos skatintų mus atvirai aptarti darbe iškylančius neatitiktumus ar konfliktus.

Elgesio kodekse daroma prielaida, kad visi turime vidinį kelrodį, padedantį atskirti, kas teisinga, o kas ne. Kaip mums seksis paversti tai tinkamu elgesiu bei toliau stiprinti mūsų organizacinę kultūrą, priklauso nuo kiekvieno iš mūsų.

Būtent todėl šis Elgesio kodekso lankstukas yra būtinas, svarbu jį perskaityti ir juo naudotis. Mums taip pat reikia Tavo nuomonės, kad galėtume kodeksą patobulinti, rengdami kitą jo versiją.

Tavo atsakomybė



Elgesio kodeksas yra „Swedbank“ grupės sistemos dalis. Grupės sistemą sudaro „Swedbank“ valdymo struktūra, ji taip pat apima grupės politikas, instrukcijas ir direktyvas. Tikimasi, kad visi darbuotojai tinkamai laikysis grupės sistemoje išdėstytų reikalavimų. Ką tai reiškia Tau asmeniškai, priklauso nuo to, ar esi darbuotojas, ar vadovas.

Darbuotojas turi:

- Suprasti Elgesio kodekse išdėstytus politikos teiginius;
- Išmokti su darbu susijusių politikų nuostatas;
- Išreikšti abejones ar susirūpinimą dėl reikalavimų nesilaikymo arba neatitikimo, pateikti klausimus dėl atitikimo reikalavimams savo vadovui arba už atitikimą reikalavimams atsakingam darbuotojui.

Vadovas turi:

- Prisidėti prie Grupės sistemos reikalavimų laikymosi kultūros kūrimo;
- Asmeniškai vadovauti veiksams, susijusiems su atitikimu reikalavimams;
- Kurti sritis, už kurią atsako, infrastruktūrą pagal Grupės sistemoje pateiktus nurodymus, kad būtų užkirstas kelias neatitikimui reikalavimams, toks neatitikimas būtų nustatytas ir jį būtų tinkamai reaguojama.

Pirma ir svarbiausia, pasikliaukite savo sveika nuovoka ir sveiku protu. Jei nesate tikri, kaip elgtis tam tikrose situacijose, prašykite patarimo savo tiesioginio vadovo arba jūsų organizacijoje dirbančio darbuotojo, atsakingo už atitikimą reikalavimams. Į šiuos asmenis taip pat galite kreiptis, norėdami pranešti apie pastebėtus nusižengimus.

Ryšiai



Ką reikia būti „Swedbank“ darbuotoju



Kaip iš „Swedbank“ darbuotojo, iš Tavęs tikimasi, kad Tu vadovausiesi banko vertybėmis. Paprastas, atviras ir rūpestingas yra tie kertiniai žodžiai, kuriais vadovujamės kasdien. Tai reiškia, kad:

Elgamės sąžiningai ir etiškai. Efektyviai sprendžiame esamus ir potencialius interesų konfliktus, galinčius atsirasti dėl asmeninių ir profesinių santykių.

Taikome efektyvias procedūras, kuriomis siekiame užkirsti kelią konfidencialios informacijos, įskaitant viešai neatskleistą informaciją, naudojimui. Aiškiai nurodome, kad konfidencialios informacijos naudojimas yra netoleruotinas.

Jei situacija reikalauja, užkertame kelią informacijos nutekėjimui tarp šalių, turinčių verslo santykių, jei egzistuoja potencialus interesų konfliktas.

Laikomės visų įstatymų ir taisyklių, galiojančių šalyse, kuriose veikiame. Ypač rūpestingai laikomės įstatymų, reglamentuojančių kovą su pinigų plovimu ir teroristų finansavimu.

Nesiūlome kitiems ir patys nepriimame pinigų arba netinkamų dovanų, taip pat užtikriname, kad jokios privačios darbuotojų investicijos neturėtų jokios įtakos darbuotojų nepriklausomumui, priimant sprendimus banko vardu.

Esame pasiryžę išvengti bet kokios rizikos mūsų veikloje, ją nustatyti ir sušvelninti.



Paprastas



Atviras



Rūpestingas



Savo klientus sutinkame įvairiose situacijose ir visuose galimuose jų gyvenimo etapuose. Galbūt jie ruošiasi priimti patį svarbiausią finansinį sprendimą savo gyvenime, o galbūt jie tik tvarko įprastinius finansinius reikalus. Kiekvienas klientas yra unikalus, todėl bendraujant su klientais atitinkamai keičiasi ir mūsų elgesys. Jei laikysitės kelių svarbių rekomendacijų, turėsite gerą pagrindą, kuriuo galėsite remtis savo darbe.

Siūlydami paslaugas

Bendraudami su klientais, jautriai reaguojame į jų poreikius, dirbame veiksmingai, skaidriai ir profesionaliai. Išklausome, ką klientas nori pasakyti. Aiškiai parodome klientui, kad rimtai žiūrime į jam rūpimus klausimus. Jo nuomonė yra labai svarbi.

Skundus nagrinėjame nedelsdami ir veiksmingai. Jei tik įmanoma, bet kokias klaidas ištaisome iš karto.

Savo klientų asmeninę informaciją tvarkome atsargiai ir konfidencialiai, nebent įstatymai reikalautų, kad atskleistume tam tikrą informaciją, arba klientas būtų davęs savo išankstinį sutikimą tokią informaciją atskleisti.

Mūsų bendravimui būdingas paprastumas ir atvirumas. Bendraujame atsižvelgdami į kiekvieno kliento situaciją tiek žodžiu, tiek raštu.

Santykiai su kolegomis ir darbo aplinka



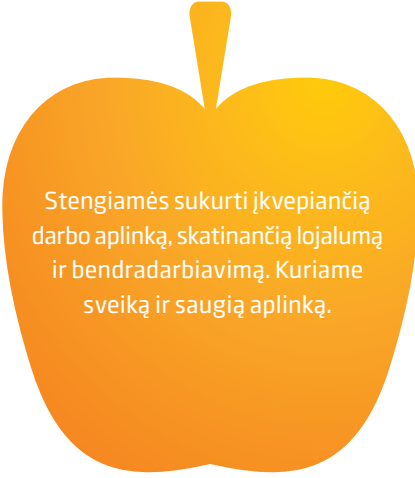
„Swedbank“ sėkmė priklauso nuo įvairios patirties turinčių darbuotojų kompetencijos. Norėdami pritraukti tinkamus darbuotojus, turime sukurti ir palaikyti patrauklią darbo aplinką. Visų pirma turime laikytis kelių pagrindinių rekomendacijų:

Mes

Puoselėjame darbuotojų talentus ir sudarome sąlygas profesiniam tobulėjimui. Sukuriame darbinę aplinką, kurioje už darbą atlyginama pagal nuopelnus.



Samdydami darbuotojus ir santykiuose su jais vadovujamės įvairovės priėmimo principu.

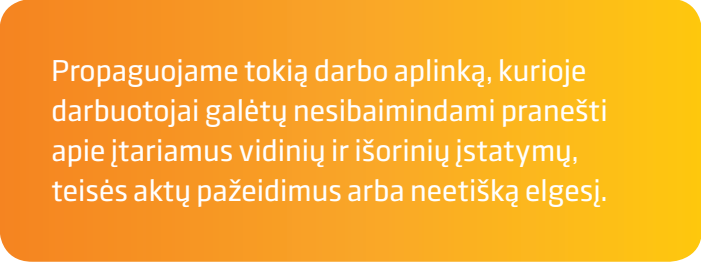


Stengiamės sukurti įkvepiančią darbo aplinką, skatinančią lojalumą ir bendradarbiavimą. Kuriame sveiką ir saugią aplinką.



Netoleruojame diskriminacijos ir priekabiavimo.

Draudžiame neteisėtai vartoti narkotikus darbo vietoje ir remiame bei palaikome visus problemų dėl priklausomybės nuo alkoholio arba narkotikų turinčius darbuotojus, kurie ieško pagalbos.



Propaguojame tokią darbo aplinką, kurioje darbuotojai galėtų nesibaimindami pranešti apie įtariamus vidinių ir išorinių įstatymų, teisės aktų pažeidimus arba neetišką elgesį.

Vertės kūrimas ir santykiai su suinteresuotosiomis šalimis



„Swedbank“ pareiga – užtikrinti naudą suinteresuotosioms šalims. Ši pareiga apima aiškios finansinės informacijos teikimą ir jos prieinamumo visiems užtikrinimą. Tai reiškia, kad:

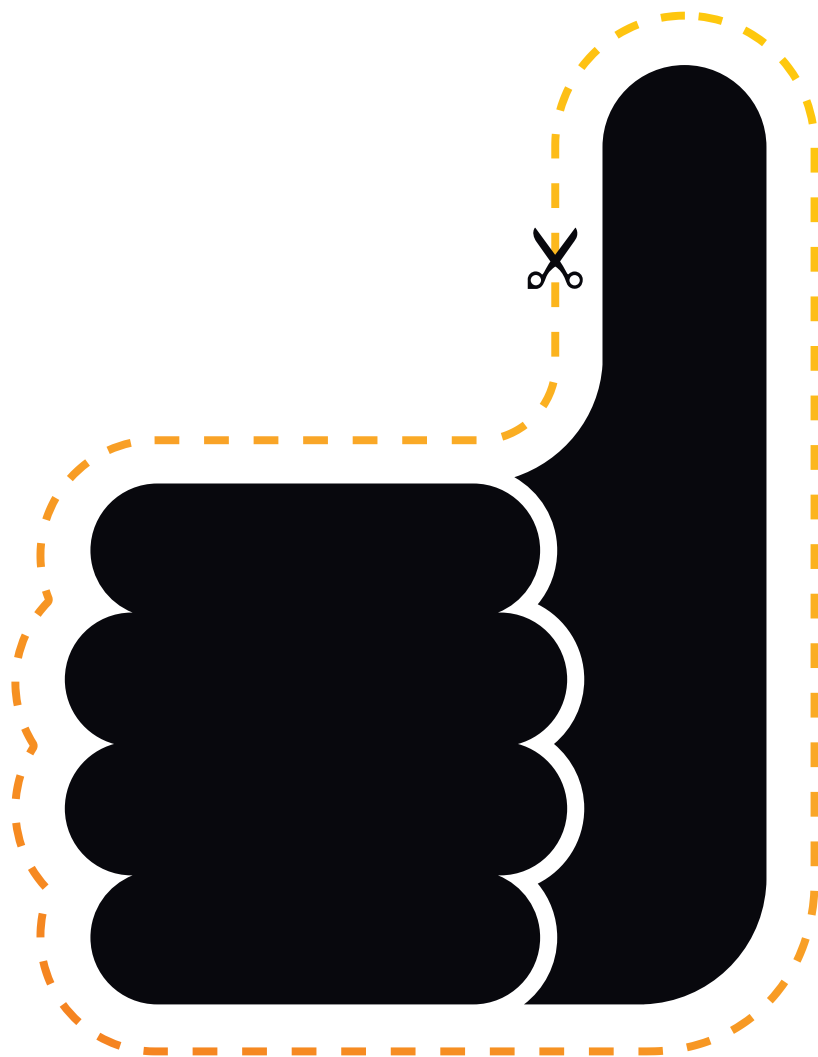
Stengiamės užtikrinti subalansuotą ir ilgalaikę naudą suinteresuotosioms šalims, nuolat gerindami savo paslaugas, produktus ir veiklos procesus, siekdami pelningumo ir ekonominio efektyvumo.

Giname visų suinteresuotųjų šalių ir investuotojų interesus.

Palaikome veiksmingas rizikos valdymo, vidaus kontrolės ir organizacijos valdymo struktūras ir sistemas.

Tinkamai tvarkome apskaitos dokumentus, o teikdami finansinę informaciją visoms šalims užtikriname, kad tuo pačiu metu joms visoms būtų perduodama vienoda informacija.

Laikomės organizacijos valdymo kodekso, o bendraudami su įmonėmis, į kurias investuojame, laikomės įprastinio investicijų valdymo proceso reikalavimų, atvirai svarstydami visus nukrypimo nuo „Swedbank“ vertybių atvejus.





Darbas bendruomenėse ir jų labui

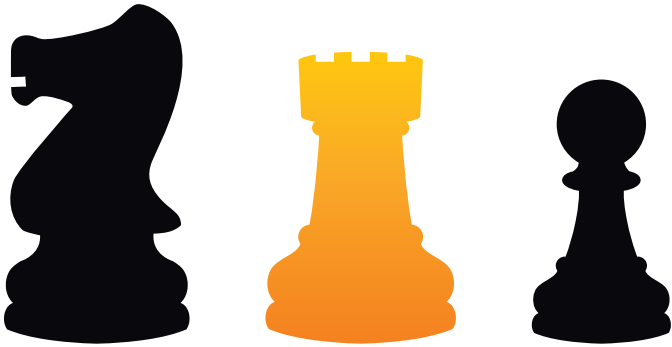


Mūsų bendras tikslas – padėti mūsų klientams siekti finansinio stabilumo. Tikime, kad, siekdami šio tikslo, galime padaryti teigiamą poveikį visai visuomenei apskritai.

Prisidedame prie bendruomenių, kuriose veikiame, socialinės ir ekonominės gerovės.

Aktyviai stengiamės sumažinti neigiamą mūsų veiklos poveikį aplinkai.

Savo veikloje stengiamės gerbti bendruomenių, kuriose veikiame, kultūrinės ir socialines tradicijas.



Konkurencija



Kaip konkurentai, mes esame aktyvūs ir sąžiningi, vengiame neteisėtos arba nekonkurencinės veiklos.

Santykiai su valdžios institucijomis



Su priežiūros įstaigomis ir valdžios institucijomis elgiamės pagarbiai, skaidriai ir sąžiningai.





Į ką kreiptis pagalbos



„Swedbank“ skatina visus darbuotojus prirėikus kelti į viešumą visas abejotinas situacijas. Pastebėję vidinių norminių aktų arba išorinių įstatymų ir teisės aktų pažeidimus, arba neetišką elgesį, privalote apie tai pranešti. Tai galite padaryti vienu iš toliau nurodytų būdų:

1. Pirmiausia, kreipdamiesi į savo tiesioginį vadovą arba darbuotoją, atsakingą už atitikimą reikalavimams jūsų organizacijoje.
2. Nesulaukę reikiamo atsako vietos lygmeniu, kreipkitės į Grupės darbuotoją, atsakingą už atitikimą reikalavimams.
3. Jeigu norite išsaugoti anonimiškumą, minėtą informaciją galite pateikti siųsdami anonimišką laišką darbuotojui, atsakingam už atitikimą reikalavimams jūsų organizacijoje.

Pastabos

Šiame aplanke pateikiami bendrieji mūsų Elgesio kodekso principai, o vėliau bus publikuotas privalomas e-mokymosi modulis. E-mokymosi modulis – tai praktinio pedagoginio mokymo modulis, padedantis suprasti, ką Elgesio kodeksas reiškia jūsų profesinėje veikloje.

