

NAČELA ZA KORISNIKE PROIZVODA I USLUGA BANKE

Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo (u daljnjem tekstu: Banka) je postavila visoke etičke standarde poslovanja propisane Etičkim kodeksom koji su u skladu sa svim pozitivnim zakonima i propisima Republike Hrvatske i EU te sa svim standardima poslovanja na financijskom tržištu, kao i s internim aktima Banke.

Etički kodeks je strukturiran kao strategija odnosa Banke sa svim svojim dionicima. U Etičkom kodeksu se predstavljaju vrijednosti u koje Banka vjeruje i kojima je posvećen te izlaže načela ponašanja koja iz toga proizlaze u kontekstu odnosa sa svakim dionikom kojih se mora pridržavati svaka osoba u društvu kako bi zaslužila povjerenje svih dionika.

Sukladno Etičkom kodeksu propisana su načela ponašanja zaposlenika Banke prema klijetima, a Načelima za korisnike proizvoda i usluga Banke propisano je očekivanje ponašanja klijenata.

Etičkim kodeksom Banka izražava svoje vrijednosti i teži tome da se ponašanje pojedinca uskladi s njima. Prihvatanjem društvenih i okolišnih zahtjeva Banka doprinosi smanjenju izloženosti kreditnom riziku, riziku usklađenosti i jačanju reputacije Banke.

Banka očekuje od svojih korisnika proizvoda i usluga da su usklađeni s postavljenim etičkim vrijednostima, ciljevima i načelima:

1. Načela za korisnike proizvoda i usluga Banke - ljudska prava

Banka od korisnika svojih proizvoda i usluga očekuje da poštuju ljudska prava, uključujući obvezujuća međunarodna i temeljna prava, okoliš i dobro upravljanje sukladno *Općoj deklaraciji o ljudskim pravima* te ne uzrokuju niti doprinose bilo kakvim štetnim utjecajima. Banka će nastojati spriječiti ili ublažiti ozbiljna kršenja ljudskih prava koja su u izravnoj vezi s njezinim poslovanjem, proizvodima i uslugama:

- Budući da je demokracija koja štiti ljudska prava i temeljne slobode jedini oblik vladavine usklađen s održivim razvojem
- Budući da Banka poziva na dodatne mjere kao što je zabrana uvoza proizvoda povezanih s teškim kršenjima ljudskih prava kao što su prisilni rad ili dječji rad
- Budući da Banka naglašava važnost uključivanja cilja borbe protiv prisilnog rada i dječjeg rada
- Budući da se člankom 21. UEU-a zahtijeva da EU promiče i učvršćuje univerzalnost i nedjeljivost ljudskih prava i temeljnih sloboda, zaštićenih *Europskom konvencijom za zaštitu ljudskih prava i temeljnih sloboda (EKLJP)*, kako bi osigurala održivi razvoj i dosljednost između svojeg vanjskog djelovanja i drugih politika
- Budući da je Vijeće Europske unije potvrdilo da je korporativno poštovanje ljudskih prava u svim poslovnim aktivnostima i lancima opskrbe važno za postizanje UN-ovih ciljeva održivog razvoja

2. Načela za korisnike proizvoda i usluga Banke - okoliš

Banka naglašava da bi strategije dužne pažnje trebale biti usklađene s ciljevima održivog razvoja i ciljevima politike EU u području ljudskih prava i okoliša, uključujući *Europski zeleni plan*, i obvezom smanjenja emisija stakleničkih plinova za najmanje 55% do 2030. godine te s međunarodnom politikom EU, posebno *Konvencijom o biološkoj raznolikosti* i *Pariškim sporazumom* i njegovim ciljevima održavanja porasta prosječne globalne temperature manjim od 2°C iznad predindustrijske razine i nastojanjima da se porast temperature ograniči na 1,5°C iznad predindustrijske razine.

Štetni utjecaji na okoliš često su usko povezani sa štetnim utjecajima na ljudska prava:

- Pravo na život, zdravlje, hranu, vodu i razvoj te pravo na siguran, čist, zdrav i održiv okoliš nužni za potpuno uživanje ljudskih prava.

Banka od svojih korisnika proizvoda i usluga očekuje da dužnu pažnju temelje na načelu „ne nanosi štetu“ te da poduzmu sve razmjerne i primjerene mjere i ulože napore u okviru svojih mogućnosti kako bi spriječili štetne utjecaje na ljudska prava, okoliš i dobro upravljanje.

3. Načela za korisnike proizvoda i usluga Banke - antikorupcijska politika

Kako Banka očekuje provođenje antikorupcijskih aktivnosti od strane svojih zaposlenika, tako očekuje i od korisnika svojih proizvoda i usluga da dužnu pažnju temelje na načelu „ne nanosi štetu“ te da poduzmu sve razmjerne i primjerene mjere i ulože napore u okviru svojih mogućnosti kako bi spriječili štetne utjecaje na ljudska prava, okoliš i dobro upravljanje.

Glavno načelo borbe protiv korupcije kojima se Banka služi pri uspostavljanju antikorupcijskih aktivnosti je načelo „nulte tolerancije“ prema korupciji.

Budući da korupcija u kontekstu sudskih postupaka može imati katastrofalan učinak na zakonito izvršavanje pravde i integritet pravosuđa te u suštini kršiti pravo na pošteno suđenje, pravo na pravičan sudski postupak i pravo na učinkovitu pravnu zaštitu, Banka od korisnika svojih proizvoda i usluga očekuje da se ne vrši neprimjeren utjecaj na zaposlenike Banke ili im se usmjeravaju neprimjerena novčana sredstva radi postizanja povlastica ili nepoštenog povoljnog postupanja, čime se krši zakon, budući da korupcija i nedostatak transparentnosti uvelike razaraju ljudska prava te da se sustavnom korupcijom krše načela transparentnosti, odgovornosti i nediskriminacije, što ima ozbiljne posljedice za stvarno uživanje ljudskih prava.

4. Načela za korisnike proizvoda i usluga Banke - porezi

Banka se pridržava važećeg poreznog zakonodavstva o financijskom kriminalu, utaji poreza i izbjegavanju plaćanja poreza te smatra da pravedno oporezivanje i odlučna borba protiv poreznih prijevара, utaje poreza, agresivnog poreznog planiranja i pranja novca imaju središnju ulogu u oblikovanju pravednog društva i snažnog gospodarstva.

Banka od korisnika svojih proizvoda i usluga očekuje da:

- Posluju na pravedan i učinkovit sustav oporezivanja koji je ključan za rješavanje nejednakosti
- Prihvate dubinsku analizu klijenta kao redovan postupak u poslovnom odnosu klijent-Banka

5. Načela za korisnike proizvoda i usluga Banke - rodna raznolikost

Banka korisnicima svojih proizvoda i usluga pruža podršku u njihovoj namjeri širenja poslovanja i konkurentnosti, osobito ako su izvozno orijentirani i pri tome ih ne diskriminira niti po kojoj osnovi.

Banka od korisnika svojih proizvoda i usluga očekuje da budu odgovorni i u skladu sa svojim obvezama dužne pažnje, poduzimaju sve razumne mjere za sprječavanje rodne raznolikosti i neravnopravnosti.

Banka naglašava važnost stvarnog pristupa pravnim lijekovima bez straha od odmazde te na rodno neutralan način i za osobe u ranjivom položaju, kako je utvrđeno člankom 13. *Konvencije o pravima osoba s invaliditetom*.

Ured za održivo poslovanje, HPB, 2022.