

Kodeks profesionalnog postupanja

Ponašanje u skladu s našim vrijednostima integriteta,
odgovornosti i bržižnosti

Pobijediti. Na pravi naćin.
Zajedno.



Sadržaj



Poruka Izvršnog direktora i Izvršnog odbora Grupe	3
Naša kultura	4 – 6
Opća načela postupanja	7 – 10
Zaštita interesa klijenata	11 – 12
Zaštita tržišnog natjecanja	13 – 14
Integritet tržišta	15 – 16
Sprječavanje pranja novca, finansiranja terorizma i finansijske sankcije	17 – 19
Sprječavanje mita i korupcije	20 – 21
Zaštita podataka	22 – 23
Pojmovnik	24

Poruka Izvršnog direktora

i Izvršnog odbora Grupe

Poštovane kolegice i kolege,

kada sam se pridružio UniCredit Grupi, izjavio sam da imamo ambiciju koja nadilazi našu osnovnu ulogu pružanja finansijske podrške društvu. Naš je cilj djelovati kao pokretač društvenog napretka i **biti banka za budućnost Europe**.

Da bi postigla taj cilj, naša Grupa mora odigrati ključnu ulogu te stalno težiti postizanju uspješnih rezultata za naše klijente, za naše investitore i za nas same. Prvi korak ka tom cilju počinje s našim ljudima i kulturom koju zajedno stvaramo.

Naš način razmišljanja vođen je krilaticom **Pobijediti. Na pravi način. Zajedno**. Upravo to će nam pomoći da postignemo održiv i dugoročan uspjeh i stvorimo **kulturu koje ćemo svi biti dio i kojom se svi možemo ponositi**. Kulturu koja stavlja naše vrijednosti **integriteta, odgovornosti i brige** u središte našeg procesa donošenja odluka i svega što radimo.

Naša kultura i te vrijednosti više su od pukih riječi. One utjelovljuju sve za šta se zalažemo, određuju način na koji se ponašamo i utječu na odluke koje donosimo svaki dan.

Upravo je zato važan naš **novi Kodeks profesionalnog postupanja**. U njemu se iznose postupci koji omogućavaju svakodnevno provođenje naše kulture i način na koji se odnosimo prema našim dionicima.

On nas usmjerava u svim našim radnjama i postupcima.

Također, osigurava njihovu usklađenost s našim novim vrijednostima.

Uz to, jamči najviši standard profesionalnog postupanja svih zaposlenika UniCredit Grupe i drugih vanjskih stručnjaka uključenih u bilo koju aktivnost koja se poduzima u ime naše Banke.

Pomaže nam da iz kategorije dobrih organizacija pređemo u kategoriju sjajnih organizacija.

Naš Kodeks profesionalnog postupanja nije samo stavka koju je dobro imati, on je alat koji je ključan za uspjeh našeg poslovanja. Uspjeh naše organizacije ocjenjivat će se u skladu s pridržavanjem ovog Kodeksa te se u njemu navodi kako ćemo svi odgovarati za svoje postupke.

Pozivam vas da se pridržavate ne samo teksta ovog Kodeksa, već i da djelujete u duhu u kojem je isti napisan. Svako od nas ima odgovornost pridržavati se najviših standarda te osigurati da se i drugi ponašaju u skladu s njima.

Stoga, prihvatimo naš novi Kodeks profesionalnog postupanja dok činimo **još jedan korak naprijed na putu preoblikovanja naše organizacije**.

Neka naš cilj bude da ga dodatno učvrstimo u načinu na koji poslujemo. Time ćemo osigurati da ostanemo na putu kojim kročimo: putu koji vodi ka postizanju naših ciljeva i ostvarenja naše krilatice **Pobijediti. Na pravi način. Zajedno**.



Naša kultura

“

Naša kultura predstavlja nacrt u kojem se navodi kako će naša banka poslovati i u kojem naše vrijednosti, svrha i ambicija, djeluju u sinergiji s ciljem postizanja najboljih rezultata za sve naše dionike. U tom nacrtu navode se svi aspekti našeg poslovanja, kako je detaljno opisano u našem Kodeksu profesionalnog postupanja.

Andrea Orcel

”

Mi u UniCredit Grupi moramo odabrati šta nam je bitno.

Možemo ispuniti svoju osnovnu ulogu banke te pružiti finansijsku podršku i infrastrukturu koje su potrebne za funkcionisanje društva.

Ili se možemo vratiti našoj temeljnoj ulozi u društvu: djelovati kao pokretač društvenog napretka, pomoći Europi i njenim građanima da postanu jači nego ikad.

Mi odabiremo ovo potonje. I tražimo od vas da to učinite.

Jer ćemo uspjeh ostvariti samo ako budemo djelovali zajedno.

Kao jedan tim koji djeluje s ciljem ostvarivanja zajedničke kulture.



Za nas su vrijednosti više od pukih riječi. One su djela. Obveze. Obećanja.

NAŠA kultura

Tražimo od vas da se pridružite kulturi UniCredit Grupe, s uvjerenjem da naša Grupa može napredovati i ostvariti bolje rezultate – za naše ljude, naše klijente, naše investitore i za Europu.

Naša kultura počinje i završava s našim ljudima te ima jedan krajnji cilj: pružiti vam sve što vam je potrebno da biste postigli uspjeh. A uspjeh počinje s našom kulturom.

Mi u UniCredit Grupi vodimo se zajedničkim načinom razmišljanja i zajedničkim vrijednostima. Od vas tražimo da se i vi toga pridržavate.

Naš način razmišljanja vođen je krilaticom **Pobijediti. Na pravi način. Zajedno.**

Ne bojimo se ambicije. Želimo pobijediti: za naše klijente, naše investitore i za nas same.

Želimo pobijediti na pravi način: stavljajući naše vrijednosti u središte našeg procesa donošenja odluka i svega što radimo.

I želimo do pobjede doći zajedno, kao jedan tim koji djeluje u partnerstvu s našim raznim dionicima.

Podstičemo sve da utjelove ovaj način razmišljanja. Nikada vas nećemo kažnjavati zato što ste pokušali ostvariti pobjedu, jedino je bitno da do nje dođete na pravi način.

Ako pogriješite, ali pritom reagirate na način koji je ispravan i u skladu s našim vrijednostima, to jest, na način da priznate pogrešku i počnete zajednički razmišljati o tome kako biste je mogli ispraviti, uvijek ćemo vas podržati u tome.

Integritet

- Djelujemo u najboljem interesu naših klijenata.
- Iskreni smo, jasni u komunikaciji i djelujemo na transparentan način.
- Djelujemo na ispravan način, čak i kad nas niko ne gleda.

Odgovornost

- Ispunjavamo svoja obećanja i preuzimamo odgovornost za svoje postupke i obveze.
- Dovoljno smo snažni i spremni donositi odluke i učiti iz vlastitih neuspjeha.
- Ne bojimo se reći šta mislimo u situacijama u kojima treba iznijeti ideju ili mišljenje ili kada vidimo da nešto nije u redu.

Briga

- Brinemo o svojim klijentima, zajednicama i jedni o drugima.
- Spremni smo pomoći jedni drugima i pomoći našim ljudima da napreduju.
- Odnosimo se jedni prema drugima s poštovanjem i cijenimo svoje različitosti.

Od vas tražimo da se i vi toga pridržavate i da tako postupate u svim situacijama. Kada djelujemo u skladu s tim, postizemo najbolje rezultate za naše klijente. Djelujemo u skladu s našom krilaticom Pobijediti. Na pravi način. Zajedno. Ispunit ćemo svoju svrhu osnaživanja zajednica s ciljem postizanja napretka. I postat ćemo banka za budućnost Europe.

Za nas su vrijednosti više od pukih riječi. One su djela. Obveze. Obećanja.

NAŠA svrha

Kad nekome ponudimo hipoteku, nekoj obitelji dajemo novi dom.

Kada nekome odobrimo kredit, mladim poduzetnicima omogućavamo da ostvare svoju ambiciju da postanu vlasnici poduzeća.

Kada nekome otvorimo račun u banci, toj osobi pružamo alate za izgradnju sigurnog i stabilnog života.

Svi ti mali, ali značajni trenuci razlog su našeg postojanja. A zajedno, oni čine nešto znatno veće od pukog zbroja svojih dijelova. Oni čine našu svrhu: **osnaživanje razvoja zajednica**, s ciljem ostvarivanja potencijala pojedinaca, zajednica i poduzeća širom Europe.

NAŠA ambicija

Naše zajedničko djelovanje s ciljem postizanja te svrhe svakog dana omogućit će nam da finansijski postanemo dovoljno jaki da ostvarimo svoju ambiciju i postanemo **banka za budućnost Europe**.

Nije tajna da moramo biti finansijski jaki i otporni, sposobni izdržati neizbježne ekonomske promjene i šokove na tržištu koji će uznemiriti one konkurente koji imaju manje iskustva, lokalnog znanja i povjerenja u svoje klijente od nas.

Nadalje, moramo rasti i napredovati. Ne bježimo od ove težnje niti smatramo da ista ne ovisi o našoj svrsi ili kulturi. Štaviše, mi je prihvatamo.

Jer upravo će nam taj finansijski uspjeh omogućiti da služimo većem broju klijenata i da to činimo na bolji način, gradeći povjerenje s njima i njihovim zajednicama — povjerenje koje će nam omogućiti da nastavimo postizati uspješne rezultate i da dugoročno rastemo.

Djelovanje u sinergiji

Stoga je očito da je u našoj kulturi ambicija za finansijskim uspjehom neodvojiva od postizanja naše društvene svrhe, kao i da se te obje vrijednosti postižu isključivo uz pomoć našeg tima koji djeluje s ciljem ostvarivanja zajedničke kulture.

Nijedna od tih vrijednosti ne postoji bez one druge. I nikada ne bismo trebali biti usmjereni samo na jednu od njih.

Opća načela postupanja

Ovaj Kodeks profesionalnog postupanja napisan je u skladu s vrijednostima naše Grupe, a to su integritet, odgovornost i briga, to jest, vrijednostima koje nas usmjeravaju u svim našim radnjama i postupcima. Te vrijednosti vođene su našom svrhom pružanja najboljih rezultata i pozitivnog utjecaja na naše klijente, dionike, zajednice i ljude.



Naš način djelovanja

UniCredit Grupa očekuje **visok standard** profesionalnog postupanja od svojih zaposlenika i drugih stručnjaka uključenih u aktivnosti koje su povezane s poslovanjem Banke ili koje se poduzimaju u ime UniCredit Grupe. Sve što radimo treba biti u skladu sa svim važećim zakonima i propisima, našim internim pravilima i profesionalnim standardima naše industrije, u skladu s našim načelima raznolikosti, pravičnosti i uključenosti kao strateškim sredstvima za naše poslovanje, rast, inovacije i rezultate, koja su također sastavni dio naše korporativne kulture.

UniCredit Grupi, njenim zaposlenicima i trećim stranama (u situacijama u kojima iste djeluju u ime UniCredit Grupe) **zabranjeno** je



da svojim klijentima, drugim ugovornim stranama ili zaposlenicima pokušaju svjesno olakšati pokušaje prevare, obmane ili drugih načina dovođenja u zabludu bilo kojeg nadležnog tijela, uključujući tijela porezne uprave. Dvije su najvažnije prednosti Grupe naš **ugled i održivost poslovanja**. Zato nastojimo biti vrlo jasni u vezi s našim ulogama i odgovornostima unutar Grupe. To je ujedno i razlog zbog kojeg imamo obvezne programe obuke i očekujemo od naših ljudi da ovladaju vještinama koje zahtijeva njihov posao, da bi svoj posao obavljali učinkovito, pažljivo i vodeći računa o osobnoj/etičkoj odgovornosti te stalno unaprjeđivali svoje znanje o proizvodima, uslugama te internim procesima i procedurama.





Način na koji štitimo okoliš i društvo

U UniCredit Grupi okolišni, socijalni i upravljački čimbenici (engl. *Environmental, Social and Governance*, dalje u tekstu: „ESG“) predstavljaju temelj za donošenje svake odluke i poduzimanje svake radnje. Ti čimbenici predstavljaju glavni dio našeg poslovanja. Znamo da postizanje naše svrhe osnaživanja razvoja zajednica ne bi bilo moguće bez ispunjavanja najviših ESG standarda na razini cijele Banke.

Naše poslovanje vođeno je ESG načelima jer je to ispravan način djelovanja koji će nam pomoći da dugoročno ispunimo svoju svrhu budući da vjerujemo da je preoblikovanje organizacije upotrebom ESG čimbenika najveća poslovna prilika koja se pojavila u zadnjih nekoliko desetljeća. Postizanje nultih neto emisija stakleničkih plinova u Uniji do 2050. koštat će Europu 28 bilijuna eura koji će se potrošiti u sektorima prevoza, izgradnje, infrastrukture, energije i poljoprivrede.

ESG strategija ima veliki potencijal, ali i predstavlja mnoge izazove. Stalno ćemo biti prisiljeni na procjenjivanje **kompromisa** između utjecaja na okoliš i posljedica za društvo. Obje su stavke jednako važne za UniCredit Grupu: realni smo u pogledu njihove interakcije i znamo da možemo **dobiti na vrijednosti** ako ih na ispravan način budemo zajedno upotrebljavali.

Ako smo predani postizanju svojih ciljeva u oba ova područja moramo biti spremni na kompromise, ali ćemo ih postizati imajući na umu našu krajnju svrhu, usmjeravajući svoju energiju na područje u kojem možemo imati najveći učinak.

Zahvaljujući jasnom pristupu s više dionika, u posljednjih nekoliko godina uložili smo velike napore da integriramo sve ESG čimbenike u upravljanje, poslovanje, upravljanje rizikom i kreditima, metriku i aktivnosti naše Banke.

Banke imaju važnu ulogu u društvu koja nadilazi sam čin pozajmljivanja. Imamo veliku odgovornost u pogledu **pružanja podrške klijentima** u preobrazbi njihovog poslovanja i



ispravnom usmjeravanju finansiranja. Naša je uloga pomoći klijentima i zajednicama da ostvare značajan napredak prema dugoročno održivijem, uključivijem i pravičnijem društvu.

Nastavit ćemo doprinositi **jačanju povjerenja naših dionika** podupiranjem utjecajnih društvenih inicijativa i dosljednim mjerenjem rezultata kako bismo osigurali da svi preuzmemo odgovornost za svoje postupke.

Time ćemo osigurati da ESG strategija bude u središtu svih naših aktivnosti dok budemo gradili Banku spremnu za napredak i ostvarenje dugoročnih ciljeva.

Banka za budućnost Europe.



Način na koji osnažujemo svoje zaposlenike



Uvijek je iznimno važno da kolegice i kolege znaju da mogu slobodno izraziti sve što ih brine u vezi sa sumnjivim ponašanjem kojeg primijete. Rukovoditelji imaju odgovornost stvaranja sigurne okoline u kojoj će se članovi njihovih timova osjećati ugodno i moći slobodno izraziti sve što ih brine ili prijaviti slučajeve neprihvatljivog postupanja (takozvano **zviždanje** (engl. *whistleblowing*)). Od rukovoditelja se također očekuje da nadgledaju ponašanje zaposlenika koji su im podređeni, osiguraju dosljednu primjenu Kodeksa profesionalnog postupanja te da osiguraju da zviždači ni na koji način ne budu izloženi osveti.

Naravno, Grupa jamči povjerljivost svih informacija dobijenih od zviždača te će s njima postupati s najvećom pažnjom.

Način na koji osiguravamo pravednost na radnom mjestu



Svi zaposlenici UniCredit Grupe imaju dužnost doprinijeti stvaranju i **održavanju nediskriminatorne radne okoline** koja je puna poštovanja, sigurna i uključiva i u kojoj su razlike u rodnom identitetu, dobi, rasi, etničkoj pripadnosti, seksualnoj orijentaciji, sposobnostima, podrijetlu, vjerskim ili etičkim vrijednostima i političkim uvjerenjima i sve druge kategorije zaštićene mjerodavnim pravom u sklopu sudske nadležnosti te prihvaćene i cijenjene.

Moramo se odnositi prema drugima s dostojanstvom i poštovanjem uz **nultu razinu tolerancije** prema *mobingu* (zlostavljanju na radnom mjestu) i **zlostavljanju** (engl. *bullying*).

Tokom procesa zapošljavanja, ocjenjivanja, unaprjeđenja, ili drugih postupaka u vezi sa zaposlenicima, odgovorni smo i za poštivanje kriterija objektivnosti, stručnosti i jednakih prilika, bez favoriziranja. Na taj način možemo osigurati odabir osoba koje su najstručnije te osoba s najvišom razinom profesionalnog integriteta koje se uklapaju u naš sistem vrijednosti.





Način na koji štitimo svoju Grupu

Od nas se također očekuje da uzmemo u obzir šire posljedice koje poslovne odluke koje donosimo mogu imati na okoliš i ljude. Kao bankarska Grupa, finansiranje koje pružamo stvarnom gospodarstvu može imati značajan utjecaj na zajednice u kojima poslujemo. Naš je posao osigurati da naš utjecaj bude pretežno pozitivan.

Uz navedeno, moramo **poštovati i štititi imovinu koja je u vlasništvu same Grupe**. Od kapitala i informacija o klijentima do poslovnih prostora i računa e-pošte, sva imovina Grupe treba se upotrebljavati samo u legitimne poslovne svrhe. Kao zaposlenicima povjerena nam je odgovornost ispravne upotrebe te imovine te se uvijek trebamo odnositi prema njoj s poštovanjem, čak i u slučaju prestanka našeg odnosa s Grupom. To uključuje ne samo materijalnu imovinu, nego i povjerljive informacije i intelektualno vlasništvo.

Grupu može zastupati samo ovlašteno osoblje. Moramo upotrebljavati ime i vizualne prikaze brenda UniCredit u skladu s važećim internim politikama i smjernicama brenda te se prema njima uvijek moramo odnositi s poštovanjem i postupati u dobroj vjeri. Svaka komunikacija poslana u ime UniCredit Grupe mora uvijek biti tačna te zadovoljavati sve mjerodavne propise. Isto vrijedi za našu interakciju sa svim tijelima državne vlasti. Davanje lažnih ili obmanjujućih izjava, prikrivanje ključnih podataka ili namjerno davanje netačnih informacija strogo je zabranjeno.

Protuzakonit je svaki pokušaj **izbjegavanja poreza** u ime Grupe. Kao aktivni članovi UniCredit Grupe, obvezni smo pravodobno pružati potpune, tačne, istinite i transparentne informacije svim mjerodavnim poreznim tijelima. Neodgovarajuće rukovanje osobnim finansijama (zaduživanje, kockanje, određene vrste ulaganja) i druge osobne

aktivnosti mogu stvoriti reputacijski rizik za zaposlenika i za Grupu. Iz tog razloga, zaposlenici uvijek moraju osigurati da svako njihovo ponašanje, unutar ili izvan poslovnih prostora Grupe, bude u skladu s etičkim pravilima navedenim u Kodeksu i ne smiju dovesti u pitanje, ni neizravno ni u potencijalnim situacijama, povjerenje Grupe i klijenata u zaposlenike Banke.

Sukobe interesa treba izbjegavati po svaku cijenu. Jedino tako možemo biti sigurni da naši zaposlenici uvijek postupaju u najboljem interesu naše Grupe i njenih dionika. Sve situacije koje se mogu protumačiti kao sukob interesa moraju se prijaviti. To uključuje interese članova uže obitelji utvrđene u skladu s lokalnim propisima koji mogu imati koristi od poslovne transakcije na koju možete utjecati. Ako naši zaposlenici budu kupovali robu ili usluge od bilo kojih klijenata ili dobavljača UniCredit Grupe, to trebaju činiti po trenutnim tržišnim cijenama.

Pri odlasku iz UniCredita zabranjeno nam je prenositi, zadržavati ili upotrebljavati imovinu i bilo koje informacije koje pripadaju Grupi te uvijek moramo poštovati intelektualno vlasništvo Grupe.

Kršenja ovih odredbi i pravila od strane zaposlenika ili bilo kakvo ponašanje zaposlenika koje nije u skladu s obvezama koje proizlaze iz predmetnoga dokumenta unutar gore navedenog okvira, **moгу biti podložna disciplinskim mjerama** Odjela za ljudske potencijale i korporativnu kulturu u skladu s procedurama koje primjenjuje UniCredit Grupa, kaznama za fizičke osobe i administrativnim kaznama koje propisuju međunarodni i lokalni regulatori, kao i pravnim postupcima u skladu s primjenjivim pravom.

Ozbiljna kršenja odredbi sadržanih u ovom Kodeksu i onih sadržanih u odgovarajućim lokalnim procedurama i propisima mogu dovesti do prekida radnog odnosa.



Zaštita interesa klijenata

“

UniCredit Grupa ima regulatorne, pravne i etičke obveze brinuti se za finansijske interese svojih klijenata.

Ljudi nam povjeravaju svoju imovinu i odluke koje izravno utječu na njihova sredstva za život.

Mi smo odgovorni za to da u svom svakodnevnom poslovanju uzimamo u obzir i štitimo njihove interese.

”



Prije svega, osobe koje postupaju u ime UniCredit Grupe moraju pokazati **razumnu brigu i razboritu prosudbu** u postupanju prema našim klijentima. Moramo staviti interese naših klijenata na prvo mjesto, uz pridržavanje svih mjerodavnih zakona i propisa i naših vlastitih internih pravila. Također, trebamo ishoditi odgovarajuće odobrenje od klijenta i od naših nadređenih u situacijama u kojima je to potrebno.

Neki od načina zaštite interesa naših klijenata uključuju **pravično poslovanje** i **izbjegavanje zavaravajuće prodaje** te ravnopravan odnos prema svim našim klijentima, bez povlaštenog tretmana. Transparentnost treba biti u središtu naših interakcija s ljudima s kojima svakodnevno radimo.

Važno je i da s **informacijama** koje prikupljamo o našim klijentima i našem odnosu s njima postupamo s poštovanjem i povjerljivošću te ih otkrivamo trećim stranama izvan UniCredit Grupe samo kada nam je to zakonski dozvoljeno ili kada od klijenta ishodimo pisano odobrenje kojim nam dozvoljava da to učinimo.

Od svih zaposlenika UniCredit Grupe očekuje se da daju sve od sebe kako bi razumjeli **potrebe i očekivanja** naših klijenata, kao i da rješavaju pritužbe klijenata na pravičan i pravovremen način.

I završno, kad god dajemo **finansijske savjete** klijentima ili donosimo odluke o ulaganjima u njihovo ime, moramo razmotriti primjerenost naših odluka za specifične okolnosti klijenta, uključujući sklonost riziku i navedene preferencije.

POSTUPANJA I SAVJETI

Pokušajte na sveobuhvatan način sagledati potrebe svojih klijenata i surađujte s njima da biste pronašli najbolja rješenja prilagođena klijentu.

- Komunicirajte s klijentima te uzmite u obzir njihove potrebe da biste za njih pronašli najbolja rješenja.
- Uključite svoje klijente u donošenje odluka te im uvijek stavljajte na raspolaganje najnovije informacije.
- Suradujte s drugim odjelima da biste mogli sveobuhvatno sagledati situaciju i pronaći bolja rješenja.

Steknite i povećajte povjerenje klijenata i pružite im potpune informacije i dokumentaciju.

- Pobrinite se da su informacije koje dajete klijentima tačne, potpune i jasno prenesene kako bi vas klijenti prepoznali kao savjetnika kojem vjeruju.
- Pokažite da vladate tematikom upotrebljavajući materijale koji su vam dostupni na strukturiran i profesionalan način.
- Pravovremenim odgovaranjem na upite i zahtjeve pokažite da su vam prioritet potrebe Banke i vaših klijenata.

Komunicirajte i postupajte jasno, uz jasno izražavanje koje je prikladno za drugu stranu i komunikacijski kanal koji se upotrebljava.

- Imajte na umu ko je vaš sugovornik i prilagodite mu svoje ponašanje.
- Koristite se jednostavnim jezikom i izbjegavajte žargon.
- Pripremite dokumentaciju koja sadrži objašnjenja da biste na jednostavniji način prikazali obvezne klauzule.
- Komunikacija ovisi o komunikacijskom kanalu koji se upotrebljava. Stoga, prilagodite svoj jezik i ton shodno tome.

“

Tražim savjet od drugih odjela ako smatram da ću na taj način bolje pristupiti zadovoljavanju potreba svojih klijenata.

“

Uvijek pokušavam pronaći ravnotežu između interesa Banke i zahtjeva klijenata.

Iskustva zaposlenika

Zaštita tržišnog natjecanja



Učinkovito tržišno natjecanje omogućuje poduzećima da se natječu pod jednakim uvjetima, istovremeno ih podvrgavajući pritisku zbog kojeg se neprestano trude nuditi najbolje moguće proizvode po najboljim mogućim cijenama.

Sprječavanje rizika u pogledu zaštite tržišnog natjecanja znači da tržišta ostaju konkurentna, u korist naših klijenata i dobavljača. Zbog interne prirode zaštite tržišnog natjecanja u pogledu njegovog provođenja unutar cijelog poduzeća, svi zaposlenici moraju se u potpunosti pridržavati pravila zaštite tržišnog natjecanja.



UniCredit Grupa oduvijek je bila izuzetno predana pridržavanju pravila zaštite tržišnog natjecanja, s ciljem promicanja i zaštite slobodnog i poštenog natjecanja na tržištu. Zaposlenici UniCredit Grupe također se moraju ponašati u skladu s važećim propisima o zaštiti tržišnog natjecanja. Pravila zaštite tržišnog natjecanja služe za borbu protiv nezakonitih praksi kao što su dogovaranje o cijenama, podjela tržišta, zavjere oko manipuliranja ponudama na javnim natječajima, karteli, razmjena poslovno osjetljivih informacija među konkurentima i zloupotreba vladajućeg položaja.

U skladu sa zakonskim zahtjevima, niko u UniCredit Grupi ne smije sklapati protutržišne sporazume, to jest, sporazume koji sprječavaju, ograničavaju ili narušavaju tržišno natjecanje. Protutržišni sporazumi mogu nastati ne samo kada se sklopi usmeni ili pismeni takozvani sporazum, već i kroz zajedničko razumijevanje ili svjesnu suradnju. Uz to, pasivno sudjelovanje u kršenju pravila tržišnog natjecanja, kao što je nazočnost na sastancima na kojima se sklapa protutržišni sporazum, ukazuje na tajni dogovor zbog kojeg se poduzeće može smatrati odgovornim za kršenje pravila tržišnog natjecanja.

U odnosima s konkurentima, zaposlenici se moraju suzdržati od razmjene, otkrivanja ili primanja strateških ili poslovno osjetljivih informacija, primjerice povjerljivih podataka o budućim ponašanjima na tržištu ili strategijama proizvoda, kao što su cijene, troškovi, popisi klijenata, marketinški planovi i ostalo, te od prosljeđivanja takvih informacija trećim stranama, jer to može dovesti do jedinstvenog ponašanja na tržištu na štetu tržišnog natjecanja.

U slučaju vodećeg položaja, to jest, tržišnog udjela jednakog ili većeg od 40%, zabranjuje se svaka zloupotreba, primjerice predatorsko određivanje cijena, diskriminatorni uvjeti, posebne vrste rabata, kao i nametanje ekskluzivnosti ili promocija vezanih za proizvode ili usluge.

U slučaju radnji ili transakcija koje uključuju stjecanje značajnih prava upravljanja u poduzećima trećih strana, pažljivo će se procijeniti potreba da se nastavi s prethodnom prijavom koncentracije nadležnom tijelu za zaštitu tržišnog natjecanja.

Ako imate bilo kakva pitanja, slobodno se obratite našem Odjelu za praćenje usklađenosti prije nego što poduzmete bilo kakvu radnju.

POSTUPANJA I SAVJETI

Spriječite protutržišnu suradnju s konkurentima.

- Izbjegavajte sklapanje protutržišnog sporazuma bilo koje vrste, bilo usmenog ili pismenog, s konkurentima.
- Nikada nemojte razmjenjivati poslovno osjetljive podatke s konkurentima, čak ni kada podaci nisu izrečeni u poslovnom kontekstu.
- Napustite svaki sastanak s konkurentima ako neko započne raspravu o raspodjeli klijenata ili regija, o cijenama ili drugim stvarima koje bi mogle predstavljati kršenje zakona o zaštiti tržišnog natjecanja.

Nikada nemojte zloupotrebjavati vodeći položaj na tržištu.

- Nikada nemojte primjenjivati diskriminatorne uvjete na različite klijente osim ako je to objektivno opravdano.
- Nikada nemojte odobravati rabate za vjernost ili popuste koji imaju učinak vezane prodaje za klijenta.

Bavite se radnjama/transakcijama koje uključuju stjecanje značajnih prava u poduzećima trećih strana.

- Izvršite odgovarajuću dubinsku analizu zaštite tržišnog natjecanja i potražite odgovarajući savjet od Odjela za praćenje usklađenosti prije izvršavanja bilo kakvih transakcija.
- Obavijestite nadležno tijelo za zaštitu tržišnog natjecanja (ukoliko je potrebno).

“

Moramo izbjegavati protutržišne sporazume s konkurentima.

Iskustva zaposlenika

“

Tokom sastanka jednog trgovačkog društva, konkurent je počeo govoriti o svojim budućim cijenama. Odmah sam napustio taj sastanak i pobrinuo se za to da se moj odlazak zabilježi jer sam shvatio da je takva rasprava neprimjerena prema pravilima zaštite tržišnog natjecanja.

Integritet tržišta

“

Od svih osoba u UniCredit Grupi koje se bave trgovanjem, bilo u sklopu vlasničkog trgovanja ili kako bi izvršile naloge klijenata, očekuje se da se pridržavaju posebnih pravila usmjerenih na zaštitu transparentnosti i integriteta tržišta.

”



Zaposlenici ne smiju sudjelovati u praksama koje narušavaju cijene ili umjetno povećavaju volumen trgovanja s namjerom obmanjivanja sudionika na tržištu. **Manipulacija tržištem** kazneno je djelo u svim relevantnim jurisdikcijama.

Korištenje **povlaštenih informacija** za osobnu dobit još je jedno teško kazneno djelo. Zaposlenici koji posjeduju informacije precizne naravi, koje nisu još objavljene, a koje se odnose, izravno ili neizravno, na jedan ili više navedenih finansijskih instrumenata (ili relevantne izdavatelje), i koje, ako su javno objavljene, vjerovatno imaju značajan učinak na tržišne cijene, ne smiju djelovati (otkrivati ili upotrebljavati ih za izvršavanje transakcija radi osobnog ili drugog interesa) ili navoditi druge da djeluju na temelju navedenih informacija.

Opće je načelo da zaposlenici ne smiju upotrebljavati informacije klijenata ili trećih strana stečene tokom rada za UniCredit za izvršavanje osobnih poslova ili stjecanje bilo kakve osobne koristi. Moraju izbjegavati osobno ulaganje koje može dovesti do reputacijskog rizika ili sukoba interesa Grupe ili koje podrazumijeva upotrebu, zloupotrebu ili nepošteno širenje povjerljivih informacija koje se tiču klijenata i/ili njihovih transakcija. Najbolje je izbjegavati čak i privid mogućeg korištenja takvih informacija za **osobne poslove**.

Zaposlenicima se preporučuje trgovanje, u mjeri dopuštenoj primjenjivim zakonom i unutarnjim propisima, koje je odgovorno, razumno i u skladu s njihovim finansijskim mogućnostima, po mogućnosti dugoročna ulaganja i izbjegavanje špekulativnog trgovanja poput unutardnevnog trgovanja.

POSTUPANJA I SAVJETI

Izbjegavajte curenje povlaštenih informacija, čak i preko kolegica i kolega.

- Povlaštene informacije ne smiju se raspravljati na spratovima gdje se obavlja trgovanje, u liftovima, restoranima, kafićima, javnom prevozu ili bilo kojem drugom javnom mjestu gdje ih drugi mogu čuti.
- Dijelite povlaštene informacije samo s onima koji imaju legitiman razlog da budu informirani i pobrinite se da svaki primatelj informacija bude uvršten na relevantan popis osoba s povlaštenim informacijama.
- Čuvajte svoje dokumente i svu radnu imovinu na sigurnom unutar i izvan radnog mjesta.

Povlaštene informacije nikada se ne smiju koristiti za utjecaj na tržište ili za kupovinu ili prodaju finansijskih instrumenata.

- Povlaštene informacije nikada se ne smiju koristiti za stjecanje osobne koristi ili pogodovanje obitelji i prijateljima.
- Nikada nemojte djelovati na temelju nečijih savjeta.

Nikada ne obavljajte osobne transakcije koje mogu predstavljati zloupotrebu tržišta ili poslužiti za stjecanje bilo kakve nepripadajuće koristi iz sukoba interesa.

- Nikada ne upotrebljavajte informacije o tekućim narudžbama klijenata („trgovanje prije klijenta”, engl. *front running*) i nemojte manipulirati tržištem. Obavezno izbjegavajte špekulativna ponašanja, uvijek trgujte u skladu sa svojim finansijskim mogućnostima i nikada se nemojte upuštati u unutardnevno trgovanje.
- Upoznajte se sa svim ograničenjima koja se primjenjuju na vas zbog vaše uloge unutar Banke.

“

Kada izlazim iz ureda uvijek sklonim važne dokumente sa stola i spremim ih u ladice.

Iskustva zaposlenika

“

Prije prosljeđivanja uvijek pažljivo pregledam lančanu e-poštu i privitke, u skladu s klasifikacijom e-pošte i dokumenata Azure Information Protection.

Sprječavanje pranja novca, finansiranja terorizma i finansijske sankcije

“

Kao finansijska ustanova s bankarskim poslovanjem širom svijeta, UniCredit mora biti odgovaran član međunarodne zajednice.

Imamo nultu stopu tolerancije za svjesno dopuštanje da se naši proizvodi ili usluge upotrebljavaju za kaznena djela u području finansija bilo gdje u svijetu.

”



UniCredit Grupa predana je borbi protiv pranja novca i finansiranja terorizma, radi poštivanja zakona o sankcijama i relevantnih propisa, kao i suprotstavljanja svakom ponašanju koje bi se moglo smatrati ili biti zamišljeno kao podrška takvim kaznenim djelima u području finansija.

Naši su postupci osmišljeni da odvrate zločince od dobivanja pristupa mogućnostima banke te identificiraju i brzo udalje zločince iz banke. Naša snažna kultura rizika temelji se na načelu „učini pravu stvar” i podupire pravovremenu identifikaciju i ispravljanje slabih tačaka kontrole.

Pratimo industrijske trendove kako bismo osigurali da naše kontrole imaju korist od iskustva drugih finansijskih uslužnih ustanova. Suradujemo s agencijama za provedbu zakona u jurisdikcijama u kojima djelujemo kako bismo podržali učinkovite ishode provedbe zakona.

Svaki zaposlenik osobno je odgovoran za poštivanje pravila Grupe i ove obveze postupanjem koje je usmjereno na:



Spremnost na borbu protiv svih oblika gospodarskog kriminala, uključujući pranje novca i finansiranje terorizma, te pružanje svog doprinosa toj borbi, neovisno o okolnostima ili uključenim dionicima.



Zaštitu Grupe od rizika od pranja novca razumijevanjem uobičajenog ponašanja klijenata (u pogledu transakcija), kao i bilo kakve potencijalno sumnjive poslovne aktivnosti.



Obavezno provođenje odgovarajuće dubinske analize i kontrola kako bismo upoznali klijente i način na koji upotrebljavaju proizvode i usluge Grupe.



Prijavlivanje bilo kakve sumnjive transakcije/odnosa višem rukovodstvu ili lokalnom timu za usklađenost.



Kao zaposlenici UniCredit Grupe, nikad ne bismo smjeli obavljati bilo kakve transakcije koje bi mogle podržavati pokušaje pranja novca ili finansiranja terorista.

UniCredit je uspostavio UniCreditove smjernice pod nazivom **Upoznajte svojeg klijenta** i druge procedure za sprječavanje pranja novca. Iako povjerenje igra veliku ulogu u našem poslovanju, ipak trebamo kritički promatrati naše klijente i transakcije te uvijek biti na oprezu kako bismo primijetili znakove da nešto možda nije u redu, pri čemu moramo biti primjereno osposobljeni da pravovremeno opazimo problem prije nego što se dogodi, da izrazimo zabrinutost i da prijavimo sumnje. Iako je naš prioritet pružanje usluga klijentima najbolje što znamo i umijemo, to ne znači da ćemo se praviti da ne vidimo potencijalnu kriminalnu aktivnost.

Naši zaposlenici trebaju biti upoznati s UniCreditovom **Politikom o finansijskim sankcijama** i svim povezanim propisima, kao i našim postupcima kontrole koji se primjenjuju u okviru svakodnevnih aktivnosti. A kada dođe do promjena u finansijskim sankcijama, kao što je slučaj s vremenom na vrijeme, moramo prepoznati kako te promjene mogu utjecati na naše poslovne aktivnosti.

UniCredit znatno ulaže u automatizirana rješenja za sprječavanje kršenja finansijskih sankcija. Kako bismo UniCredit Grupu i njene klijente maksimalno zaštitili, ključno je podržati našu svijest o rizicima finansijskih sankcija, koji su možda netransparentni: njihovo opažanje zahtijeva promišljen pristup i potpunu suradnju s predmetnim stručnjacima.

POSTUPANJA I SAVJETI

Predviđajte moguće probleme praćenjem kako vaše radne aktivnosti mogu utjecati na integritet tržišta.

- Pobrinite se da vaše radne aktivnosti ne narušavaju unutarnji ili vanjski propis.

Identificirajte i procijenite klijente, transakcije ili radnje koje mogu biti povezane s državama ili osobama pod sankcijama ili zabranjenim aktivnostima

- Ne oslanjajte se na prethodno poznavanje sankcija, već ih uvijek provjeravajte i pridržavajte se svih politika i unutarnjih propisa koji su trenutačno na snazi.
- Obratite se svom lokalnom timu za finansijske sankcije kako biste dobili sva potrebna pojašnjenja.

Prijavite svaku sumnju na aktivnosti pranja novca ili finansiranje terorizma.

- Uvijek budite na oprezu.
- Oslanjajte se na procedure i upozorenja koji vas mogu dovesti do prepoznavanja pranja novca ili drugih kaznenih djela u području finansija.
- Savjesno ocijenite sve dostupne informacije i prijavite ukoliko sumnjate da klijent upotrebljava banku za pranje novca / finansiranje terorizma.

Pratite aktualne informacije o promjenama propisa.

- Povremeno provjeravajte jesu li se promijenili propisi.
- Završite sve obvezne kurseve usavršavanja o politikama, unutarnjim i vanjskim propisima za sprječavanje pranja novca i kaznenim djelima u području finansija.
- Pridržavajte se smjernica regulatora u svim radnim aktivnostima.
- Podsjećajte kolegice i kolege na postojeće sisteme i kontrole za sprječavanje pranja novca.

“

Uvijek sam na oprezu jer nikad ne potcijenjujem rizik.

“

Jednom sam prijavio slučaj klijenta koji je uplatio čekove koji su bili u očitom nesrazmjeru s njegovim statusom zaposlenja.

Iskustva zaposlenika

Sprječavanje mita i korupcije

“

Mito i korupcija nisu samo protivni pravilima UniCredit Grupe, već su protuzakoniti u svim jurisdikcijama i podliježu kaznenom progonu ako se otkriju. UniCredit ima pristup nulte tolerancije za kolegice i kolege te treće osobe koje pružaju, nude, obećavaju, primaju, prihvataju, zahtijevaju ili traže protuzakonita plaćanja javnim dužnosnicima, klijentima, suradnicima, predstavnicima medija ili bilo kome drugom.

”



Rizici od mita i korupcije mogu se pojaviti u brojnim područjima kojima se bavimo svakoga dana, npr. darovi i troškovi zabave, interakcije s javnim službenicima, predstavljanja investitorima (engl. *roadshows*), upotreba trećih strana, provizija za robu i usluge, prakse zapošljavanja i stjecanja. Odgovorni ste za sprječavanje, opažanje i prijavljivanje mita i drugih oblika korupcije povezanih s poslovanjem naše Banke.

Darovi u novcu su uvijek zabranjeni. Svaka poslovna transakcija treba se obavljati samo u svrhu legitimnog poslovanja, a ne za utjecanje na buduće poslovne odluke vanjskih strana. Započet ćemo ili obnoviti poslovne odnose s trećom stranom na temelju dobrog poznavanja partnera i samo ako je odnos zasnovan na opravdanim razlozima.

Shodno tome, dobrotvorni prilozi ili sponzorstva ne smiju se provoditi u svrhu usmjeravanja određenih poslovnih dogovora prema našoj Grupi. Također, ponude za zaposlenje ne smiju se pružati s ciljem utjecanja na poslovni ishod. Naposljetku, kolegicama i kolegama UniCredit Grupe nije dozvoljeno pružanje političkih doprinosa u ime UniCredit Grupe.

POSTUPANJA I SAVJETI

Nemojte davati, nuditi, obećavati, primati, prihvatati, zahtijevati ili tražiti uplate darova za osobnu korist.

- Uvijek djelujte u skladu s najvišim standardima integriteta, etike i profesionalnog ponašanja.
- Ako niste sigurni smijete li ili ne smijete dati ili prihvatiti dar, provjerite primjenjive politike ili se posavjetujte s rukovoditeljem.
- Izbjegavajte osobne transakcije koje bi se mogle protumačiti kao koruptivne radnje.

Prijavite neprihvatljiva postupanja rukovoditelju bez straha od osвете.

- Budite samouvjereni kada prijavljujete neetična ili protuzakonita postupanja: osveta se ne tolerira.
- Čuvajte i podstičite povjerljivost radi stvaranja okruženja u kojem se prijavljivanje uvijek smatra ispravnim.
- Istaknite osobne situacije koje bi mogle dovesti do sukoba interesa.

Poštujte i promičite standarde i politike za sprječavanje korupcije. Budite dobar primjer kolegicama i kolegama.

- Podijelite svoje znanje o pravilima za sprječavanje korupcije s drugima kako biste osnažili zaštitu Banke.
- Pratite aktualne informacije o izmjenama propisa i promjenama u širem bankovnom okruženju.
- Pomozite kolegicama i kolegama pružanjem savjeta po potrebi.

“

Često moramo izbjegavati stvaranje pretjerano prijateljskog odnosa s klijentima.

Iskustva zaposlenika

“

Odbio sam ponuđene karte za koncert jer sam smatrao da se to može protumačiti kao čin podmićivanja.

Zaštita podataka

“

Živimo u digitalnom dobu, a podaci imaju ključnu ulogu u budućem uspjehu UniCredit Grupe. U našoj Grupi prikupljamo i obrađujemo ogromne količine podataka i informacija, te ih pretvaramo u saznanja koja možemo upotrijebiti za naše poslovne i operativne aktivnosti.

Naši klijenti i druge ugovorne strane povjeravaju nam svoje podatke, a naša sposobnost da ih zaštitimo i upotrebljavamo na ispravan način ključna je za naš rad koji obavljamo kao kreditna institucija i poslovanje koje vršimo kao finansijska organizacija.

”



Povjerljivost podataka iznimno je važna za UniCredit; svako u Grupi odgovoran je za zaštitu privatnih informacija naših klijenata, kao i naših vlasničkih podataka.

S obzirom na ogromnu stratešku važnost tih podataka, razvili smo stroga pravila za njihovu upotrebu.

POSTUPANJA I SAVJETI

Obrađujte osobne podatke klijenata na ispravan način.

- Prikupljajte, pohranjajte i upotrebljavajte samo one osobne podatke koji su strogo ograničeni na legitimne poslovne svrhe (načelo ograničenja).
- Prije obrade osobnih podataka, zapitajte se zašto vam je potrebna (načelo nužnog poznavanja) i provodi li se na pošten i transparentan način za klijenta.
- Pobrinite se da su sve informacije koje obrađujete ispravne, potpune i ažurirane (načelo tačnosti).

Promičite sigurnost informacija u svakoj situaciji

- Promičite kulturu kibernetičke sigurnosti i svijesti o rizicima.
- Uvijek imajte na umu opasnost od krađe podataka ili manipulacije podacima.
- Budite na oprezu i odmah uključite sigurnosne funkcije ukoliko primijetite nepravilnosti koje mogu upućivati na moguće hakerske napade.

Zaštitite podatke klijenata od gubitka, uništenja i neovlaštenog pristupa ili upotrebe.

- Čuvajte osobne i osjetljive podatke u tajnosti; otkrijte ih samo kolegicama i kolegama koji imaju opravdanu poslovnu potrebu da ih saznaju.
- Uvijek upotrebljavajte odgovarajući kriptografski sistem prije slanja e-pošte i dokumenata, osobito izvan organizacije.
- Upotrebljavajte sigurne i odobrene kanale za dijeljenje informacija ili podataka o klijentima.

Poštujte politike Banke o sigurnosti podataka.

- Upotrebljavajte vjerodajnice i upravljajte njima na propisan način.
- Upotrebljavajte sistem e-pošte i uređaje Banke isključivo u svrhe dopuštene politikama Banke.
- Vaš službeni račun e-pošte jedini je račun koji smijete upotrebljavati za slanje i primanje radnih materijala.
- Obratite pažnju na dokumente koje ostavljate na radnom stolu.
- Ne zaboravite zaključati prijenosni računar kada napuštate radni stol, čak i nakratko.

“

Uvijek pripremim klijente na stvarne opasnosti od internetskih prevara i oni cijene moje savjete.

Iskustva zaposlenika

“

Ne upotrebljavam alate Banke u osobne svrhe.

Pojmovnik

Zaštita tržišnog natjecanja: regulativa koja održava tržišno natjecanje na otvorenom tržištu tako da regulira protutržišno postupanje trgovačkih društava. Zabranjuje sporazume ili nasilnička postupanja trgovačkih društava koji ograničavaju slobodnu trgovinu u tržišno natjecanje te osigurava korist za klijente od niskih cijena, proizvoda i usluga više kvalitete, širokog izbora te u konačnici veće inovativnosti.

Nadležna tijela: lokalne i međunarodne nadzorne organizacije, regulatori, javna/državna tijela kao što su vlade i njihovi predstavnici i sudska porezna tijela.

Sprječavanje pranja novca: pranje novca aktivnost je čiji je cilj prikrivanje nezakonitog podrijetla prihoda od kriminalnih djelatnosti te stvaranje privida da je njihovo podrijetlo zakonito.

Mito i korupcija: obećavanje, nuđenje, davanje, zahtijevanje, traženje, prihvatanje ili primanje novčane ili druge koristi radi utjecanja na primatelje u svrhu osiguravanja nepripadajuće prednosti za davatelja mita.

Klijent/korisnik: skupina ili pojedinac koji upotrebljava usluge pravnih osoba Grupe.

Sukobi interesa: sukobi interesa odnose se na sve predmete koji uključuju Grupu, njene zaposlenike i/ili dionike u kojima je ili Grupa ili zaposlenik u mogućnosti da na neki način iskoristi profesionalno ili službeno svojstvo u svrhu stjecanja nepripadajuće prednosti, bilo za Grupu bilo za osobnu korist (isto potencijalno na štetu Grupe), oštećujući time jednog ili više klijenata ili skupina dionika. Sukob interesa može postojati čak i ako nema radnje koja nije neetična ili neprimjerena, ali postoji mogućnost da se ista čini neprimjerenom, što može narušiti povjerenje u Grupu.

Zaštita podataka: odnosi se na regulatorni okvir koji upravlja prikupljanjem, obradom, čuvanjem i korištenjem osobnih informacija u skladu s pravima ispitanika, njegovim slobodama i dostojanstvom. Ovo se naročito odnosi na povjerljivost, osobni identitet i pravo na zaštitu osobnih podataka.

Sigurnost podataka: provođenje tehničkih i organizacijskih mjera sigurnosti kako bi se zaštitila povjerljivost, integritet i dostupnost podataka, kao i prava i interesi ispitanika/vlasnika podataka.

Zaposlenici: sve osobe povezane putem ugovora o radu te svi članovi izvršnih, strateških ili nadzornih tijela UniCredit Grupe / pravnih osoba Grupe.

Finansijske sankcije: ograničavanje poslovanja s državama, pravnim osobama i pojedincima na koje se primjenjuju sankcije, među ostalima, Europske Unije („EU“), Sjedinjenih Američkih Država („SAD“), Službe za nadzor strane imovine („OFAC“), Ujedinjenih Naroda („UN“) i bilo koje druge pravne odredbe u državama u kojima posluju ili se nalaze pravne osobe Grupe.

Grupa: ili „Grupa“ odnosi se na UniCredit, odnosno UniCredit S.p.A. i povezane pravne osobe.

Pravna osoba Grupe: pravna osoba koja je pod izravnom ili neizravnom kontrolom društva UniCredit S.p.A. (u daljnjem tekstu: „društvo Grupe“, „pravna osoba“, „trgovačko društvo“).

Visoki standardni profesionalnog postupanja: načela koja se odnose na organizacijske vrijednosti i uvjerenja, koja, kad ih se pridržava, promiču postupanje kao što je povjerenje, dobro ponašanje, pravednost i integritet.

Holding društvo: društvo UniCredit S.p.A. (u daljnjem tekstu također UniCredit).

Upoznajte svojeg klijenta: Dubinska analiza koju društvo UniCredit / pravna osoba Grupe mora provesti kako bi identificirala klijente i utvrdila relevantne informacije koje su bitne za finansijsko poslovanje s njima

Zloupotreba tržišta i manipulacija tržištem: svako postupanje do kojeg dolazi u vezi s ulaganjima izvršenima za trgovanje na tržište (ili u odnosu na koje je podnesen zahtjev za izvršenje), a koje uključuje trgovanje uz zloupotrebu povlaštenih informacija, neprimjereno otkrivanje povlaštenih informacija, neprimjereno korištenje informacija, manipuliranje transakcijama, manipuliranje uređajima, širenje informacija za koje je vjerovatno da će ostaviti lažan ili obmanjujući dojam ili obmanjujuća postupanja ili distorzije tržišta. Zloupotreba tržišta može biti i kazneno djelo i prekršaj.

Zavaravajuća prodaja: namjerna, nesavjesna ili nemarna prodaja proizvoda ili usluga u okolnostima u kojima je potencijalni klijent doveden u zabludu o svojstvima proizvoda, ili gdje proizvod ili usluga ne odgovara potrebama klijenta.

Mobing (zlostavljanje na radnom mjestu): primjeri *mobinga* koji podrivaju dostojanstvo kolegica i kolega mogu se opisati kako slijedi: širenje netačnih činjenica i tračanje; narušavanje osobnog života; dodjeljivanje beskorisnih zadataka ili neopravdano oduzimanje odgovornosti; verbalno nasilje ili ponižavanje; prijetnje fizičkim nasiljem; društvena izolacija ili trajne, nepravedne kritike o radnom učinku. *Mobing* se može odvijati između istih i između različitih hijerarhijskih razina.

Političke donacije: svaka donacija u ime / za račun UniCredit Grupe / poslovne osobe Grupe, u novcu ili naravi, za podupiranje političkog cilja. Donacije u naravi mogu uključivati darove u imovini ili uslugama, aktivnosti oglašavanja ili promidžbe koje podržavaju političku stranku, kupovinu karata za događanja za prikupljanje finansijskih sredstava, donacije istraživačkim organizacijama koje su blisko povezane s političkom strankom i otpuštanje zaposlenika bez plaće radi provođenja političke kampanje ili kandidiranja za dužnost.

Finansiranje terorizma: znači pružanje ili prikupljanje sredstava, na bilo koji način, izravno ili neizravno, s namjerom da bi se takva sredstva trebala upotrijebiti ili sa znanjem da će se takva sredstva upotrijebiti, djelomično ili u cijelosti, za počinjenje terorističkih djela ili za pružanje podrške pojedincima ili skupinama pojedinaca čiji je cilj počinjenje terorističkih djela.

Neprihvatljiva postupanja: djelovanje ili nedjelovanje tokom rada ili u vezi s njim i u vezi s dionicima UniCredit Grupe koje jest ili bi moglo biti štetno za Grupu ili ugrožavati nju i/ili njene zaposlenike, uključujući postupanje koje uključuje:

- protuzakonito, nepošteno ili neetično ponašanje (koje se smatra neprilичnim za industriju u kojoj poslujemo, ponašanje koje može namjerno dovesti u nepovoljan položaj jednog ili više dionika);
- kršenje zakona i propisa;
- nepoštivanje unutarnjih pravila.

Dionici UniCredit Grupe: klijenti, zaposlenici, ulagači, regulatori, zajednice UniCredit Grupe i povezana društva.

