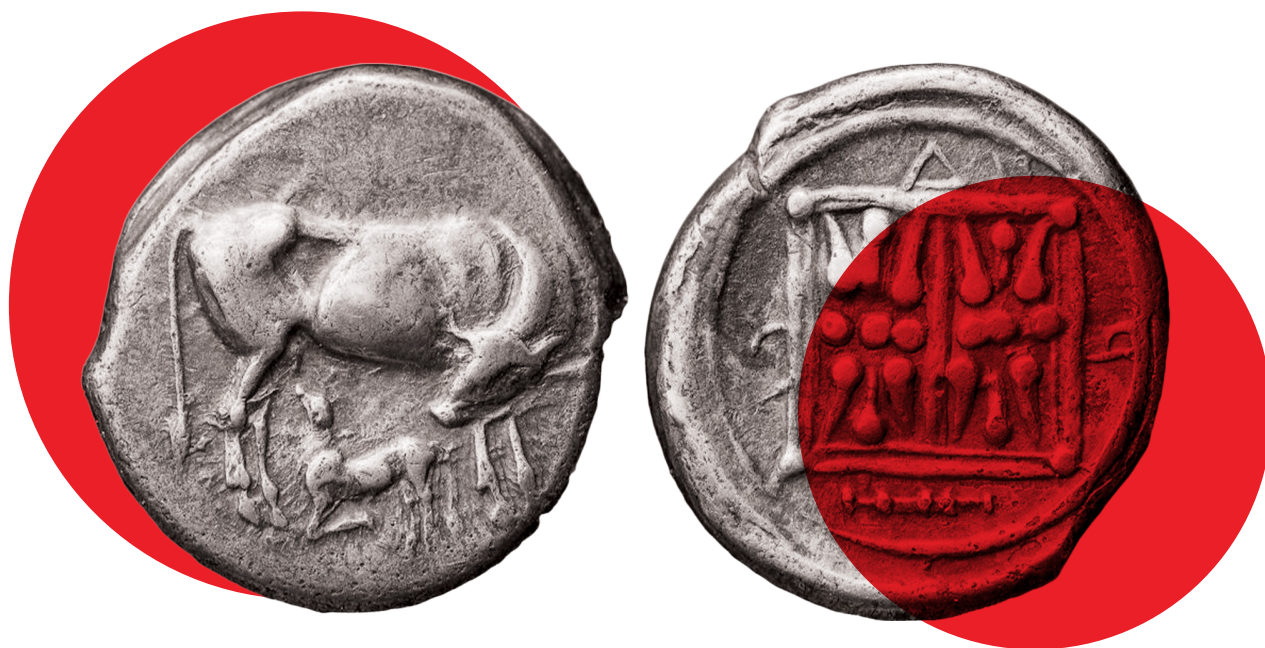


KODI I MIRËSJELLJES



PËRMBAJTJA

1.0.	QËLLIMI	4
2.0.	PAJTUESHMËRIA, MONITORIMI DHE SHQYRTIMI	5
3.0.	ZBATIMI I LIGJIT	6
4.0.	ZBATIMI I KODIT TË MIRËSJELLJES	6
5.0.	DEKLARATA KORPORATIVE	7
5.1.	VIZIONI	7
5.2.	MISIONI	7
5.3.	VLERAT TONA	8
5.4.	VLERAT E PUNONJËSVE	8
5.4.1.	INTEGRITETI DHE BESUESHMËRIA	8
5.4.2.	PROFESIONALIZMI DHE KOMPETENCA	8
5.4.3.	MBROJTJA NGA DISKRIMINIMI, NGACMIMI DHE TRAJTIMI I BARABARTË	9
5.4.4.	SHËRBIMI CILËSOR NDAJ KLIENTIT	10
5.4.5.	PAANSHMËRIA	10
5.4.6.	PARAGJYKIMET	10
6.0.	KONFIDENCIALITETI DHE ZBULIMI I INFORMACIONEVE	11
6.1.	KEQPËRDORIMI I POZITËS	12
6.2.	KONKURENCA	12
7.0.	RAPORTET ME KLIENTIN	13
7.1.	SHËRBIMI I KLIENTIT	13
7.2.	PRODUKTET DHE PROCESET	13
7.3.	TRANSPARENCA	13
7.4.	MBROJTJA E TË DHËNAVE PERSONALE	14
7.5.	REFERIMI I KLIENTËVE	15
8.0.	KONFLIKTII INTERESIT	15
8.1.	DHURATAT DHE KORRUPCIONI / MITOJA	16
8.2.	PROKURIMI DHE ADMINISTRATË	17

9.0.	SIGURIA DHE VAZHDIMËSIA E BIZNESIT	17
9.1.	AMBIENTI, SHËNDETI DHE SIGURIA	17
9.2.	VAZHDIMËSIA E BIZNESIT	17
10.0.	PARANDALIMI I PASTRIMIT TË PARAVE DHE FINANCIMIT TË TERRORIZMIT	18
11.0.	QËNDRUSHMËRIA	18
12.0.	PUNËSIMI	18
12.1.	AKTIVITETET PAS NDËRPRERJES SË PUNËSIMIT NË BANKËN EKONOMIKE	19
13.0.	KOMUNIKIMI ME MEDIAT	19
14.0.	SHKELJET E KODIT TË MIRËSJELLJES	19
14.1.	DETYRIMI PËR TË RAPORTUAR SHKELJET	19

1.0. QËLLIMI

Kodi i Mirësjelljes si terësi e rregullave përbën një dokument të karakterit ligjor dhe të detyrueshëm për të gjithë punonjësit e Bankës, pa përjashtime. Kodi përmbledh vlerat dhe përcakton parimet themelore të sjelljes mbi të cilat bazohen operacionet dhe veprimet e Bankës. Qëllimi i Kodit konsiston në ofrimin e udhëzimeve për punonjësit në veprimet e përditshme dhe ndihmon të kuptojmë se çfarë pritet nga secili i punësuar dhe akterët tjerë.

Qëllimi i respektimit të Kodit, nuk konsiston vetëm në zbatimin e tij për shkak të karakterit detyrues apo sepse dokumentet e tilla janë pjesë përbërëse e qeverisjes së shëndoshë korporative, por që palët/personat e interesuar, presin t'i shohin brenda institucionit, sepse në këtë mënyrë përcaktohet ajo që është vendimtare për përmbushjen e strategjisë afatgjatë të zhvillimit të Bankës dhe mënyrën e përgjegjshme me të cilën Ne duhet të ruajmë besimin e klientëve tanë, të punësuarve, aksionarëve dhe mjedisit në të cilin operojmë. Kodi i mirësjelljes i Banka Ekonomike Sha:

- Përfaqëson vlerat dhe parimet themelore të sjelljes;
- Përcakton rregullat që çdo i punësuar i Bankës duhet t'i kuptojë, respektojë dhe zbatojë;
- Përcakton pritjet nga secili i punësuar dhe gjithashtu
Përcakton kriteret që presim në marrëdhënien tonë me akterët tjerë.

Kodi i mirësjelljes i Banka Ekonomike Sha, promovon:

- Respektimin dhe zbatimin e të gjitha ligjeve, politikave, procedurave dhe dokumentet e tjera në fuqi;
- integritetin, ndërshtëmërinë dhe sjelljen etike;
- ambient pune të respektueshëm nga dhe për të gjithë;
- raportim për të gjitha shkeljet e evidentuara brenda Bankës.

2.0. PAJTUESHMËRIA, MONITORIMI DHE SHQYRTIMI

Punonjësit e bankës pritet që të respektojnë hierarkinë institucionale dhe të veprojnë dhe zhvillojnë aktivitetet e tyre në pajtueshmëri me standardet me të larta të etikes dhe të përmbahen nga çdo formë e sjelljes në kundërshtim me ligjet, rregulloret dhe politikat në fuqi.

Punonjësit e Bankës obligohen që gjatë komunikimit dhe krijimit të marrëdhënieve me partnerët afarist të i'u përmbahen parimeve bazë dhe rregullave të sjelljes së dëshiruar në veprimtarinë e saj me partnerët afarist dhe akterët tjerë.

Mbi bazën e kësaj Banka Ekonomike Sha, pret që të gjithë partnerët afarist/klient dhe akterët tjerë të zbatojnë standardet të paktën të barabarta me ato të shkruara në këtë Kod, duke përfshirë qëndrimin e tyre ndaj të punësuarve. Banka Ekonomike Sha, angazhohet të respektojë të gjitha interesat relevante të palëve të përfshira në mënyrë transparente dhe në përputhje me marrëveshjet.

Komunikimi dhe ofrimi i shërbimeve nga punonjësit e Bankës në raport me partnerët afarist, klientët dhe të gjithë akterët tjerë, duhet të udhëhiqet nga standardet e larta të etikes dhe mirësjelljes dhe se të gjithë duhet të trajtohen të barabartë pa dallime apo anime.

Shkelja e standardeve dhe rregullave të sjelljes të përcaktuara me këtë Kod mund të shkaktojë një shkelje të rëndë të detyrave të punës të çdo të punësuarit dhe të rezultojë në masat e mundshme disiplinore që shqiptohen për eliminimin e pasojave të sjelljes së dëmshme.

Shkeljet e rënda mund të rezultojnë me sanksione/masa të tjera të përshtatshme dhe veprime të tjera (duke përfshirë ligjin e punës), të cilat mund të çojnë deri në ndërprerjen e punësimit. Prandaj Kodi formon bazën për të gjitha rregullat dhe udhëzimet e tjera të aktiviteteve, duke përfshirë rregullat dhe procedurat organizative, autorizimet ekzistuese si dhe vendimet, marrëveshjet dhe kontratat e bëra nga Banka.

3.0. ZBATIMI I LIGJIT

Të gjithë punonjësit e Bankës duhet të përmbahen nga veprimet, sjelljet e dëmshme deri në atë nivel që duke vepruar në favor/interes personal të tyre apo të personave të tretë, të shkelin parimet dhe rregullat e Bankës Ekonomike, me ç'rast do të ekspozojnë institucionin pranë rrezikut ligjor dhe rrezikut reputacional.

Ne obligohemi të i kryejmë detyrat tona duke vepruar në përputhje me parimet dhe rregullat e miratuara dhe në një mënyrë të sigurohemi që puna dhe sjellja jonë brenda dhe jashtë ambientit të punës nuk dëmton reputacionin e Banka Ekonomike Sha, ose ndonjërit prej anëtarëve të tij, saj, aktivitetin/veprimtarinë bankar dhe financiar.

Për këtë arsye, të gjithë duhet të veprojmë në mënyrë të përgjegjshme, pozitive dhe profesionale, në përputhje me strategjinë, qëllimet dhe angazhimet, ligjet, rregulloret dhe praktikën e mira.

4.0. ZBATIMI I KODIT TË MIRËSJELLJES

Të gjithë punonjësit e Bankës duhet të përmbahen nga veprimet, sjelljet e dëmshme deri në atë nivel që duke vepruar në favor/interes personal të tyre apo të personave të tretë, të shkelin parimet dhe rregullat e Bankës Ekonomike, me ç'rast do të ekspozojnë institucionin pranë rrezikut ligjor dhe rrezikut reputacional.

Ne obligohemi të i kryejmë detyrat tona duke vepruar në përputhje me parimet dhe rregullat e miratuara dhe në një mënyrë të sigurohemi që puna dhe sjellja jonë brenda dhe jashtë ambientit të punës nuk dëmton reputacionin e Banka Ekonomike Sha, ose ndonjërit prej anëtarëve të tij, saj, aktivitetin/veprimtarinë bankar dhe financiar.

Për këtë arsye, të gjithë duhet të veprojmë në mënyrë të përgjegjshme, pozitive dhe profesionale, në përputhje me strategjinë, qëllimet dhe angazhimet, ligjet, rregulloret dhe praktikën e mira. Si të punësuar në Banka Ekonomike Sha, ne jemi përgjegjës që të njohemi me Kodin dhe ta zbatojmë në plotësi në sjelljet tona.

Çdo person në Bankë është i përkushtuar të respektojë standardet më të larta të integritetit moral, sjelljes profesionale dhe etike, e cila është e dobishme jo vetëm për Bankën por edhe për klientët e saj, kolegët, partnerët afarist, aksionarët, sistemin financiar dhe komuniteti në përgjithësi.

Pavarësisht nga mundësia, të gjithë të punësuarit në Bankë duhet të veprojnë me drejtësi, ndershmëri dhe integritet në çdo gjë që bëjnë, si:

- Duhet në çdo kohë të veprojnë në pajtueshmëri me rregullat e këtij Kodi, politikat, procedurat dhe dokumentet e tjera në fuqi;
- Duhet të parandalojmë dhe eliminojmë të gjitha mundësitë e praktikave të korrupsionit brenda institucionit si dhe të gjitha shkeljet e rregullave të aplikueshme ose normave bazë etike;
- Duhet të gjykojnë në mënyrë të drejtë dhe të veprojnë me integritet;
- Duhet të veprojnë në mënyrë të përgjegjshme, pozitive dhe konstruktive, në përputhje me strategjinë, qëllimet dhe përkushtimet;
- Duhet të parandalojnë dhe eliminojnë riskun e veprimeve të dëmshme;
- Duhet të punojnë në përputhje me ligjin, rregulloret dhe praktikat e mira.

Menaxhmenti i Bankës në veçanti, është përgjegjës për krijimin e një shembulli që duhet ndjekur, kështu duhet inkurajuar marrëdhënie të hapura, të drejtë dhe të ndershëm në mes të punësuarve. Është përgjegjësi e të gjithëve për të promovuar kultivisioni i Bankës Ekonomike është të jemi një nga ofruesit më të mirë dhe të mëdhenj të shërbimeve financiare në Kosovë

5.0. DEKLARATA KORPORATIVE

5.1. Vizioni

Vizioni i Bankës Ekonomike është të jemi një nga ofruesit më të mirë dhe të mëdhenj të shërbimeve financiare në Kosovë.

5.2. Misioni

- Të jemi partneri më i mirë financiarë i klientëve tanë, për të arritur rritje dhe qëndrueshmëri ekonomike.
- Të jemi në qendër të kërkesave dhe shërbimeve financiare të klientëve individual, bizneseve, korporatave dhe klientëve institucional.
- Të mbështesim dhe rreshtohemi në të gjitha aktivitetet që ndikojnë në rritjen dhe zhvillimin ekonomik të Kosovës.
- Qëllimi ynë parësorë është të fitojmë dhe të ruajmë besimin e publikut, si dhe ti përmbahemi standardeve më të larta etike.
- Të arrijmë të ofrojmë mbështetje financiare, siguri dhe optimizëm tek klientët tanë.

5.3. Vlerat tona

- Në pikëpamjen afatgjate, ne investojmë në njerëz, produkte dhe teknologji.
- Ne vazhdimisht përpiqemi të përmirësojmë performancën tonë deri në përpikëri.

5.4. Vlerat e punonjësve

5.4.1. Integriteti dhe besueshmëria

Çdo punonjës i Bankës duhet të respektojë standardet më të larta të integritetit moral, ndërshtetërisë dhe vërtetësisë, sjelljes profesionale dhe etike, e cila është e dobishme jo vetëm për Bankën por edhe për klientët e saj, kolegët, partnerët afarist, aksionarët, sistemin financiar dhe komuniteti në përgjithësi. Punonjësit e Bankës Ekonomike duhet të ruajnë integritetin dhe pavarësinë e bankës.

Të punësuarit e Bankës Ekonomike janë persona të respektueshëm dhe me integritet të lartë profesional dhe moral, dhe në çdo moment veprojnë në pajtim të plotë me rregullat e këtij kodi.

Në vijim gjeni të listuara disa shembuj të sjelljeve që ndikojnë negativisht në integritetin dhe ndërshtetërinë e stafit:

- Mos respektimi i orarit të punës;
- Shënimi i një date fiktive, jo reale në dokumentet e brendshme apo të jashtme (që i jepen klientëve, kontraktorëve, etj.)
- Deklarimet e rrejshme për kompensim për punë jashtë orarit, kilometrazhit apo dhe shpenzimeve të tjera;
- Keqpërdrimi i aseteve në pronësi të Bankës (psh. telefoni, faksi, printeri/fotokopjuesit etj)
- Shpërndarja, çasja dhe/apo përdorimi i pa-autorizuar i dokumenteve dhe informatave të Bankës për përdorime private.

5.4.2. Profesionalizmi dhe Kompetenca

Gjatë kryerjes së detyrave profesionale, sjellja e stafit ndaj klientëve pa dallime dhe punonjësve të tjerë të bankës duhet të jetë me respekt, me kujdes, me durim, e drejtë, e ndërgjegjshme dhe brenda afateve kohore.

Punonjësit duhet të përmbahen nga sjellja jo etike apo jo profesionale e cila do të ndikonte negativisht në imazhin profesional të dikujt dhe të rezultonte në humbjen e dinjitetit të personelit dhe do të dëmtonte rëndë reputacionin e

Bankës Ekonomike. Punonjësi/ja do t'i shërbejë bankës me ndjenjën e besnikërisë dhe të përmbushë detyrat profesionale në mirëbesim dhe përkushtim ndaj përgjegjësisë së vet në atë mënyrë që të promovojë vlerësimin e publikut për shërbimet e Bankës Ekonomike.

Punonjësit do të demonstrojnë në çdo kohë kompetencë profesionale dhe do të përpiqet të vijojë zhvillim të vazhdueshëm profesional.

Nga punonjësit kërkohet që të njohë kërkesat që dalin nga politikat, procedurat dhe dokumentet e tjera në fuqi varësisht nga pozita që e mbanë në bankë. Punonjësit duhet të ketë njohuri për veprimet mbi ndryshimet e dokumenteve të brendshme dhe vendimet nga hierarkia më e lartë të cilat ndikojnë në punën e secilit prej tyre në bankë.

5.4.3. Mbrojtja nga diskriminimi, ngacmimi dhe trajtimi i barabartë

Banka Ekonomike angazhohet maksimalisht për të krijuar një ambient pune të respektueshëm për të gjithë të punësuarit, dhe nuk toleron në asnjë rast asnjë lloj diskriminimi, ngacmimi apo trajtimi të pa-barabartë, i cili bie ndesh me dispozitat e këtij kodi, si dhe legjislacionin përkatës në fuqi për mbrojtje nga diskriminimi.

Me qëllim të evitimit të kësaj dukurie, të gjithë punonjësit e Bankës Ekonomike do të tregohen të kujdesshëm dhe të mos përdorin fjalë ofenduese ndaj kolegëve të tyre dhe të mos shfaqin ndonjë sjellje e cila mund të konsiderohet si diskriminuese apo trajtim jo i barabartë ndaj kolegut/es.

Të gjithë punonjësit e Bankës Ekonomike me rastin e ushtrimit të pozitës së tyre, veprojnë konform detyrave dhe obligimeve të tyre, dhe në asnjë moment nuk do ta shfrytëzojnë apo keqpërdorin pozitën e tyre për përfitime të tyre personale, apo për realizimin e ndonjë qëllimi të caktuar.

Punonjësit e Bankës Ekonomike i respektojnë mendimet e të tjerëve, dinjitetin e tyre personal, intimitetin dhe të drejtat individuale. Prandaj nuk tolerohet asnjë lloj diskriminimi dhe ngacmimi, si për shembull në llogari të kombësisë, kulturës, religjionit, ngjyrës së lëkurës, orientimit seksual, moshës ose paaftësisë fizike të personit.

Marrja në punë, ngritja në detyrë, promovimi dhe vlerësimi i punonjësve bazohet ekskluzivisht në kriteret e orientuara në përmbushjen e detyrave që përcaktohen me rregulloret e punës, duke përfshirë arritjen e objektivave të dakorduara ose përvojën profesionale.

5.4.4. Shërbimi cilësor ndaj klientit

Banka Ekonomike gjithmonë kujdeset që klientëve të saj të ju ofroj shërbime profesionale dhe cilësore bankare, dhe në çdo situatë t'i mbroj të dhënat e tyre personale në përputhje me Ligjin në fuqi për mbrojtjen e të dhënave personale, dhe po ashtu të kujdeset për ofrimin e shërbimeve konkurruese bankare.

Të gjithë punonjësit e bankës janë të përkushtuar që t'i njohin klientët e tyre, dhe të krijojnë marrëdhënie të besueshme dhe afatgjatë me ta, duke ju ofruar shërbimet profesionale.

Shërbimi ndaj klientit është një nga parimet kryesore mbi bazën e të cilës vepron Banka Ekonomike.

Çdo punonjës i bankës në secilin rast dhe ndaj çdo kërkesë të klientit që ka të bëjë me fushë veprimtarinë e bankës, duhet të veproj me mirësjellje, integritet të lartë, profesionalizëm dhe do të ruaj privatësinë dhe të dhënat personale të klientit.

5.4.5. Paanshmëria

Punonjësit e bankës duhet të jenë të paanshëm gjatë kryerjes së detyrave të tyre profesionale dhe të zbatojnë në mënyrë objektive të drejtat dhe garancitë të të gjitha palëve.

Trajtimi nga punonjësit në mënyrë të paanshme do të zhvillohet pavarësisht përkatësisë kombëtarë, racore, gjinore, fetare, të paaftësisë fizike, moshës, statusit ekonomik apo interesit politik të personit.

Nëse paraqiten situata të cilat mund të ndikojnë në punonjësin duke shkaktuar tek ai/ajo mungesë të paanshmërisë, punonjësi ka për detyrë të informojë mbikqyrësin e tij direkt apo Departamentin e Pajtuëshmërisë së Përgjithshme.

5.4.6. Paragjykimet

Stafi do të kryej detyrat e veta pa paragjykime dhe nuk do të ketë shfaqje të fjalëve apo sjelljeve të paragjykuara bazuar në përkatësinë kombëtarë, racore, gjinore, fetare apo të statusit ekonomik.

6.0. KONFIDENCIALITETI DHE ZBULIMI I INFORMACIONEVE

Është përgjegjësi e të gjithë punonjësve që t'i mbajnë të sigurt informacionet për aktivitetet e Bankës Ekonomike, të klientëve, punëtorëve, aksionarëve, kontraktorëve dhe/apo çfarëdo lloj informacioni në pronësi të Bankës. Askush nuk mund të zbuloj dhe të përhapë informata që i bëjnë dëm Bankës Ekonomike, ku hyjnë ndodhitë e biznesit, informacionet e klientëve, punëtorëve, aksionarëve dhe/apo çfarëdo lloj informacioni në pronësi të Banka Ekonomike Sha.

Gjatë punës punonjësi mund të hasë në informatat që në përgjithësi nuk janë të dedikuara për publikun e gjerë, ndërsa konsiderohen konfidenciale. Kjo mund të përfshijë informatat që kanë lidhje edhe me klientët aktual dhe/apo me ata të mëparshëm, furnitorët dhe punonjësit, ose me bankat me të cilat Banka Ekonomike ka relacione ose ka pasur relacione në të kaluarën.

Informacionet mund të shpalosen vetëm atëherë kur janë të obliguara me ligj dhe me politika të veçanta, dhe me anë të këtyre dokumenteve është rregulluar edhe procesi i shpalosjes së informacioneve/të dhënave si dhe personat kompetent.

Informacioni dhe të dhënat në posedim të secilit nga Ne, bazuar në pozitën që mbajmë, duhet të trajtohen si konfidenciale dhe në asnjë rast nuk duhet të ndahen me pjesën tjetër të stafit apo me palë të treta jashtë Bankës, përveç kur kemi të bëjmë me kërkesa ligjore dhe rregullative, apo kur shpalosja e një informacioni të tillë lejohet me Ligj apo me dokumente të veçanta të Bankës.

Përgjegjësia për të mos shpalosur informatat konfidenciale të klasifikuara si të tilla me dokumente të Bankës, vlenë edhe pas largimit nga puna të punonjësit (qoftë përmes dorëheqjes apo shkarkimit). Kjo pjesë është e rregulluar edhe me kontratën e punës dhe Deklaratën për konfidencialitet.

Personeli i bankës ka për obligim që çdo informacion që merr nga klientët t'i trajtojnë me kujdes dhe në mënyrë konfidenciale. Banka është e përkushtuar që të dhënat personale të klientëve të trajtohen konform Ligjit për Mbrojtjen e të

Dhënave Personale të aplikueshme në Kosovë.

Punonjësëve të Bankës Ekonomike i ndalohet që të marrë apo të përpiqet të marrë informacionin për të cilin nuk është i autorizuar ta ketë atë apo të ketë qasje në të.

Punonjësit të bankës i ndalohet të kyçet në llogaritë e punonjësve apo klientëve pa autorizimin e nevojshëm paraparakisht.

Detyra për të ruajtur konfidencialitetin nuk shtrihet vetëm gjatë orarit të punës por edhe jashtë këtij orari.

Konfidencialiteti do të ruhet edhe pasi që stafi nuk do të jetë më i punësuar në Bankën Ekonomike.

6.1. Keqpërdorimi i pozitës

Punonjësëve të bankës i ndalohet përdorimi i pozitës zyrtare për të fituar privilegje, përjashtime apo përparësi qoftë për veten apo për persona tjerë .

Stafi nuk do të përdorë apo keqpërdorë asetet, dokumentet apo informacionet që i janë besuar për përmbushjen e detyrave profesionale.

Ndalohet që punonjësit e bankës të përdorni pozitën në bankë në mënyrë të drejtpërdrejtë ose të tërthortë për përfitime personale. Kjo nënkupton përdorimin e titullit ose të pozitës së punonjësit (pa dallim të pozitës) për të nënshkruar për produktet, shërbimet ose ndërmarrjet e tjera përveç produkteve dhe shërbimeve të Bankës Ekonomike.

Furnitorët/ofruesit e shërbimeve të Bankës Ekonomike nuk lejohen të zgjidhen në bazë të lidhjeve personale, por mbi bazën e gjykimit objektiv, të drejtë dhe në dobi të Bankës.

6.2. Konkurrenca

Banka Ekonomike operon në një ambient gjithnjë e më shumë konkurrues. Në asnjë mënyrë nuk mund të krijohet ndonjë marrëveshje e çfarëdo lloji me ndonjë nga konkurrentet sa u përket çmimeve të shërbimeve.

Nga punonjësit e bankës pritet që të përmbahen nga deklaratat që vënë në pikëpyetje sjelljen profesionale të konkurrenteve të Bankës Ekonomike.

7.0. RAPORTET ME KLIENTIN

7.1. Shërbimi i klientit

Parimi themelor i Bankës Ekonomike është shërbimi i shkëlqyer dhe cilësor ndaj klientëve, duke përmbushur pritshmëritë e tyre .

Banka Ekonomike u ofronë klientëve të saj produkte dhe shërbime që u përshtaten nevojave të tyre, gjithçka që ne bëjmë për ta është e bazuar në parime tona të biznesit.

Kur kemi të bëjmë me klientët duhet të sillemi me nivelet më të larta të integritetit andaj klientët jenë në qendër të strategjisë sonë.

Në Bankën Ekonomike të gjithë klientët duhet të trajtohen në mënyrë të drejtë dhe të përshtatshme, pavarësisht nga gjinia, raca, feja, orientimi seksual dhe të ngjashme.

Të punësuarit e Bankës, obligohen të i trajtojnë klientët në mënyrë të drejtë. Punonjësit e Bankës menjëherë i raportojnë ankesat e klientëve tek përgjegjësit, i zgjidhin ato shpejt dhe me efikasitet, për të mirën e të gjitha palëve të përfshira

7.2. Produktet dhe proceset

Banka Ekonomike ofron shërbime dhe produkte në përputhje me kërkesat e klientëve tanë.

Banka Ekonomike ne mënyrë të vazhdueshme dizajnon dhe rishikon produktet dhe proceset e bankes në mënyrë që këto t'u përshtaten nevojave të klientëve. Ne mundohemi tu përgjigjemi me kohë kërkesave të klientëve tanë. Ne u ofrojmë klientëve produkte dhe shërbime varësisht prej nevojave të tyre dhe kapacitetit të tyre financiar.

7.3. Transparenca

Qeverisja e mirë korporative kërkon të sigurojë që bordi dhe menaxherët janë përgjegjës për performancën dhe në mënyrë që kjo të jetë efikase, duhet të jetë një nivel i arsyeshëm i transparencës. Në të vërtetë, shpresohet që zbatimi i këtij Kodi do të ndihmojë të sigurojë një shkallë të lartë të transparencës.

Për më tepër, për shkak të ndjeshmërisë dhe përgjegjësisë së saj, Banka duhet të sigurojë transparencë të lartë për të gjitha grupet e interesit lidhur me mënyrën se si e menaxhon paranë, e drejton biznesin si dhe për shërbimet e ofruara. Për këtë

arsye, aplikohen rregulla strikte lidhur me publikimin e informatave, ku Banka ka përgjegjësi të siguroj për publik informatat adekuate.

Banka Ekonomike ofron në mënyrë të rregullt informacion të saktë, të qartë dhe transparent klientëve të saj. Banka Ekonomike mban klientët e informuar për të drejtat dhe detyrimet e tyre, për përfitimet dhe rreziqet e produkteve që i ofron.

Të jemi transparent do të thotë të jemi të sigurtë dhe të drejtë me klientët gjatë gjithë kohës. Të qenurit transparent nënkupton respektimin e ligjeve, rregullave dhe rregulloreve në fuqi.

7.4. Mbrojtja e të dhënave personale

Në mënyrë që banka dhe të dhënat të mbrohen nga qasja e personave të paautorizuar, konfidencialiteti mbi klientët e biznesit dhe fshehtësitë profesionale, të dhënat e klientëve dhe informatat e tjera të ndjeshme duhet të mbahen në pajtueshmëri me ligjet në Kosovë dhe standardet ndërkombëtare, të cilat e rregullojnë këtë çështje. Banka Ekonomike do t'i ndërmarrë masat dhe hapat e nevojshëm për zbatimin e këtyre dispozitave dhe standardeve të pranuara, me qëllim të parandalimit të keqpërdorimit të informacionit të të dhënave nga persona të paautorizuar.

Banka Ekonomike sigurohet se është në harmoni me ligjin për mbrojtjen e të dhënave personale, dhe i ofron siguri klientëve të vet se informatat e tyre personale që i deponojnë në bankë do të jenë të sigurta dhe nuk do të shpalosen tek palët e treta që nuk janë të autorizuar me ligj që t'i kenë ato.

Misioni i Zyrtarit të Mbrojtjes së të Dhënave Personale është siguria që në baza ditore se secili aktivitet financiar që përfshin përpunimin / mbledhjen e të dhënave personale kryhet në përputhje të plotë me ligjin dhe standardet përkatëse ndërkombëtare mbi mbrojtjen e të dhënave personale.

Një aspekt i rëndësishëm i kësaj është edhe zbatimi i plotë i informacioneve për subjektin e të dhënave, kufizimi i qëllimit dhe detyrimi i fshehtësisë, përveç sigurisë së të dhënave personale, ofrimin e trajnimit të duhur të rregullt dhe ekzistencën e mbikëqyrjes së brendshme për të siguruar që secili punonjës të institucionit financiar jo vetëm që është i vetëdijshëm për përgjegjësitë e tij/saj, por edhe i zbaton ato gjatë punës.

Çdo informacion personal të klientit ne e mbrojmë dhe e përdorim në mënyrë konfidenciale.

Punonjësit nuk duhet të zbulojnë ose të ndajnë informacionin e klientit me punonjësit e tjerë të bankës, të cilët nuk kanë nevojë për të njohur informacionin. Kur kemi të bëjmë me informacionin e klientit, punonjësit duhet të veprojnë në pajtueshmëri me të gjitha ligjet në fuqi.

7.5. Referimi i klientëve

Ndonjëherë individë të ndryshëm, që i përkasin bankës, mund ta referojnë ndonjë klient të mundshëm. Në asnjë mënyrë punonjësi i bankës nuk duhet ta trajtoj atë klient në bazë të referimit, kur është fjala për normat e interesit, për shërbime të tjera, ose edhe për ndonjë favor tjetër, që është i ndryshëm me ato favore që u jepen të gjithë klientëve të tjerë.

8.0. KONFLIKTI I INTERESIT

Banka Ekonomike ofron një gamë të gjerë të shërbimeve dhe produkteve financiare për klientë të ndryshëm. Pasi që Konflikti i Interesit mund të lind në rrjedhën normale të biznesit të Bankës, të punësuarit e Bankës duhet të sigurohen që do të veprojnë gjithnjë në interes të Bankës dhe në mbështetje të vizionit dhe misionit të saj.

Një konflikt interesi lind kur aktivitetet personale të një të punësuarit ose marrëdhëniet e tyre nga jeta private lidhen me interesat afariste të Bankës dhe kështu ndikojnë në objektivitetin e të punësuarit në miratimin e vendimeve afariste në përputhje me interesat më të mira për Bankën dhe aksionarët e saj.

Si të punësuar të Bankës, ne duhet në çdo kohë të kujdesemi për tu siguruar që veprimet tona si pjese e Bankës, nuk ndërhyjnë me interesat e Institucionit dhe nuk ndikon në vendimin tonë që do të ishte në kundërshtim me interesat dhe qëllimet e tij.

Të punësuarit e Bankës, kanë për detyrë të respektojnë kriteret e brendëshme për shpalosjen e aktiviteteve, funksioneve ose përfshirjes në aktivitete afariste dhe rrethanave të tjera që mund të paraqesin konflikt interesi dhe paraprakisht të

marrin aprovim sipas procedurave të brendshme.

Punonjësit e Bankës duhet të kujdesen për aktivitetet tjera jashtë institucionit, me qëllim të ruajtjes së reputacionit të institucionit dhe duhet të rezervohen nga ushtrimi i çfarëdo aktiviteti tjetër që dëmton dhe ndërhyjnë në detyrat tona të punës. Punonjësit e Bankës duhet të shmangin maksimalisht situatat në të cilat komentet ose opinionet e tyre individuale mund të interpretohen si pikëpamjet e Bankës Ekonomike, andaj rekomandohet që çfarëdo prononcimi, të theksohet se pikëpamja jonë është personale. Punonjësit e Bankës Ekonomike janë përgjegjës për të shmangur çfarëdo situatë, që mund të rezultojë në shfaqjen e ndonjë konflikti të interesit.

8.1. Dhuratat dhe korrupcioni / mitoja

Asnjë punonjës i Bankës Ekonomike nuk do të pranojë të mira apo dhurata personale që kanë vlerë modeste që mund të kuptohet si përpjekje për të ndikuar në vendimet e klientëve, furnitorit ekzistues ose potencial.

Punonjësit e Bankës mund të japin dhurata vetëm në raste të veçanta, si në rast të festave zyrtare, vetëm nëse dhurata është simbolike dhe që nuk ka qëllime të tjera. Të gjithë punonjësve të Bankës Ekonomike i'u ndalohet që të pranojnë dhurata të ndryshme brenda orarit të punës. Pranimi i ndonjë dhurate nga i punësuari mund të konsiderohet si tentim për tu korruptuar apo për të shfrytëzuar situatën për realizimin e ndonjë qëllimi të caktuar.

Dhuratat ofrohen si mitmarrje për favorizim për të dhënë informata ose për të kryer ndonjë çështje biznesi. Dhuratat janë të ndaluara të pranohen nga të gjithë personat pa përjashtim, nga furnizuesit që bëjnë biznes me ne ose nga klientët e mundshëm (potencialë).

Dhuratat mund të pranohen vetëm në raste të veçanta, si:

- Në rast të festave zyrtare, vetëm nëse dhurata është simbolike dhe që nuk ka qëllime të tjera
- Drektë zyrtare, që ka të bëjë për çështje biznesi, vetëm me miratimin e dhënë paraprakisht

8.2. Prokurimi dhe administratë

Banka kryen prokurimin e mallrave dhe shërbimeve duke u bazuar në parimin e transparencës, konkurrencës së drejtë dhe përdorimit efikas të burimeve financiare. Procesi i prokurimit realizohet gjithmonë në përputhje me politikat dhe procedurat e miratuara nga Departamenti i Prokurimit dhe Administratës, duke siguruar zgjedhjen e ofertave me cilësi dhe çmim më të favorshëm për Bankën.

Banka nuk bashkëpunon me ofertues që shkelin ligjin, që janë të përfshirë në veprimtari që mund të dëmtojnë reputacionin e saj, apo që nuk përmbushin standardet e integritetit dhe profesionalizmit.

Në kuadër të qeverisjes korporative dhe në pajtim me ligjin për Bankat në Kosovë, çdo situatë që mund të krijojë konflikt interesi duhet të identifikohet dhe të menaxhohet me kujdes.

9.0. SIGURIA DHE VAZHDIMËSIA E BIZNESIT

9.1. Ambienti, shëndeti dhe siguria

Banka Ekonomike zhvillon biznesin e vet duke kujdesur për ambientin, shëndetin dhe sigurinë në përgjithësi.

Banka dhe menaxhmenti do të siguroj që secili punonjës i bankës të ketë ambient të punës të sigurt dhe shëndetshëm dhe të zbatohet i gjithë legjislacioni i aplikueshëm që kanë të bëjnë me mbrojtjen e shëndetit dhe sigurinë.

Banka njeh faktin që kjo detyrë kërkon përgjegjësi për të siguruar organizimin, pajisjet, trjanimin dhe mbikqyrjen e nevojshme në mënyrë që të përmbushet ky obligim.

9.2. Vazhdimësia e biznesit

Vazhdimësia e biznesit është jetësore për suksesin tonë si një bankë. Kjo na lejon të planifikojmë dhe të përgaditemi për shumëllojshmëri të ndërprerjeve të mundshme të biznesit. Punonjësit i kuptojnë përgjegjësitë e tyre për të mbështetur plane specifike për t'u përgjigjur gjatë një ndërprerjeje biznesi.

10.0. PARANDALIMI I PASTRIMIT TË PARAVE DHE FINANCIMIT TË TERRORIZMIT

Është politikë e Bankës Ekonomike të veprojë në pajtueshmëri me ligjet dhe rregulloret për parandalimin e pastrimit të parave dhe financimit të terrorizmit. Banka Ekonomike është kategorikisht kundër përdorimit të produkteve dhe shërbimeve të bankës për pastrim parash, ose aktiviteteve të bankës për pastrim parash, si edhe aktiviteteve të tjera jolegale. Është përgjegjësi e secilit punonjës të bankës të ndihmojë në sigurimin e pajtueshmërisë me politikat e bankës për parandalimin e pastrimit të parave dhe financimit të terrorizmit.

11.0. QËNDRUSHMËRIA

Qëndrueshmëria ka të bëjë me vështirimin e ndikimit afatgjatë të një aktiviteti të biznesit dhe nëse ky ndikim është në mjedis, shoqëri apo ekonomi. Kjo do të thotë që ne i konsiderojmë dhe vlerësojmë me kujdes ndikimin që kanë vendimet dhe sjelljet tona në mënyrë direkte dhe indirekte nga këndvështrimi ekonomik, sociale dhe mjedisorë mbi palët tona të interesit. Ne përpiqemi të rrisim ndikimin pozitiv për të mbështetur një të ardhme të qëndrueshme për shoqërinë dhe mjedisin.

12.0. PUNËSIMI

Mundësitë e barabarta për punësim nënkuptojnë konsideratën e barabartë për një vend pune, që duhet të zbatohet për të gjithë qytetarët, dhe tretmanin e barabart për të gjithë të punësuarit pavarësisht nga gjinia, raca, feja, ngjyra, besimi, përkatësia kombëtare apo paraardhësi, mosha, aftësit e kufizuara, gjendja martesore, burimi i të ardhurave, pamja fizike, orientimi seksual apo bindjet politike të tyre.

Banka Ekonomike thekson se ofrimi i mundësive të barabarta për punësim në një mjedis të punës jo vetëm që është praktikë e mirë e menaxhimit, por edhe ia jep biznesit një kuptim të shëndoshë. Kjo do të ju ndihmojë të gjithë të punësuarve të zhvillojnë potencialin e tyre të plotë, ndërsa talentet dhe burimet e fuqisë punëtore do të shfrytëzohen për ta ngritur në maksimum efikasitetin e punës së Bankës Ekonomike.

12.1. Aktivitetet pas ndërprerjes së punësimit në Bankën Ekonomike

Punonjësit e Bankës Ekonomike nuk duhet të marrin pjesë në kurrfarë aktiviteti të bankës që prek interesat financiare të ndonjë organizate ose personi para të cilëve keni shfaqur interesim për punë ose kanë bërë marrëveshje për punësim në të ardhmen.

Ish punonjësit nuk do të zbulojnë çfarëdo informate që konsiderohet konfidenciale nga Banka Ekonomike. Informatat konfidenciale (ato në formë elektronike, të shkruara, gojore ose forma të tjera), nuk duhet të dalin jashtë godinave të bankës.

13.0. KOMUNIKIMI ME MEDIAT

Banka Ekonomike komunikon me mediat përmes personave të autorizuar.

Zyrtari i autorizuar për komunikim me media duhet të menjanojë pikpamjet personale dhe gjatë gjithë kohës duhet të veproj me dispozitat e këtij kodi.

Zyrtari i autorizuar për komunikim me mediat në asnjë mënyrë nuk lejohet që të përdor mediat për të përparuar interesat dhe ankesat e tij, zbuluar informatat e pautorizuara ose të përpiqet të ndikoj në politiken vendimmarrëse.

14.0. SHKELJET E KODIT TË MIRËSJELLJES

14.1. Detyrimi për të raportuar shkeljet

Punonjësit e Bankës Ekonomike inkurajohen dhe obligohen që të raportojnë shkeljet e kodit të mirësjelljes dhe gjithashtu inkurajon edhe klientët që të raportojnë nëse ky Kod i Mirësjelljes shkelet gjatë marrëdhënies biznesore me ta për çështjet e Bankës.

Raportimet mund të bëhen në çdo formë të mundshme komunikimi, përfshirë raportet e shkruara anonime por edhe në emailin whistleblowing@bekonomike.com.



Faleminderit!