

KODI I ETIKËS



Miratuar nga Këshilli Drejtues DT. 01.11.2017



Përmbajtje

Hyrje.....	3
Misioni Ynë.....	3
Parimet dhe Vlerat Tona	4
Marrëdhënia me Klientin dhe Palët e Treta.	7
Marrëdhënia me Punonjësin.....	10
Marrëdhënia me Mjedisin dhe Komunitetin.	11
Zbatimi i Kodit të Etikës.....	12



Hyrje

Në ditët e sotme, Etika në Biznes shërben si një mekanizëm për të arritur sukses, ndaj dhe një kompani e madhe duhet të kuptojë që vetëbesimi dhe respekti i klientëve të saj është mjaft i rëndësishëm për zhvillimin e biznesit.

Etika e biznesit ka të bëjë me një lloj rregullash të vendosura brenda një kompanie të cilat shprehin vlerat dhe parimet morale të saj. Këto rregulla bazohen mbi vlera individuale, të cilat duhet të pasqyrohen qartë nga punonjësit e saj, si në marrëdhënie me klientin ashtu dhe me njeri tjetrin. Shoqëria në tërësi mund të na diktojë çfarë është e drejtë apo e gabuar, por janë vlerat dhe veprimet tona ato që karakterizojnë etikën e kompanisë. Duke qënë se jeta e biznesit është tepër e komplikuar, nuk ekziston mundësia për krijimin e rregullave të mjaftueshme për të përfshirë të gjitha situatat të cilat hasen në punën tonë të përditshme, ndaj dhe krijimi i rregullave specifike në një kod është i vështirë.

Kodi i Etikës në Bankën Credins përfaqëson një sërë parimesh dhe vlerash që karakterizojnë bankën tonë dhe na veçojnë ne nga institucionet e tjera financiare në Shqipëri. Ky Kod mbështetet në secilin prej punonjësve të Bankës Credins dhe do të pasqyrojë vlerat që shfaqen në marrëdhëniet tona me klientin, palët e treta dhe kolegët tanë. Çdo punonjës i bankës është i vetëdijshëm për vlerat themelore të Bankës Credins dhe është i kujdesshëm në respektimin e këtyre vlerave gjatë punës së tij të përditshme. Ky Kod nuk mund të përkufizojë sjelljen e duhur që çdo punonjës duhet të ndjekë për çdo situatë, por mbështetet në secilin prej nesh për të dhënë një gjykim të kujdesshëm të asaj çfarë është e drejtë dhe e përshtatshme për çdo situatë të veçantë.

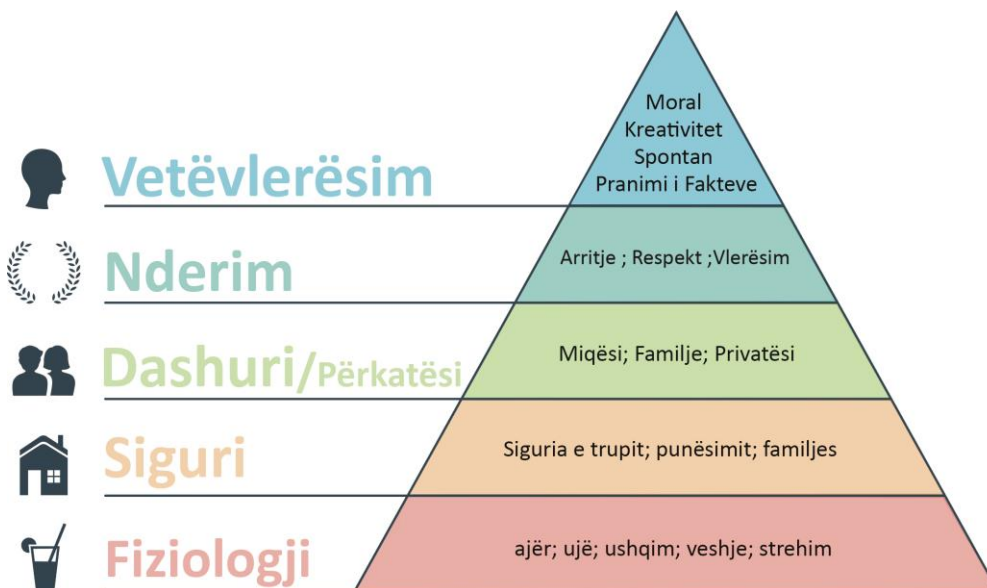
Misioni Ynë

Misioni i Bankës Credins është të ofrojë një shërbim bankar dhe financiar të shkëlqyer dhe të ndërtojë një biznes me njerëz, asete dhe vlera të shkëlqyera. Duke qënë se misioni është t'u japi përparësi klientëve, ne jemi të bindur se aktiviteti ynë, duhet të përqëndrohet në arritjen e këtij rezultati, bazuar mbi vlerat dhe parimet tona. Jo më kot dhe slogani i Bankës Credins është "Ne flasim gjuhën tuaj", sepse Banka i kushton rëndësi të veçantë krijimit të urave të komunikimit sa më efikas me klientin, duke e vendosur atë, gjithmonë në plan të parë.

Banka Credins konkuron me ndershmëri në tregun bankar shqiptar, duke mos u bërë palë e konkurrencës së jashtëligjshme ose palë e veprimeve që çojnë në pastrimin e parave dhe financimin e terrorizmit. Ne marrim përsipër menaxhmin sa më efikas të depozitave të klientëve tanë, krijimin e mundësive të kreditimit dhe instrumentat financiarë për të gjithë, si dhe nxisim krijimin e mundësive të reja në fushën e sipërmarrjes duke marrë parasysh edhe ndikimet që vendimet tona mund të kenë në shoqëri dhe natyrë.



Parimet dhe Vlerat Tona.



Banka Credins, si një institucion i cili vepron me vizion dhe mision të përcaktuar, me anë të akteve, rregullave e politikave të shkruara, kërkon të promovojë vlerat e mbartura tek punonjësit e saj, të cilët duhet të përshtaten me standartet dhe kulturën e Bankës Credins. Si rrjedhojë, ky Kod përcjell skicën e profilit të suksesshëm të punonjësve në Bankën Credins, i cili përmban pikërisht këto vlera, duke e konsideruar këtë profil si imazhin për t'u ndjekur gjatë ndërtimit të karrierës së punonjësit.

Në Bankën Credins, vlerat e mbartura në Profilin e Punonjësit të Suksesshëm identifikohen me “Njeriu Credins” i cili duhet të shërbejë jo vetëm si një udhëzues për përvetësimin e tyre gjatë karrierës në Bankë, por edhe si tregues i etikës së biznesit në përputhje me standartet e kërkuara nga Banka. Njeriu Credins është i hapur dhe i ndershëm me veten, kolegët, Drejtuesit e Lartë dhe klientët e Bankës, duke u sjellë gjithnjë në mënyrë të tillë, që besimi i të tjerëve në ndershmërinë, paanshmërinë dhe efektivitetin e shërbimit në punë të ruhet e të rritet.

“Njeriu Credins” duhet të reflektojë një kulturë dhe vlera individuale të bazuar në të vërteta, njohuri, debat konstruktiv, pasionin për të qenë i suksesshëm dhe kurajon për të përballur apo rregulluar gabimet. Ai duhet të jetë i gatshëm për përmirësim dhe të ketë gjykim të qartë për të kryer vendimmarrjen e duhur, duke qenë tërësisht i ndërgjegjshëm për konkurrencën dhe gjithmonë i njohur me të rejtat më të fundit, për të rritur performancën dhe arritur pritshmëritë. Në kushtet e një sistemi bankar modern dhe konkurrues, “Njeriu Credins” duhet të jetë i aftë jo vetëm të ndjekë standartet më të larta të profesionalizmit dhe etikës së punës, por gjithashtu të shtojë kontributin e tij në vendosjen e vlerave të shtuara të shërbimit bankar. Për më tepër, Njeriu Credins në përputhje me dinamikën e ekonomisë së tregut, duhet të jetë i aftë të punojë në një ambient konkurrues dhe dinamik dhe të ofrojë zgjidhje të shpejta, efektive dhe novative.

Me përpjekjet, kontributin dhe krijimin e suksesit në vëndin e punës, “Njeriu Credins” duhet të ndihet krenar për bankën ku punon. Për të përmbushur parimet e sipër përmendura, të gjithë punonjësit e Bankës duhet të sillen në përputhje me disa vlera individuale, të cilat janë tepër të rëndësishme për profilin e “Njeriut Credins”.





Profesionalizëm

Punonjësit e Bankës Credins karakterizohen nga një sjellje profesionale e të kryerit biznes. Banka pret nivel të lartë kompetence dhe aftësie nga punonjësit, në mënyrë që t'u ofrojë një shërbim sa më të mirë klientëve të saj. Falë eksperiencës së fituar gjatë trajnimeve dhe viteve të punës në Bankë, pritshmëria për një sjellje sa më profesionale e punonjësve të Bankës Credins është e lartë.



Integritet

Punonjësit e Bankës Credins kanë standart të lartë integriteti, si me njëri-tjetrin, ashtu dhe me kompaninë dhe klientët e Bankës. Punonjësit e Bankës punojnë me informacione delikate, ndaj dhe besimi i ndërsjelltë dhe i fortë është thelbësor për një punë efektive në skuadër. Respektimi i rregullave, etikës profesionale dhe frymës së bashkëpunimit çon në përmbushjen e objektivave tona strategjike.



Zellshmëri

Banka Credins synon të arrijë standarte të larta në veprimtarinë e saj, ndaj dhe të gjithë punonjësit duhet të kontribuojnë në arritjen e këtij synimi duke kryer detyrat e tyre ndershmërisht, duke dhënë me të mirën e aftësive të tyre. Kryerja e detyrave në mënyrë profesionale dhe të ndërgjegjshme, konsiston në zbatimin korrekt të rregullave që lidhen me veprimtarinë bankare. Përpjekjet për të arritur nivelet më të larta të performancës, përbëjnë një tjetër standart të zellshmërisë që punonjësit e Bankës Credins duhet të kenë.



Ndershmëri absolute

Ndershmëria absolute është një virtyt tepër i rëndësishëm që punonjësit e Bankës Credins duhet të kenë, si me klientët ashtu edhe me njëri tjetrin. Politikat në bankën tonë dënojnë ashpër dëshmitë e rreme të dhëna nga punonjësit e bankës, pasi ato konsiderohen shkelje serioze të Kodit të Etikës dhe masat disiplinore që merren mund të rezultojnë deri në largim të menjëhershëm nga puna. Ndershmëria absolute është një virtyt tepër i rëndësishëm në zhvillimin e biznesit të Credins Bank.



Paanshmëri

Çdo punonjës i Bankës Credins duhet të veprojë me paanshmëri dhe të tregojnë kujdes që shprehja e pikëpamjeve dhe bindjeve personale, të mos kompromentojë apo të duket se kompromenton rezultatet e detyrave të ngarkuara apo në interes të bankës. Sjellja zyrtare duhet të karakterizohet gjithnjë nga objektiviteti dhe profesionalizmi.





Konflikt interesi

Punonjësi i Bankës duhet të shmangë çdo situatë ku ekziston ose pritet një konflikt interesi, pasi në një situatë të tillë besnikëria e punonjësit është ndarë midis interesave të Bankës dhe interesave të tjera personale. Bazuar dhe në përputhje me “Politikën për menaxhimin e konfliktit të interesit dhe ruajtjen e informacionit konfidencial në Bankën Credins, çdo punonjës është i detyruar të nënshkruajë “Deklaratën mbi Konfliktin e Interesit”.



Pavarësi

Punonjësit e Bankës Credins duhet të përfaqësojnë vetëm bankën dhe asnjë institucion tjetër, biznes ose autoritet, kur kanë kontakte me klientët e Bankës. Nëse një punonjës kërkon të marrë pjesë në aktivitete jashtë kuadrit të bankës, atëherë merret miratim nga Drejtori i Përgjithshëm, nëpërmjet Drejtorit të Departamentit të Burimeve Njerëzore. Banka synon që punonjësit e saj të shfaqen të pavarur kur vihen në kontakt me klientët e Bankës.



Mirëbesim

Informacioni i cili ka të bëjë me marrëdhëniet e biznesit të Bankës, negociatat, klientët, korrespondencat, strukturat, politikat, procedurat etj. janë pronë e Bankës dhe si rrjedhojë, asnjë anëtar i personelit nuk lejohet të përhapë këtë informacion pa autorizimin përkatës. Për më tepër, Banka kërkon informacion delikat nga klientët për vendime të shëndosha biznesi, ndaj dhe klientët duhet të kenë besim maksimal në aftësitë e bankës për të ruajtur këtë mirëbesim. Shkelja e mirëbesimit sjell pasoja të rënda negative, si në marrëdhënien me klientin, ashtu dhe me objektivat e përgjithshme të bankës, ndaj është një çështje tepër e rëndësishme.



Konkurrentët

Punonjësit e Bankës Credins nuk duhet të ndajnë politikat dhe strategjitë e bankës me konkurrentët ose persona të tjerë të cilët nuk janë pjesë e bankës. Politikat dhe procedurat i përkasin Bankës dhe për rrjedhojë ndarja e këtij informacion me konkurrentët tanë në treg është një arsye e fortë për ndërprerje të menjëhershme të kontratës së punës.

Çdo shkelje ose dyshim për shkelje të mirëbesimit duhet të raportohet sa më shpejt të jetë e mundur tek organet drejtuese në mënyrë që të paraprihet çdo dëm që mund t'i shkaktohet bankës. Gjithashtu, çdo rast mashtrimi ose dyshim për mashtrim duhet të raportohet sa më shpejt të jetë e mundur tek organet drejtuese.

Këto cilësi, “Njeriu Credins” duhet t’i shfaqë si në raport me klientët e bankës, ashtu dhe me kolegët e tij, në mënyrë që në bankë të ketë një ambient të mirë pune dhe marrëdhënia me klientët të jetë sa me e hapur dhe e dobishme për biznesin e Bankës.



Marrëdhënia me Klientin dhe Palët e Treta.

Ne në Bankën Credins jemi të vetëdijshëm se klienti dhe marrëdhëniet e biznesit që ne kemi me palët e treta janë tepër të rëndësishme, ndaj dhe shërbimet që ne ofrojmë duhet të jenë sa më efikase për ta. Si rrjedhojë, vlerat dhe parimet tona janë tërësisht në funksion të ofrimit të këtij shërbimi dhe respektimit të marrëdhënies tonë me klientët dhe palët e treta.



Dialog me Klientin

Banka Credins i kushton një rëndësi të veçantë dialogut të vazhdueshëm dhe konstruktiv me klientin. Dialogu është i nevojshëm pasi i jep mundësi Bankës të kuptojë se cilat janë pritshmëritë e klientëve për produktet dhe shërbimet e ofruara dhe në të njëjtën kohë a i përmbush banka nevojat e klientëve. Për më tepër, dialogu shërben si një urë e mirë komunikimi në lidhje me ofrimin e një shërbimi klientele sa më të mirë dhe krijimin e një besimi reciprok me klientët.



Shërbim i Klienti

Një shërbim i mirë dhe profesional klientele pasqyron atë çfarë banka ofron. Për rrjedhojë, ne në Bankën Credins i kushtojmë vëmendje të veçantë shërbimit të klientit, gjë që vihet re edhe nga vlerësimet pozitive të klientëve tanë. Punonjësit e Bankës Credins mundohen t'i plotësojnë kërkesat e klientëve kurdoherë që është e mundur. Në të njëjtën kohë, punonjësit e Bankës Credins duhet të mbajnë premtimet e Bankës me çdo klient duke mos diferencuar apo diskriminuar askënd.

Një shërbimi i mirë klientele karakterizohet nga një komunikim profesional me klientin, i cili është i dukshëm gjatë komunikimit me ta. Punonjësit duhet të jenë të buzëqeshur, të japin informacion të saktë, të plotë, objektiv dhe të thjeshtë për t'u kuptuar nga të gjithë klientët. Ky komunikim është mjaft i rëndësishëm, pasi krijon një marrëdhënie të shkëlqyer biznesi dhe ndërton një besim të ndërsjelltë midis Bankës dhe klientëve.



Transparencë

Transparenca është një aspekt tjetër i rëndësishëm që karakterizon marrëdhënien e punonjësve të Bankës Credins me klientët. Ne jemi të bindur se një marrëdhënie transparente krijon mundësinë e zhvillimit të një marrëdhënie të suksesshme dhe afatgjate biznesi. Të qenit transparent në Bankën Credins, do të thotë se ekziston një komunikim i sqartë dhe i drejtpërdrejtë me klientin, duke i dhënë atij mundësinë që të marrë informacion të saktë për të gjitha produktet dhe shërbimet që banka ofron. Punonjësit janë të ndërgjegjshëm që duhet të japin informacion të plotë, të qartë dhe të thjeshtë për produktet që banka ofron, si dhe të bëjnë të mundur që klientët të kuptojnë me lehtësi kontratat të cilat firmosin në mënyrë që të evitohen keqkuptimet.





Gjithpërfshirje

Politikat në Bankën Credins janë të tilla që klientët konsiderohen të barabartë duke mos u gjykuar nga ngjyra e lëkurës, kombësia, gjinia, besimi fetar apo orientimi seksual i tyre. Aksesimi i produkteve tona është i vlefshëm për të gjithë personat të cilët përmbushin kriteret kualifikuese për produktet që Banka ofron. Në Bankën Credins u japim mundësi gjithpërfshirëse të gjitha shtresave sociale të shoqërisë, duke ofruar dhe produkte me kritere lehtësuese, duke i ardhur në ndihmë edhe shtresave në nevojë të shoqërisë. Ne besojmë se mundësia e dhënies së kredisë për shtresat sociale në nevojë, shprehin një mënyrë thelbësore të përfshirjes sociale, duke i dhënë kësaj kategorie mundësinë për t'u zhvilluar.



Konfidencialitet dhe mbrojtje e të dhënave

Mbrojtja e të dhënave të klientëve tanë është një aspekt i një rëndësie të veçantë. Punonjësit e Bankës Credins janë të detyruar ta trajtojnë informacionin e klientit si shumë sensitiv dhe konfidencial. Banka jonë nuk i disponon të dhënat e klientëve për palët e treta. Vënia në dispozicion e të dhënave të klientëve tanë kryhet vetëm në rastet kur klienti ka dhënë pëlqimin paraprak me shkrim ose në rastet kur informacioni kërkohet nga autoritetet e mbikqyrjes ose te sistemit gjyqësor dhe mbrohet me ligj.

Në bazë të shkaqeve të sipërpërmendura, Banka Credins vepron me kujdes gjatë procesit të grumbullimit, shqyrtimit dhe ruajtjes së informacionit. Lidhur me këtë çështje banka disponon standarte të larta të ruajtjes së informacionit, parashikuar dhe në procedurat që parandalojnë mundësinë që persona të paautorizuar të mund të shohin, ndryshojnë ose të shkatërrojnë informacionin që banka zotëron.



Marrëdhënie me Institucionet

Banka Credins ka marrëdhënie të rëndësishme me institucionet e pushtetit vendor dhe lokal si dhe organizatat ndërkombëtare. Këto marrëdhënie kanë si synim format e komunikimit për vlerësimin e nënkuptimin e aktivitetit ligjor ose administrativ në lidhje me emrin e Bankës tonë. Banka Credins i përgjigjet çdo kërkesë që paraqitet prej sindikatave, qofshin këto formale ose jo formale, duke përcaktuar në çdo rast pozicionet e bankës në lidhje me çështje të rëndësishme. Këto çështje kanë të bëjnë me krijimin e kanaleve të dedikuara për institucionet publike dhe organizatat ndërkombëtare, në mënyrë që të lehtësojmë bashkëpunimin tonë. Në të njëjtën kohë, banka përfaqëson interesat e saj në mënyrë transparente në të gjitha marrëdhëniet e saj me institucionet. Banka Credins, me anë të modeleve të posaçme, siguron parandalimin e krimit ndaj administratës publike duke mbrojtur në çdo kohë interesat e saj. Për më tepër, Banka Credins shfaq kontribut aktiv për iniciativat e marra nga institucionet shtetërore të cilat synojnë zhvillimin, stabilitetin dhe drejtësinë e sistemit bankar dhe financiar.



Trajtimi i Ankesave të Klientëve.

Trajtimi i Ankesave të Klientëve është një çështje të cilës Banka Credins i kushton një rëndësi të veçantë. Në çdo degë të bankës ndodhet Libri i Ankesave ku klientët mund të shkruajnë çdo ankesë, pakënaqësi apo opinion të tyre. Klientët mund t'i shprehin ankesat e tyre dhe nëpërmjet rrjeteve sociale, ose nëpërmjet



adresës së email-it në web-in e bankës. Banka Credins i trajton ankesat e klientëve me seriozitet dhe profesionalizëm duke marrë për bazë çdo vërejtje që shërben për përmirësimin e shërbimit ndaj klientit.



Parandalimi i Pastrimit të Parave dhe Financimit të Terrorizmit

Në Bankën Credins i kushtojmë rëndësi të veçantë parandalimit të pastrimit të parave dhe financimit të terrorizmit. Është politikë e Bankë që të ushtrojë aktivitetin e saj në përputhje me gjithë ligjet dhe rregulloret kundër pastrimit të parave, financimit të terrorizmit dhe kundër korrupsionit. Për më tepër, banka është përgjegjëse për të mbrojtur produktet dhe shërbimet e saj kundër përdorimit për qëllim të pastrimit të parave ose të aktivitetëve të tjera të jashtëligjshme. Është përgjegjësi e çdo punonjësi të Bankës Credins për të dhënë ndihmën e tij në zbatimin e “Politikës së Parandalimit të Pastrimit të Parave dhe Financimit të Terrorizmit të Bankës Credins”.



Mitmarrja

Banka Credins nuk toleron asnjë formë mitmarrje ose korrupsioni e cila mund të favorizojë vendimmarrje të caktuara. Banka jonë është tepër strikte në luftimin e këtij fenomeni, duke parashikuar masa të rrepta disiplinore për çdo punonjës i cili kryen favorizime kundrejt korrupsionit. Politikat në Bankën Credins nuk pranojnë asnjë lloj favorizimi, pavarësisht statusit publik të personit që e ofron atë. Për më tepër, Banka Credins siguron që të gjithë konsulentët, ndërmjetësit apo personat e tretë që veprojnë në interes të bankës të mos përfshihen në mitmarrje apo kryerje pagesash për lehtësira brënda fushës së tyre të biznesit me bankën tonë.



Marrëdhënia me Punonjësin.

Në Bankën Credins besojmë se një tjetër aspekt i rëndësishëm është krijimi i një marrëdhënie të mirë mes kolegëve. Duke qënë se Banka është një mjedis pune dinamik, krijimi i një ambjenti në të cilat respektohen vlerat dhe dinjiteti i individit është esencial.



Besimi dhe respekti reciprok

Karakteristikë kryesore e një ambjenti në të cilin respektohen vlerat dhe dinjiteti i individit janë besimi dhe respekti. Në Bankën Credins ekziston një ambjent në të cilin kolegët respektojnë personalitetin dhe dinjitetin e secilit në mënyrë që në bankë të ketë një frymë besnikërie dhe besimi reciprok, të krijuar nga kontributi i çdo individit. Për më tepër, ne i inkurajojmë punonjësit tanë që të shmangin bisedat me karakter personal, në mënyrë që të evitohet çdo thashethem që mund të prishë harmoninë e ambjentit të punës.



Puna në skuadër

Një tjetër karakteristikë kryesore e cila ndikon në krijimin e një marrëdhënie të mirë midis kolegëve është puna në skuadër. Puna në skuadër krijon mundësinë e forcimit të besimit mes kolegëve dhe lejon krijimin e një ambjenti në të cilin respektohen vlerat dhe dinjiteti i individit. Ne në Bankën Credins jemi te ndergjegjshëm që një komunikim i mirë me kolegët dhe një bashkëpunim i ngushtë në grup, krijon efikasitet dhe lehtëson kryerjen e proceseve të punës. Shkëmbimi i eksperiencave midis kolegëve është një tjetër aspekt i cili ndihmon punën në skuadër dhe krijon një ambjent pune bashkëpunues. Duke qënë se disa kolegë kanë më tepër eksperiencë, një punë efikase në skuadër ndihmon zgjidhjen e problemeve dhe situatave të vështira që mund të hasim gjatë punës së përditshme. Ne i inkurajojmë punonjësit tanë që të bashkëveprojnë ngushtë me njëri tjetrin.



Komunikim

Pjesë e punës së përditshme në një ambjent dinamik është dhe komunikimi. Në Bankën Credins komunikimi midis kolegëve është thelbësor, pasi proceset e punës kalojnë nëpër hallka zinxhir të cilat lidhen ngushtë me njëra tjetrën. Nga punonjësit kërkohet një komunikim profesional si nëpërmjet korespondencave me email ashtu edhe gjatë takimeve të zhvilluara.



Punësim dhe rritja profesionale

Në Bankën Credins të gjitha procedurat që kanë të bëjnë me punësimin dhe karrieren e punonjësve bazohen në drejtësi dhe sjellje profesionale. Këto politika parandalojnë çdo abuzim apo favorizim që mund të lindë gjatë proceseve të rekrutimit. Banka jonë është e hapur për zhvillim profesional duke ofruar mundësi trajnimi për të zhvilluar aftësitë e stafit. Politikat e punësimit dhe rritjes profesionale në Bankën Credins, u japin mundësinë të gjithë punonjësve që të shprehin individualitetin dhe kreativitetin, duke arritur të nxjerrin më të mirën prej tyre. Ky është dhe një aspekt thelbësor që e karakterizon bankën tonë.





Ngacmimet, kërcënimet dhe dhuna

Ngacmimet e punonjësve konsiderohen një veprim i patolerueshëm në Credins Bank. Ne nuk tolerojmë sjellje të padëshiruara të cilat kanë karakter kërcënues, të turpshëm, poshtërues apo ofendues. Është gjithashtu e rëndësishme që të dallohen ngacmimet nga marrëdhëniet e lidhura lirisht dhe të pranueshme nga palët. Çdo formë sjellje e turpshme duhet të merret seriozisht, sepse mund të çojë në rezultate të ulta në punë dhe mund të krijojë një mjedis pune jo të këndshëm. Në rast të një ngacmimi apo kërcënimi, personat nuk mund të japin më të mirën e tyre ose të punojnë mirë në skuadër për shkak të frikës së ngacmimeve, shqetësimeve ose abuzimeve të mëtejshme. Çdokush duhet të ndihet i përgjegjshëm për të sfiduar çdo formë ngacmimi dhe ulje të dinjitetit personal. Në rast se kemi të bëjmë me një ngacmim apo diskriminim në Bankë, hapat që duhet të ndërmerren nga punonjësit janë të mirëpërcaktuara në “Proceduren për Ankesat e Punonjësve të Bankës Credins”.

Një tjetër veprim i patolerueshëm në marrëdhënie me kolegët është edhe dhuna ose sjelljet me karakter kërcënues. Dhuna është një akt që dënohet me ligj dhe për rrjedhojë Banka Credins nuk mund të tolerojë ose të bëhet palë e një veprimi të tillë. Të gjithë punonjësit që ndihen të kërcënuar ose të frikësuar nga situata dhune, duhet të njoftojnë menjëherë Departamentin e Burimeve Njerëzore për shqetësimin e tyre.



Abuzim Substancash

Në Bankën Credins ndalohet rreptësisht përdorimi ose zotërimi i substancave të ndaluara gjatë orarit të punës dhe jashtë tij. Zotërimi ose përdorimi i substancave të ndaluara përbën shkelje të ligjit ndaj dhe është shkak për pushim të menjëhershëm nga puna. Punonjësit tanë, inkurajohen të diskutojnë çdo problem që mund të kenë me abuzimin e substancave të ndaluara me Drejtorin e Departamentit të Burimeve Njerëzore, i cili mund të ndihmojë punonjësit për të gjetur këshillim ose hapa të tjera për zgjidhjen e problemit.

Në Bankën Credins ndalohet rreptësisht përdorimi i duhanit dhe alkoolit gjatë orarit zyrtar të punës.

Marrëdhënia me Mjedisin dhe Komunitetin.

Mbrojtja e mjedisit është një prej angazhimeve tona kryesore për të përmbushur përgjegjësitë e bankës tonë. Ne jemi të bindur se Banka Credins nëpërmjet aktivitetit të saj ndikon në mjedis si në mënyrë direkte për shkak të konsumimit të resurseve dhe emetimit të mbetjeve, si dhe në aktivitetet tona indirekte për të cilat ne nuk kemi kontroll të drejtëpërdrejtë.

Nisur nga kjo pikë, ne garantojmë pajtueshmëri të plotë dhe të gjerë në lidhje me të gjitha dispozitat ligjore për mbrojtjen e mjedisit. Banka Credins është një kontribuese e rregullt në kërkimin e zgjidhjeve efikase për mbrojtjen dhe përmirësimin e mjedisit, si dhe përkrahëse e praktikave më të mira në lidhje me përgjegjësitë mjedisore. Banka Credins ofron kushte lehtësuese kredidhënie për biznese të cilat ushtrojnë aktivitetin e tyre në përmirësimin e mjedisit.



Në Bankën Credins ne besojmë se dialogu me shoqatat ka ndikim të rëndësishëm në zhvillimin e biznesit. Ne dëgjojmë me vëmendje dhe marrim në konsideratë çdo vërejtje dhe opinion në lidhje me aktivitetin tonë duke mbajtur të hapur kanale komunikimi me qëllim bashkëpunimin për interesa të përbashkëta.

Zbatimi i Kodit të Etikës

Kodi i Etikës publikohet në faqen e internetit të Bankes ku mund të aksesohet nga publiku. Një kopje i dërgohet me email çdo drejtuesi, punonjësi dhe bashkëpunëtori të jashtëm në momentin e emërimit ose në momentin e fillimit të marrdhënies së punës.

Ne jemi të bindur se besimi i publikut në ndershmërinë dhe integritetin e të gjithë stafit të Bankës Credins është vendimtar. Për këtë arsye, Banka pret që punonjësit e saj të mbështesin dhe promovojnë parimet e këtij Kodi. Çdo punonjësi do t'i kërkohet të nënshkruajë një formë certifikimi, që konfirmon të kuptuarit dhe respektimin e këtij Kodi. Për më tepër, Departamenti i Burimeve Njerëzore kryen trajnime të cilat synojnë të përcjellin vlerat dhe parimet që emri i bankës shfaq, si dhe të ofrojë mjete për ndërgjegjësim dhe informim në lidhje me parimet e etikës që do të zbatohen në aktivitetin e përditshëm.

Banka inkurajon të gjithë punonjësit për të raportuar shkeljet e këtij Kodi, tek drejtuesi i njësisë përkatëse, Drejtori i Departamentit të Burimeve Njerëzore ose pranë personit të dedikuar për mbrojtjen e sinjalizuesve. Punonjësit mund të zgjedhin t'i raportojnë rastet në mënyrë anonime pranë personit përgjegjës për mbrojtjen e sinjalizuesve dhe të gjitha raportet do trajtohen në mënyrë konfidenciale prej Tij. Në përputhje me politikën e mbrojtjes së sinjalizuesve, Banka siguron që punonjësit që raportojnë raste në shkelje me Kodin e Etikës do të mbrohen dhe nuk do të pësojnë asnjë penalizim në karrierë.

Në rast se punonjësit shkelin dispozita të Kodit të Etikës, ata do të jenë subjekt i masave disiplinore, të parashikuara në Manualin e Burimeve Njerëzore dhe Kontraten Individuale të Punes.

