



GEDRAGSCODE

De basis voor het handelen van de Hakrinbank Professional

Introductie

Hakrinbank heeft als één van de grootste Surinaamse banken een belangrijke rol in de Surinaamse maatschappij en beseft dat vertrouwen in de bank en haar medewerkers hier een essentieel onderdeel van is. Dit doet Hakrinbank vanuit haar missie:

“Providing customer driven financial solutions through innovation and employee engagement.”

Deze gedragscode beschrijft vanuit welke kernwaarden wij werken. Onze gedragscode draagt bij aan onze missie en geeft richting in de keuzes die we dagelijks in ons werk maken. De gedragscode geldt voor iedereen binnen Hakrinbank: medewerkers, directie en Raad van Commissarissen.

Onze kernwaarden zijn: Betrouwbaarheid, Klantgerichtheid, Kwaliteit en Teamwork. We hebben onze kernwaarden vertaald in verschillende gedragsthema's en gedragsregels. In deze gedragscode lees je wat wij daaronder verstaan.

Soms geven onze gedragsthema's en gedragsregels onvoldoende richting in ons handelen, bijvoorbeeld wanneer zij in een bepaalde situatie in strijd zijn met elkaar. Dan spreken we van een dilemma. In deze gedragscode leggen we daarom ook uit hoe je met dilemma's kunt omgaan.

Directie Hakrinbank N.V.

Rafiek Sheorajpanday (CEO)

Coenraad Valk (CFO)

Peter Ng A Tham (CCO)

Klantgerichtheid

In alles wat we doen stellen we het klantbelang centraal. We waarderen onze klanten en zijn altijd bereid om de 'extra mile' te zetten.

Gedragsthema's

Aandacht voor de klant

We hebben aandacht voor de behoefte(n) van de klant en komen onze afspraken met de klant na. Klanten vertrouwen ons. We bouwen lange termijn relaties met onze klanten op.

Klantbelang centraal

We adviseren en verkopen geen producten of diensten aan klanten die niet in het belang van de klant zijn.

Klachten

Klachten van onze klanten of relaties zien we als kans om onze dienstverlening te verbeteren en te optimaliseren.

Communicatie

In al onze communicatie met klanten zijn we correct, duidelijk en niet-misleidend.

Daadkracht

Om doelen te bereiken zijn we vastberaden en proactief ondernemend.

Betrouwbaarheid

We zetten ons maximaal in om een betrouwbare partner te zijn voor onze klanten en voor elkaar. Onze integriteit staat nooit ter discussie. We zijn betrouwbaar en transparant.

Gedragsthema's

Belangenconflicten

We voorkomen dat onze persoonlijke en zakelijke belangen met elkaar conflicteren. We houden ons aan de vastgestelde regels ten aanzien van nevenactiviteiten, giften en uitnodigingen.

Vertrouwen

We kunnen elkaar vertrouwen en geven elkaar ook het vertrouwen. Dit zien we als de basis van een veilige werkomgeving.

Veiligheid

We creëren een veilige werkomgeving waarin wij het stellen van vragen, het uiten van feedback en tips omarmen. Daarnaast discrimineren, roddelen, pesten en intimideren we niet en vertonen we geen agressief gedrag.

Betrokkenheid

We tonen ons betrokken op alle aspecten van ons werk. Dat betekent dat we oog hebben voor alle belanghebbenden en in besluitvorming hun perspectieven zorgvuldig worden meegewogen.

Voorbeeldgedrag

Goed voorbeeld doet goed volgen. Daarom geven wij zowel op het werk als in de privésfeer het goede voorbeeld.

Afspraken

We komen afspraken met de klant en met elkaar na. We doen wat we zeggen en zeggen wat we doen.

Professioneel en integer

We handelen zorgvuldig, uitlegbaar en standvastig. In ons werk maken we geen misbruik van de informatie en middelen die ons ter beschikking staan.

Kwaliteit

In onze dienstverlening streven we naar de hoogste kwaliteit voor onze klanten. We houden ons niet alleen aan de wettelijke vereisten, maar volgen ook de maatschappelijke waarden en normen

Gedragsthema's

Verantwoordelijkheid

We zijn allen verantwoordelijk voor de doelstellingen van Hakrinbank en dragen hieraan individueel bij.

Zorgvuldig en betrouwbaar omgaan met informatie

We gaan zorgvuldig om met gegevens van klanten, medewerkers en andere partijen. We zorgen ervoor dat alle vertrouwelijke informatie veilig wordt bewaard en we nemen maatregelen om de veiligheid te waarborgen.

Uniformiteit

We werken uniform conform vastgestelde processen ter bevordering van de eenduidigheid en transparantie. In specifieke situaties bieden we onze klanten maatwerk.

Kennis

We zijn een lerende organisatie die continu in ontwikkeling is om aan onze hoge standaarden te voldoen. We houden onze kennis over ons beleid, procedures en communicatie die relevant zijn voor onze werkzaamheden actief bij.

Regels en afspraken

We houden ons aan gemaakte afspraken en aan ons beleid bij de uitvoering van onze werkzaamheden. Waar nodig helpen en ondersteunen we elkaar hierbij.

Innovatie

Als organisatie transformeren we continu omdat we een innovatieve bank zijn. Dit doen we om continu waarde te creëren voor onze klanten en stakeholders, waaronder ons personeel. Dit stelt ons in staat onze klanten hoogwaardige producten en diensten aan te bieden.

Teamwork

We zijn één organisatie met een gezamenlijk doel. We ondersteunen en helpen elkaar daarbij. We waarderen elkaars kwaliteiten. Samen komen we verder!

Gedragsthema's

Respect voor elkaar

We accepteren en respecteren elkaar. We werken loyaal samen met onze collega's. In onze communicatie onthouden we ons van negatieve of suggestieve opmerkingen over zowel onze collega's als over Hakrinbank als organisatie.

Aandacht voor elkaar

We zijn prettige collega's en we ondersteunen en helpen elkaar waar nodig is. We waarderen en benutten elkaars kwaliteiten, kennis en kunde.

Trots

We zijn trotse Hakrinbankers en dragen dit in onze werkzaamheden, zowel intern als extern, uit.

Communicatie

We communiceren open en transparant naar elkaar. Dit houdt ook in dat we naar elkaar luisteren. Besluitvorming wordt gecommuniceerd en zorgvuldig toegelicht aan alle belanghebbenden.

Bespreken en aanspreken

We zorgen voor een veilige werkomgeving waarin we fouten, vragen en feedback bespreken en spreken elkaar aan als we iets zien wat niet klopt.

Dilemma's

Onze kernwaarden zijn richtinggevend maar geven niet altijd een antwoord op onze vraagstukken. Het kan voorkomen dat onze kernwaarden en gedragsthema's conflicteren met elkaar. Of dat onze kernwaarden en gedragsthema's conflicteren met onze verantwoordelijkheden. We moeten in dat geval een keuze maken uit meerdere alternatieven. We spreken in dat geval over (morele) dilemma's. We behandelen dilemma's aan de hand van de onderstaande stappen.

Welke beslissing moet ik nemen?

We beschrijven de problematiek vanuit een persoonlijk perspectief en geven nauwkeurig aan welke handeling we overwegen. (Iets niet doen kan in voorkomende gevallen ook een handeling zijn). We formuleren de vraag als volgt: Behoor ik X te doen/na te laten?

Wie zijn de belanghebbenden?

We maken een inventarisatie van alle partijen, individuen en instanties van wie belangen bij de beslissing in het spel zijn of van wie het welzijn door de beslissing wordt geraakt.

Wat zijn onze eigen beleidsregels of andere bindende voorschriften?

We vragen ons af of er kaders zijn die behulpzaam kunnen zijn bij de beslissing. Bijvoorbeeld eigen beleidsregels of bindende voorschriften die voortkomen uit richtlijnen of wettelijke kaders.

Welke argumenten kunnen worden aangevoerd?

We inventariseren de argumenten zowel voor als tegen de geformuleerde beslissing/handeling. We controleren of alle belanghebbenden terugkomen in de argumentatie.

Wat is mijn conclusie?

We formuleren een duidelijke conclusie wanneer we eenmaal alle argumenten voor en tegen hebben uitgewisseld en gewogen. We geven aan welke argumenten hierbij de doorslag hebben gegeven. We kunnen daarbij een creatieve oplossing formuleren waarmee recht wordt gedaan aan zoveel mogelijk argumenten (voor én tegen).

Doe ik het ook?

We vragen ons af of we achter onze conclusie staan? Kunnen we onszelf in de spiegel blijven aankijken? Gaan we het daadwerkelijk doen?

Naleving gedragscode

Naleving van de gedragscode is niet vrijblijvend

We verwachten dat je handelt volgens de kernwaarden en gedragsthema's. We waarderen elkaar voor de naleving hiervan, houden elkaar hier ook aan en spreken elkaar hier ook op aan. Als je de gedragscode niet of onvoldoende naleeft, zowel door bewust handelen als onbewust, dan kunnen maatregelen volgen conform de Regeling Incidenten, Fraude en Sancties. Bij strafbare feiten doen we aangifte bij de politie.

Vragen of twijfels?

In deze gedragscode beschrijven we onze belangrijkste kernwaarden en gedragsthema's, maar de gedragscode is niet uitputtend. Gebruik altijd je gezond verstand. Maak gebruik van de beschreven stappen als je twijfelt en een (moreel) dilemma ervaart. Uiteraard kun je bij twijfel of vragen altijd terecht bij je leidinggevende, HR department, compliance department of vertrouwenspersoon om te klankborden.

Inwerkingtreding

Gevalideerd door de medewerkers van Hakrinbank oktober 2023 en maart 2024.

Vastgesteld door de directie van Hakrinbank mei 2024.

Deze gedragscode gaat per 1 juli 2024 in.



HAKRINBANK