

**KODI ETIKES**  
**First Investment Bank,**  
**Albania Sha**



**Fibank**  
First Investment Bank

## **1. Misioni & parimet kryesore të Fibank, Albania**

First Investment Bank Albania SHA (quajtur ne vijim Banka ose Fibank, Albania) aspiron te jete ne nje nga bankat me te mira te tregut shqiptar ne nje plan afatgjate duke ofruar sherbime dhe produkte qe permbushin kerkesat e konsumatoreve, duke zhvilluar biznesin ne perputhje me praktikat dhe kerkesat me te mira bankare nderkombetare per etikë dhe profesionalizëm.

Zhvillimi i Bankës është rezultat i vlerave të krijuara korporative dhe të dëshmuara në praktikën e parimeve të biznesit, nga sjellja profesionale e punonjësve të Bankës dhe reputacioni solid i arritur tek klientët.

Transparenca, besueshmëria, korrektesia me klientët, aksionerët dhe partnerët tanë dhe respektimi strikt i bazës ligjore janë ndër premisat kryesore për zhvillimin e mëtejshëm të Fibank, Albania si një Bankë e nderuar dhe e qëndrueshme.

Parimet dhe normat që përfshihen në këtë Kod do të përvetësohen dhe respektohen nga te gjithë punonjesit Fibank Albania.

Gjithë punonjësit duhet t'i zbatojne rregullat që përkojnë me standartet më të larta të sjelljes

personale dhe janë në pajtueshmëri praktikat e Fibank, Albania. Punonjësit duhet të sillen në përputhshmëri me standartet më të larta të sjelljes në mënyrë që të shmangin edhe shfaqjen e konfliktit të interesave apo situatave që mund të demtojnë imazhin/reputacionin e tyre, kolegëve, Bankës apo aksionerëve të saj.

Standartet e larta të etikes personale duhet të përfshijnë një angazhim të fortë personal nga secili anëtar i stafit, veprime padyshim të ndershme, integritet, objektivitet dhe respekt në marrëdhënie me kolegët dhe publikun e gjerë.

Kodi i Etikes përcakton vlerat kryesore të Fibank, Albania, të kultures së saj korporative, që është në përputhje me ligjin dhe të orientuar drejt parimeve etike. Kodi siguron që sjellja jonë në marrëdhëniet e biznesit dhe çështjeve etike të jetë në përputhje me standartet më të larta, të cilat mbështeten në vlerat e mëposhtme:

- Fokus ndaj klienteve
- Profesionalizem
- Cilësi
- Respekt i ndersjellte
- Iniciativa
- Puna në grup
- Ndershmëria

## **2. Legjislacioni**

Aktiviteti i Fibank, Albania bazohet në legjislacionin në fuqi shqiptar, ne kuadrin rregullativ dhe dispozitat normative të Bankës së Shqiperise.

Punonjësit kanë për detyrë të njohin dhe të respektojnë të gjitha aktet normative ligjore dhe rregulloret e brendshme, që gjejnë zbatim në veprimtarinë e tyre.

Anëtarët e stafit duhet të njoftojnë drejtuesit për shkeljet e konstatuara nga ana e tyre të akteve normative ligjore dhe dispozitave e rregullave të brendshme, dhe në përputhje me kompetencat e tyre profesionale të propozojnë masa për mënjanimin e shkeljeve dhe të pasojave që rrjedhin prej tyre.

## **3. Informacioni konfidencial**

Gjatë punës tuaj, ju mund të hasni në informacion, i cili nuk është i dedikuar për publikun e gjerë dhe që konsiderohet konfidencial. Kjo mund të përfshijë informata që kanë lidhje edhe me klientët aktualë dhe me ata të mëparshëm, furnitorët dhe punonjësit, apo me bankat me të cilat Fibank Albania, bashkepunon apo ka pasur bashkepunim në të kaluarën.

Është e domosdoshme që ky informacion të mos diskutohet apo shperndahet me persona të

paautorizuara jashtë bankës apo me anëtare të stafit të paautorizuar, deri në momentin kur mbikëqyrësi juaj t'ju autorizojë për një gjë të tillë. Informacioni i brendshëm nuk mund të perdoret për qëllime të tjera, përveç punës së Bankës.

#### **4. Pozicioni, marrëdhënia me klientet dhe koleget**

Antaret e stafit nuk përdorin poziten e tyre në bankë në mënyrë direkte apo indirekte për përfitime personale. Furnitorët e Fibank, Albania nuk zgjidhen në bazë të lidhjeve personale.

Sjellja dhe marrëdhëniet e mira midis punonjësve janë një kusht i detyrueshëm në Fibank Albania. Mënyra se si komunikojmë me kolegët patjetër që reflektohet edhe në atmosferën e përgjithshme të punës dhe shërbimin ndaj klientëve.

Parimet etike të Fibank, Albania kërkojnë nga punonjësit e saj të shfaqin korektësi dhe durim në marrëdhëniet e përditshme të punës. Duhet të evitojmë situatat konfliktuale dhe të mos krijojmë të tilla.

Duhet të jemi gjithnjë të përpiktë. Në këtë mënyrë demonstrojmë respekt jo vetëm ndaj njerëzve me të cilët takohemi, por dhe ndaj punës, ndaj vetes tonë dhe kohës tonë personale. Detyrimi i çdo punonjësi të bankës është të respektoje orarin e punës dhe në

të gjitha aktivitetet e tjera të punës, si seminare, trajnime, prezantime dhe takime pune. Vonesa bën gjithnjë përshtypje të keqe.

Të gjithë klientët dhe stafi kanë të drejtë të trajtohen në mënyrë të paanshme dhe të drejtë, pavarësisht racës, ngjyrës, gjuhës, bindjeve politike apo bindjeve fetare, origjines apo kultures.

Ne, i respektojmë mendimet e të tjerëve si edhe dinjitetin e tyre personal, intimitetin dhe të drejtat individuale. Ne nuk tolerojmë asnjë lloj diskriminimi dhe ngacmimi, si për shembull në llogari të kombësisë, kulturës, religjionit, ngjyrës së lëkurës, orientimit seksual, moshës apo paaftësisë fizike të personit. Marrja në punë, ngritja në detyrë/promovimi dhe vlerësimi i punonjësve bazohen me meritokraci. Fibank, Albania ofron mundësi dhe kushte për zhvillimin e çdo punonjësi i cili dëshiron që të përgatitet si profesionalist në sferën bankare. Pasitiviteti ne permbyshjen e detyrave të ngarkuara dhe mungesa e iniciativës nuk janë premisë për ndërtimin e frymës së punës në ekip dhe synimit për rezultate sa me te larta. Fibank, Albania stimulon punen ne ekip, si mjet për arritjen e rezultateve të larta. Meritat individuale të secilit

prej punonjësve merren parasysh gjatë vlerësimit të përvitshëm, të përgatitur nga drejtuesi përkatës direkt.

*Hapa të rëndësishëm në vendosjen e marrëdhënieve të mira pune me klientët:*

**Të jemi të sjellshëm.** Metoda e sjellshme dhe e kujdeshme ndaj klientëve na garanton një fillim të mirë të marrëdhënieve të punës.

**Të krijojmë mirëbesimin.** Shfaqja e aftësisë në punë dhe e dëshirës për të bashkëvepruar, krijojnë mirëbesimin e nevojshëm midis nesh dhe klientëve.

**E rëndësishme:** Mund të ndodhemi në situata të tilla, kur çështjet dhe shpresat e pritshme të klientit nuk kanë lidhje direkt me ne dhe megjithë dëshirën tonë, ne nuk mund të japim informacionin e kërkuar ose të ndërmarrim veprime konkrete.

Megjithatë klienti do të mbetet i kënaqur nëse e ndihmojmë që të lidhet me departamentin, i cili mund të zgjidhë problemin e tij. Në këto raste, mirë është që paraprakisht të njoftojmë kolegun e departamentit përkatës dhe të paraqesim klientin dhe çështjen e tij konkrete.

***Duhet të vlerësojmë kohën e klientit!***

## **5. Të njohim në detaje produktet dhe shërbimet e Fibank, Albania.**

Kjo është premisa bazë për të ruajtur imazhin e mirë të First Investment Bank, Albania. Nga ne pritet në çdo moment të ofrojmë zgjidhjen më të përshtatshme për klientët, në përputhje me preferencat dhe gjykimet e tyre .

Njohja e konkurentëve do të na ndihmonte në paraqitjen e përparësive të produkteve tona. Banka jonë e ka dëshmuar veten lider në përpunimin dhe aplikimin e produkteve të reja, të cilët iu pergjigjen kërkesave të klientëve në shkallën më të lartë.

Duhet të shpjegojmë qartë dhe kuptueshëm përparësitë e produkteve dhe shërbimeve dhe t'i ofrojmë aktivisht për çdo klient, duke i kombinuar sipas nevojave dhe dëshirave të tij konkrete.

Në komunikimin me klientët, mirë është të mënjanojmë përdorimin e termave shumë teknike bankare, që vështirësojnë perceptimin nga ana e klientit dhe arrijten e rezultateve të mira.

Që të predispozojmë klientin dhe t'i krijojmë besim ndaj bankës sonë, që nga momenti i parë është e nevojshme të kemi parasysh **se çfarë imazhi krijojmë ne para tij duke konsideruar: si duket vendi ynë i punës, si është paraqitja jonë e jashtme, shprehja e fytyrës, mbajtja e trupit,**



**xhestet** e tjerë që në aparençë duken gjëra të parëndësishme, të cilat në esencë formojnë një përshtypje të qëndrueshme për Bankën, jo vetëm për vetë ne.

## **6. Konflikti i interesave**

Ju jeni përgjegjës, për të shmangur çfarëdo situatë që mund të rezultojë në shfaqjen e ndonjë konflikt interesi. Për shembull, një konflikt interesi mund të rrjedhë nëse ju jeni duke punuar për një çështje që përfshin një kredi për ndonjë klient të mundshëm, ndonjë mik apo ndonjë i afërm punon për të njëjtën ndërmarrje. Në një rast të tillë, ju duhet ta adresoni rastin te mbikëqyrësi i cili mund ta përcjellë atë rast sërish te ndonjë analist tjetër.

Për më shumë, është e ndaluar të përfshiheni në çështje të bankës në të cilat ju keni interes financiar. Interesi financiar është diçka që mund të rezultojë përfitime financiare për ju, kjo mund të përfshijë pronësinë e mallrave apo ndonjë interes për biznes, apo godina, ose edhe për punësim.

Ju gjithashtu e keni të ndaluar të përfshiheni në çështje të bankës që kanë të bëjnë me interesat financiare të familjes suaj, partnerit tuaj, apo ndonjë organizatë ku ju shërbeni si zyrtar, drejtor, administrator apo punonjës. Asnje antar stafi, nuk duhet të pranoni dhurata, favore të ndryshme, shërbime, gosti apo çdo gjë tjetër që ka vlerë

monetare nga çfarëdo personi apo kompani që kërkon ndonjë veprim nga banka, bën biznes apo kërkon të bëjë biznes me bankën apo që edhe mund të ndikohet nga puna juaj në Fibank, Albania.

## **7. Përgjegjshmeria**

Brenda organizatës të gjithë punonjësit duhet të veprojnë me përgjegjësi dhe të mos involvohen në çfarëdo sjellje të papërshtatshme. Menaxherët duhet të veprojnë si një shembull i mirë për punonjësit e tyre. Realizimi i kësaj përgjegjësie i shërben qëllimeve të mbrojtjes dhe sigurisë së bankës, të punësuarve dhe klientëve të bankës. Për këto arsye parimet e poshtëshënuara të kontrollit duhet të respektohen dhe të përmbushen me kujdes:

- parimi Katër Sy (Four Eye Principle);
- verifikimi dhe identifikimi i informacionit;
- pajtueshmëri me autoritetet mbikqyrese;
- verifikim i vërtetësisë/saktesisë dhe besueshmërisë së informacionit dhe dokumenteve të dhëna;
- përputhshmëri me rregullat e brendshme;
- përputhshmëri me detyrat dhe përgjegjësitë e dhëna;

Për të gjitha korrespondencat me shkrim, sidomos ato dalëse, nënshkruesit e autorizuar duhet të jenë

të vetëdijshëm për përgjegjësitë dhe pasojat në çastin e nënshkrimit të këtyre dokumenteve.

## **8. Klientet e referuar**

Klientet, qe referohen nga antare te stafit, do te trajtohen njesoj si gjithe klientet e tjere, persa i perket sherbimit, produkteve, normave te interest.

## **9. Pajtueshmëria me politikat kundër pastrimit të parave**

Fibank, Albania ka si politike të veprojë në pajtueshmëri me ligjin dhe rregulloret kundër pastrimit të parave dhe antikorrupsionit, si dhe për t'u mbrojtur kundër përdorimit të produkteve dhe shërbimeve të bankës për pastrim parash apo aktivitete të tjera jolegale. Është përgjegjësi e secilit antar te stafit, të ndihmojë në sigurimin e pajtueshmërisë me politikat e Bankës kundër pastrimit të parave.

Për këtë qëllim, parimi baze i Fibank, Albania është:

- “Njiheni klientin tuaj” është parim themelor i perpjekjeve të Fibank, Albania në luftën kundër pastrimit të parave. Banka me kujdes ndërmerr masa të nevojshme ndaj

klienteve, duke përfshirë verifikimin e klientëve të saj në momentin kur krijohen marrëdhëniet, kur bashkepunohet, kur kryhen transaksione individuale apo kur ka ndonjë dyshim apo banka ka dilema, sic është vertetësine e të dhënave identifikuese të klientit të paraqitura prej tij.

Si punonjes i Fibank pritet që ju të keni kujdes të vecantë në kryerjen e transaksioneve, që nuk kanë qëllime të qarta ekonomike apo ligjore.

Fibank, Albania nuk do të tolerojë asnjë formë të korrupsionit, apo ndonjë sjellje në bazë të së cilës punonjësit e Bankës në mënyrë joligjore pasurohen vetë apo u ndihmojnë të tjerëve të pasurohen ose edhe nxisin të tjerët të veprojnë duke keqpërdorur pozicionin. Asnjë punonjës i Fibank, nuk ka të drejtë në mënyrë direkte ose indirekte të kërkojë apo të pranojë ryshfet.

## **10. Aktivitetet pas ndërprerjes së punësimit**

Nëse një ish-punonjës i bankës ju kontakton për ndonjë çështje pune në të cilën ai/ajo ka qenë i përfshirë në kohën kur ka qenë i punësuar në bankë, ju nuk duhet të diskutoni çështjen pa aprovimin paraprak të menaxhmentit të Bankës.

Informacioni konfidencial (ato në formë elektronike, të shkruar, gojore apo forma të tjera) nuk duhet të dalin jashtë ambjenteve të Bankës. Më ndërprerjen e mardhenieve të punës, Ju duhet të lini gjithë dokumentet e Bankës, dosjet, disketat e kompjuterit, raportet etj. të cilat përmbajnë informacione për bankën, e që nuk duhet të bëhen publike, dhe gjithë kopjet e atyre informacioneve. Ju nuk mund të nxirrni në asnjë mënyrë informacion të tillë jashtë Bankës.

## **11. Raportimi i akteve të shkeljes së rregullave të cenura në Kodin e etikes:**

### **Masat disiplinore**

Ne aktivitetin bankar të Fibank, Albania është e rëndësishme që publiku të ketë besim në ndershmërinë dhe integritetin e gjithë stafit të Fibank, Albania. Prandaj, ne presim që gjithë anëtarët e stafit të mbështesin dhe të ndihmojnë principet e këtij kodi. Për më shumë, ne ju inkurajojmë të raportoni rastet e kundravajtjeve të kodit të etikes të Drejtuesi i departamentit të auditimit. Një kundravajtje e cila përfshin korrupsion, mashtrim, apo ndonjë vjedhje, duhet të raportohet gjithashtu të burimet njerezore dhe menaxhmenti i Bankës. Nëse ju nuk respektoni çfarëdo kushti të kodit të etikes, ndaj jush do të

merren masa disiplinore, që mund të përfshijnë edhe nderprerjen e marrdhenieve te punes me Banken.

## **12. Pronesia e Bankës**

Ne pronesi te Fibank, Albania përfshihen, por nuk kufizohet vetem:

- Gjithë pronat fizike të bankës, qoftë ato me qira apo prona të Bankës, duke përfshirë gjithë pajisjet.
- Gjithë të dhënat që u përkasin llogarive të klientëve, regjistrime dhe libra të tjerë që janë në posedim të bankës.
- Dosjet personale, të dhënat e kandidatëve si dhe gjithë të dhënat e tjera që i përkasin stafit.
- Gjithë studimet, materialet reklamuese dhe ato të promocionit, listat e klientëve, dokumentet apo raportet ose edhe çfarëdo forma të tjera që janë në posedim të bankës.
- Gjithë programet e regjistruara.

## **13. Komunikimi elektronik, politika**

Mjetet e komunikimit elektronik qe ofron Fibank, Albania jane te ndryshmeelektronik (p.sh. telefona fiks dhe celularë, kompjuterë personal, postë me zë dhe elektronike, faks, internet, rrjetet sociale etj), për të ndihmuar punonjesit të jenë më produktivë

në kryerjen e punës në bankë. Polika per perdorimin e tyre ka per qellim qe të siguroje, që këto mjete komunikimi të përdoren në mënyrë të duhur si dhe që ato të mbrohen nga humbja dhe keqpërdorimi.

- Mjetet e komunikimit elektronik si dhe gjithë mesazhet / dosjet e gjeneruara, apo të transmetuara me anë të këtyre mjeteve janë pronë e Fibank, Albania. Banka gëzon të drejtën për monitorimin e përdorimit të mjeteve të komunikimit elektronik si dhe të ketë qasje dhe të zbulojë përmbajtjen e mesazheve të punonjësve duke përfshirë dosjet e bashkangjitura. Nepermjet perdorimit te mjeteve te komunikimit të Bankës, punonjësit pranojnë publikimin e informacionit të çdo dokumenti të ruajtur në mënyrë elektronike.

- Përdorimi i mjeteve elektronike ka per qellim, transmetimin e informacioneve që lidhen me punën, megjithëse mund të ndodhin përdorime personale të rastësishme që përputhen me këtë politikë. Punonjësit duhet t'ia kompensojnë bankës gjithë shpenzimet personale shtesë.

- Punonjësit nuk duhet t'i përdorin mjetet e komunikimit elektronik të Bankës për dobi personale apo për ndonjë aktivitet tjetër ilegal apo penal.

Dështimi në zbatimin e ndonjë kërkesë të kësaj politike të komunikimit elektronik do të rezultojë në marrjen e masave disiplinore, duke përfshirë edhe ndërprerjen e kontratës së punës.

#### **14. Përdorimi i telefonave (celularë dhe fiks)**

Telefonat e zyrës janë për qëllime pune, nuk këshillohet kryerja e telefonatave personale duke përdorur telefonin zyrtar. Megjithatë, është vërejtur që punonjësit mund të kenë nevojë të bëjnë apo të pranojnë telefonata herë pas here. Telefonatat e tilla, megjithatë, duhet (1) të limitohen në ato esenciale, (2) të jenë të shkurtra. Në rast se bëhen shpenzime nga thirrjet jashtë vendit, punonjësit duhet t'ia paguanë bankës shpenzimet e shkaktuara.

Gjithë punonjësit e bankës duhet të kontribuojnë në mbajtjen e një ambienti të pastër të punës. Secili punonjës është përgjegjës për të parë nëse tavolinat, tabelat, dosjet dhe gjithë hapësira e punës që e rrethon, çdoherë mbahen sa më të pastra që mundën si dhe gjithë materialet e punës të ruhen në mënyrë të duhur.

#### **15. Kontrolli i brendshëm**



Banka ka nje sistem kontrolli te rrepte ne menyre qe te parandaloje gabime apo parregullsi në zbatim te procedurave, rregulloreve. Një sistem i fortë i kontrollit të brendshme mund të ndihmojë në zbulimin e gabimeve sa më shpejt që është e mundur si dhe jep mundësi për përmirësimin e tyre në kohë.

Qëllimi është për të themeluar një sistem të pavarur të kontrollit të brendshëm, për të siguruar që llogaritë bankare si dhe të dhënat janë të sakta dhe të besueshme, transaksionet janë të autorizuara siç duhet dhe mjetet mbrohen në mënyrë adekuate. Këto procedura do të ndihmojnë në zbulimin dhe luftimin e hershëm të ndonjë rreziku të gjendjes financiare të bankës apo pajtueshmërisë me rregulloret.

- Parimi i kontrollit nga katër sytë është rregull për transaksionet e një natyre të ndjeshme që ndodhin gjatë punës së përditshme. Kjo do të thotë që në këto raste një transaksion ekzekutohet vetëm pasi të jetë kontrolluar, aprovuar dhe nënshkruar nga dy punonjës përgjegjës. Punonjësit nuk i lejohet të verifikojnë korrektësinë e operacioneve që i ka bërë vetë.
- Punonjësit që bëjnë kontrollimin duhet të sigurohen që operacionet që kontrollojnë janë në rregull.

- Nënshkrimi është një akt me anë të të cilit personi që nënshkruan një dokument merr përgjegjësinë e plotë për rezultatin, përmbajtjen dhe pasojat e një dokumenti të tillë. Kjo vlen gjithashtu edhe për ata persona që nënshkruajnë si kontrollues të atij dokumenti, gjithashtu edhe për ata që i vërtetojnë dokumentet.
- Aty ku teksti apo të dhënat janë ndryshuar, të dhënat origjinale që janë futur duhet të jenë qartë të lexueshme si dhe nënshkrimi i personit që ka bërë ndryshimet duhet të figurojë anash të dhënave të ndryshuara.
- Delegimi do të thotë dorëzimi i autoritetit të tjerëve, në mënyrë që ata të reagojnë si përfaqësues për çështjet jorutinore, e në të njëjtën kohë të ndajnë përgjegjësinë e njëjtë. Delegimi mund t'u komunikohet në formë të shkruar të deleguarve dhe vartësve të të deleguarve.

## **16. Veshja e Pershtatshme**

Kodi zyrtar i veshjes duhet të pasqyrojë vlerat e Bankes me një staf profesional të besueshëm. Te punosh në industrinë bankare do të thote që ti

menaxhon te ardhurat e njerezve te tjere, ti duhet te prezantosh aftesi dhe profesionalizem.

Veshja e papërshtatshme, percjell tek klientet përshtypjen, se nuk ju interesojne perceptimet apo paratë e tyre. Çdo punonjës është i detyruar të respektojë kodin e veshjes Fibank, Albania.

Kodi kërkon që gjithë punonjesit ne banke të vishen në menyre të përshtatshme duke respektuar personalitetin e tyre individual dhe imazhin professional te Bankes. (ne manualin e personelit eshte pershkruar kodi i veshjes).

## **17. Veprimtari te tjera jashte Fibank, Albania**

Si anëtar i stafit të Fibank, Albania, aktivitet tuaja jashtë Bankës nuk duhet të cenojnë reputacionin e Bankës apo të bien ndesh me detyrat tuaja në Bankë.

Para se të perfshiheni në cfaredo aktiviteti të jashtem për të cilin do të paguheni, ju duhet të njoftoni mbikqyresin tuaj dhe Burimet njerezore, si dhe të kerkoni aprovimin e tyre.

Deklarata publike, intervista dhe artikuj që shprehin qëndrimin e Fibank, Albania, mund të bëjnë vetëm drejtorët ekzekutiv të Fibank, Albania ose punonjës të tjerë të Bankës të

autorizuar prej manaxhmentit te Bankes. Kontaktet me mediat realizohen dhe kombinohen vetëm nëpërmjet Departamentit të Marketingut dhe Marrëdhënieve me publikun. Në deklaratat publike me karakter personal, punonjësit e Fibank, Albania nuk mund të cënojnë interesat dhe autoritetin e Bankës, të drejtuesve dhe punonjësve të tjerë të Fibank.

## **18. Aktivitetet politike**

Një punonjës mund të ndërmarrë ndonjë shërbim që nuk vë në dyshim karakterin e pavarur të Fibank, psh. Shërbime në bord edukimi, organizatë humanitare, apo bord universiteti, nëse zyra nuk merr ndonjë emërim partiak. Eshte shumë e rëndësishem që të mos duket që banka merr pjesë apo sponsorizon fushata politikë apo aktivitete të tjera partiake, kështu që ju nuk mund të ndërlidheni në aktivitete politike derisa jeni në punë apo në godinat e bankës, po ashtu lidhja juaj me bankën nuk mund të bëhet publike në lidhje me ndonjë aktivitet politik. Ju nuk duhet të garoni për ndonje zyre politike, apo të bëni thirrje ose të pranoni kontribute politike në emër të ndonjë kandidati, parti apo organizatë politike.

(Azhornuar ne Maj 2017), aprovuar nga Komiteti  
Alco 26.05.2017)

