

## IZVOD IZ PROGRAMA USKLAĐENOSTI ZAŠTITE KORISNIKA

Rukovodstvo OTP banke Srbija a.d. Novi Sad („Banka“) je posvećena poštovanju pravila o zaštiti korisnika i zaštiti prava korisnika. Pod poštovanjem pravila zaštite korisnika podrazumevamo poštovanje opštih principa zaštite korisnika, zakonskih odredbi, očekivanja nadzornih organa i relevantnih odluka organa za zaštitu korisnika.

Banka primenjuje jedinstvene principe zaštite korisnika u svim oblastima svog poslovanja i vodi računa o promenama navika i interesa korisnika. Banka nastoji da svojim klijentima pruži sve potrebne informacije u vezi sa svojim proizvodima i uslugama, kako bi mogli da izaberu odgovarajuću uslugu za njih.

Svrha Programa usklađenosti zaštite korisnika („Program usklađenosti“) je da olakša ispunjenje obaveza Banke definisanih propisima o zaštiti korisnika, odlukama nadležnih organa, kao i internim aktima, da definiše proceduralni okvir i da pruža tehničku podršku svim relevantnim oblastima Banke. Program usklađenosti takođe ima za cilj da obezbedi da svi zaposleni i rukovodioci Banke jasno razumeju suštinu pravila o zaštiti korisnika, ciljeve usklađenosti i njihov značaj, kao i da su svesni rizika usklađenosti i mogućih posledica.

Programom usklađenosti se sprovodi preventivna kontrola i kontinuirano praćenje poštovanja pravila zaštite korisnika. U slučaju uvođenja novih tehnologija, Banka posebnu pažnju poklanja usklađenosti sa propisima u skladu sa odredbama Programa usklađenosti. Takođe, u toku obavljanja aktivnosti u obzir se uzimaju i aspekti zaštite podataka o ličnosti.

Usklađenost sa pravilima zaštite korisnika i zaštite podataka ne znači samo sveobuhvatnu reviziju, već su aspekti usklađenosti i razmišljanja usredsređenog na korisnika integrisani u svakodnevne poslovne operacije. Kao rezultat svesne primene pravila usklađenosti, efikasnost poslovanja, poverenje klijenata i investitora u Banku, a na kraju i vrednost kompanije će se povećati. S obzirom na snažnu regulativu finansijskog sektora, Banka smatra da su usklađenost u vezi sa zaštitom korisnika i rešenja usklađenosti važni faktori konkurentnosti.

Zadovoljstvo i poverenje klijenata uvek su bili na prvom mestu za Banku, stoga je kontinuirano poštovanje principa zaštite korisnika i zaštite podataka integrisano u svakodnevno poslovanje Banke. Zbog kulture usklađenosti, Banka je u mogućnosti da ponudi širok spektar proizvoda i usluga i efikasno zadovolji finansijske potrebe svojih klijenata.

Program usklađenosti obezbeđuje da svi reklamni materijali i komercijalne objave od strane Banke budu jasni i pošteni, blagovremeni i potpuni, da u potpunosti informišu klijente i da im pomognu da donesu ispravnu finansijsku odluku. Banka ne toleriše bilo kakvo ponašanje zaposlenih, rukovodilaca ili poslovnih partnera koje je protivzakonito ili može dovesti do sankcija.