



Kodeks ponašanja

Sadržaj

1.1	Predgovor	3
1.2	Načela kojima se rukovodimo	4
1.3	Etičko upravljanje i usklađenost sa zakonima	5
1.4	Pravila ponašanja na radnom mjestu.	7
1.5	Benefiti	9
1.6	Postupanje sa imovinom i povjerljivim informacijama. . .	14
1.7	Ponašanje u skladu sa zakonima o zaštiti konkurencije. .	16
1.8	Sukob interesa	17
1.9	Održivost.	18
1.10	Komunikacija	20
1.11	Kontakt.	21

1.1 Predgovor

Poštovani zaposleni, klijenti i poslovni partneri,

Zahvaljujući našim snažnim brendovima UNIQA i Raiffeisen Versicherung, među najuspješnijim smo osiguravajućim kućama na tržištu – kako u Austriji tako i u Centralnoj i Istočnoj Evropi. Najvažniji zadatak UNIQA osiguranja je da obezbijedi sigurnost svojim klijentima i da im bude podrška u kreiranju njihove budućnosti na najbolji mogući način.

Naš posao osiguravača zasniva se na najvišem stepenu povjerenja. Zbog toga, posvećeno ponašanje koje je u skladu sa zakonom predstavlja preduslov za naš održivi razvoj i ima suštinski uticaj na reputaciju naše kompanije.

Na osnovu toga, kreirali smo naš Kodeks ponašanja. On odražava načela kojima se vodimo i našu korporativnu kulturu. Iz tog razloga, Kodeks ponašanja pruža neophodan okvir za ophođenje prema našim klijentima, poslovnim partnerima, dobavljačima i zaposlenima.

Naš Kodeks ponašanja je, u mnogim aspektima, precizniji od zakonskih obaveza. Stoga, postavljamo jasne i moderne standarde za ponašanje koje je, sa etičkog aspekta, uzorno. Kodeks ponašanja štiti nas, sve zaposlene i samu UNIQA grupu od potencijalnih novčanih kazni/pravnih posljedica, gubitka povjerenja klijenata i gubitka reputacije.

Cjelokupan Upravni odbor bezuslovno podržava Kodeks ponašanja. Iz tog razloga, on se jednako odnosi na nas kao i na sve zaposlene u Grupi. U smislu lične odgovornosti, svako je lično odgovoran za sopstvene postupke i na taj način aktivno doprinosi održivoj reputaciji UNIQA osiguranja.

Očekujemo da i naši poslovni partneri i dobavljači poštuju načela UNIQA Kodeksa ponašanja i da svoje poslovanje usklade sa njim.

Nastavimo zajedno naš uspješan put, u skladu sa ovim Kodeksom ponašanja.

Sve odredbe ovog Kodeksa ponašanja usvojio je Upravni odbor Grupe i one se primjenjuju od 1. aprila 2025. godine.

Beč, mart 2025. godine

Andreas Brandstetter

Predsjednik Upravnog odbora
UNIQA Insurance Group AG

Wolf Christoph Gerlach

Član Upravnog odbora
UNIQA Insurance Group AG

Wolfgang Kindl

Član Upravnog odbora
UNIQA Insurance Group AG

Sabine Pfeffer

Član Upravnog odbora
UNIQA Insurance Group AG

Petar Humer

Član Upravnog odbora
UNIQA Insurance Group AG

René Knapp

Član Upravnog odbora
UNIQA Insurance Group AG

Kurt Svoboda

Član Upravnog odbora
UNIQA Insurance Group AG

1.2 Načela kojima se rukovodimo

Klijent na prvom mjestu

Jednostavnost

Odgovornost

Integritet

Zajednica

1. Klijent na prvom mjestu

U našim procesima, proizvodima i uslugama uvijek stavljamo klijenta u središte svega što radimo. Organizujemo se i izvještavamo u okviru segmenata klijenata: Poslovanje sa stanovništvom, Bankoosiguranje i Korporativno poslovanje i affinity. Fokusirani smo na potrebe i zahtjeve naših klijenata i pitamo ih za mišljenje. Povratne informacije klijenata kroz rangiranje od pet zvjezdica pokazuje nam da li smo ispunili ovo načelo.

2. Jednostavnost

U svijetu koji je sve kompleksniji, naš je cilj da klijentima ponudimo proizvode i usluge koji su jednostavni za razumijevanje, koji su korisni i koji daju opipljivu dodatnu vrijednost njihovim životima. Prednosti jednostavnih rješenja postavljamo ispred rješenja koja su „najbolja u klasi“. U međusobnoj saradnji, preferiramo lične razgovore u odnosu na pisanu komunikaciju i smanjujemo broj primalaca u grupi samo na one od kojih se očekuje određena aktivnost. Uvijek odgovaramo brzo i precizno.

3. Odgovornost

Naši zaposleni postupaju profesionalno i samostalno; samo tako mogu brzo podržati naše klijente i ispratiti ih na odgovarajući način. Svi preuzimamo korporativnu odgovornost i tražimo najbolje i najbrže rješenje za naše klijente. Ne djelujemo ni birokratski ni politički, već preduzetnički i usmjereni smo na klijenta. Donosimo odluke i pružamo tu slobodu i našim kolegama. Svojim djelovanjem preuzimamo odgovornost prema zajednici i društvu u cjelini (održivost).

4. Integritet

Zajednica je jaka onoliko koliko je jako povjerenje na kojem je izgrađena. Zato u svim svojim akcijama stojimo iza svojih vrijednosti i smjernica, živimo transparentnu komunikaciju i činimo sve što je moguće da svoja obećanja ispunimo.

5. Zajednica

Mi smo raznolika zajednica od 21.000 zaposlenih koji pružaju usluge za 17 miliona klijenata u 17 zemalja. Snaga ove zajednice je izvor naših postignuća i inspiracija za naš rad, što bi trebalo da omogući ljudima u našoj zajednici bolji život. Međusobno pružamo podršku izvan okvira naših odgovornosti, kako bismo uslužili naše klijente na najbolji mogući način. Posvećeni smo kontinuiranom unapređenju naše saradnje. Živimo različitost – nema mjesta za netoleranciju i isključivanje.

1.3 Etičko upravljanje i usklađenost sa zakonima

Stalo nam je i vrijedno radimo za naše klijente i kolege. Poznajemo i razumjemo njihove potrebe i inspirišemo ih. Kao UNIQA zajednica motivišemo i podržavamo jedni druge. Proaktivni smo i postavljamo standarde u industriji uvođenjem inteligentnih, novih rješenja. Naš stav prema kompaniji kao i prema trećim licima je otvoren i jasan. Svoje usluge pružamo na pouzdan način jer cijenimo naše klijente i kolege. Mi ispunjavamo svoja obećanja. Ono što nam je zajedničko kao zaposlenima u UNIQA osiguranju je što želimo da budemo lideri. Uspješni smo jer svojim klijentima pružamo vrhunske usluge koje su bolje od usluga naših konkurenata.

Uz ovakav stav, posvećeni smo klijentima kako bi oni mogli da organizuju svoje živote sa povjerenjem i uživanjem. Želimo da ostvarimo svoje ciljeve kako bismo bili vodeće osiguravajuće društvo u centru Evrope. Iako smo evropska osiguravajuća grupa, lokalno prisustvo je od velikog značaja za nas.

Na osnovu toga postavljamo interne standarde etičkog ponašanja koji djelimično prevazilaze važeće zakone. Slobodu diskrecije koristimo samo u mjeri u kojoj je to u skladu sa zakonima kao i sa našim vrijednostima i sve dok to ne šteti reputaciji UNIQA osiguranja.

Ako se naše ponašanje može dovesti u vezu sa UNIQA osiguranjem, i u privatnom životu moramo postupati u skladu sa zakonskim i društvenim standardima. Postupci koji mogu narušiti ugled UNIQA osiguranja nisu prihvatljivi.

Od naših poslovnih partnera i dobavljača očekujemo jednako visoke moralne i etičke standarde koje i sami poštujemo, kao i da postupaju u skladu sa zakonima, baš kao UNIQA.

Ponašanje kolega na rukovodećim pozicijama služi kao uzor zaposlenima i cijeloj UNIQA grupi. Te kolege su dužne da obezbijede da su zaposleni u njihovim timovima upoznati sa Kodeksom ponašanja i da se pridržavaju principa ponašanja koje on podrazumjeva.

U našem radnom okruženju ne dopuštamo da se bilo ko upušta u nezakonite radnje, niti tolerišemo bilo kakvo protivzakonito postupanje. Ovo se odnosi na sve zemlje u kojima UNIQA posluje. U tom kontekstu, posebnu pažnju posvećujemo sljedećim temama:

Sprečavanje korupcije

Korupcija uključuje traženje, nudičenje ili prihvatanje nepoštenih koristi (uglavnom se naziva podmićivanje, novac od mita ili korist).

Određene vrste nemoralnog ponašanja teško je zakonski jasno definisati tako da nije uvijek jasno da li je ponašanje nezakonito. Stoga, svako od nas treba da vodi računa da se u svakom trenutku uzdržava od korupcije i „sivih zona” i da incidente s tim u vezi, kao i osnovane sumnje, prijavi odgovornom pretpostavljenom i lokalnoj funkciji za praćenje usklađenosti. Čuvanje ugleda društva jedna je od naših najvažnijih zadataka.



Sprečavanje pranja novca

UNIQA poduzima sve mjere propisane zakonom za sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma. U skladu sa tim, slijedimo načelo „Upoznajte svog klijenta“, koje efikasno sprečava anonimne transakcije.

Prijave uzbunjivača

Ukoliko saznamo za kršenje zakona ili kršenje Kodeksa ponašanja, obavijestićemo lokalnu funkciju za praćenje usklađenosti. Obavještenje se može dostaviti lično, telefonom, mejlom (whistleblowing@uniqa.at), pismom ili prijave putem sistema za uzbunjivanje koja je kreirana posebno za ovu svrhu. Sve prijave mogu se izvršiti lično ili anonimno. Prijave se tretiraju strogo povjerljivo i proveravaju se sa dužnom pažnjom.

Sve dok svjesno ne dajemo lažne podatke, naš će identitet biti zaštićen i nećemo snositi nikakve negativne posljedice od strane UNIQA osiguranja.

Ukoliko nam neko prijavi kršenje pravila ili nam dostavi informacije o takvom slučaju, te informacije — uključujući identitet pomenutih osoba, kao i identitet uzbunjivača — tretiramo kao strogo povjerljive i odmah ih proslijeđujemo lokalnoj funkciji za praćenje usklađenosti.

Sankcije

Odredbe o sankcijama utiču na sve oblasti poslovanja UNIQA osiguranja. Dodirne tačke mogu se pojaviti, na primjer, kada klijent, poslovni partner ili dobavljač potiče iz zemlje u kojoj postoji veća verovatnoća za sankcije (kao što je trenutno Rusija), ili ako se sam poslovni slučaj odnosi na takvu zemlju.

U UNIQA osiguranju redovno i sistemski provjeravamo sankcije za sve naše klijente. Ako postoje poslovni slučajevi koji ne uključuju direktno klijente (npr. poslovne partnere, dobavljače, robu, usluge), nezavisno sprovodimo provjere sankcija u slučaju sumnje ili uključujemo lokalnu funkciju za praćenje usklađenosti.

Posljedice u slučaju kršenja

Kršenje zakonskih propisa i opšteprihvaćenih etičkih pravila može trajno narušiti ugled UNIQA osiguranja. Između ostalog, to može dovesti do zahtjeva za naknadu štete, administrativnih i korporativnih kazni ili do opoziva dozvola i licenci.

UNIQA bez izuzetaka reaguje na svaki prekršaj. Kompanija ima diskreciono pravo da odredi mere koje mogu dovesti do prekida radnog odnosa ili zahtjeva za naknadu štete.



1.4 Pravila ponašanja na radnom mjestu

Otvoren način ophođenja sa ljudima koji počiva na povjerenju usko je povezan sa našim poslovnim modelom. Iz tog razloga nam je vrlo važan pravi način ophođenja sa klijentima i partnerima, kao i sa kolegama. Način na koji ljudi međusobno komuniciraju stvara sliku kompanije koja se jasno vidi kako interno, tako i eksterno.

Ljubazan i uvažavajući ton je preduslov, kako u razgovoru među zaposlenima, tako i sa klijentima i partnerima. Izbjegavamo omalovažavanje bilo koje vrste. Ni interno ni eksterno, ne tolerišemo diskriminaciju na osnovu etničkog porijekla, rase, pola, vjeroispovijesti, ideologije, invaliditeta, godina ili seksualne orijentacije.

Ponašanje puno poštovanja, otvoreno, kooperativno i pouzdano, dio je našeg stava prilikom interakcije sa klijentima, poslovnim partnerima, dobavljačima, državnim institucijama, kolegama, zaposlenima, nadređenima i drugima.

Interakcija sa klijentima

Poslovanje obavljammo na korektan, stručan, prijateljski i blagovremen način.

Sa klijentima gradimo odnos zasnovan na povjerenju. Fokus našeg svakodnevnog rada je stvaranje rješenja za klijente i jačanje povjerenja u nas.

Našim klijentima pružamo najbolje moguće savjete. Kada je riječ o višegodišnjim polisama osiguranja kojima se generišu sredstva, svjesni smo svoje odgovornosti i savjetujemo naše klijente sa najvećom pažnjom kako bi zadovoljili njihove dugoročne potrebe.

Uprkos tome šta postupamo sa integritetom i osjećajem odgovornosti, klijenti i partneri mogu da osjete da ne dobijaju najbolji mogući tretman. Kako bismo ispunili naša osnovna načela, uspostavili smo sistem upravljanja zahtjevima i prigovorima koji je posebno kreiran za tu svrhu.

Prigovore sadašnjih i bivših klijenata, poslovnih partnera i dobavljača rješavamo pouzdano, ljubazno, stručno i brzo, u skladu sa važećim zakonima i propisima. Orijentacija na klijenta je ključ našeg uspjeha.

Kompletno naše ponašanje i razmišljanje u vezi sa poslom fokusirano je na klijenta.

Naši klijenti od nas očekuju sigurnost. Pružamo podršku u hitnim situacijama i postupamo brižno nudeći pomoć. Sprečavanje opasnosti počinje uočavanjem problema. Umjesto da okrećete glavu, riješite problem! Uz to, kod internih procesa, glavni fokus je na usluzi i mi pružamo podršku našim internim klijentima i kolegama na najbolji mogući način

Zaposleni koji su u stalnom ili povremenom kontaktu sa klijentima, poslovnim partnerima i dobavljačima posebnu pažnju posvećuju svom izgledu. Međutim, i od svih drugih zaposlenih se očekuje da se oblače u skladu sa svojom pozicijom.

DOBRO JE ZNATI

Pitanje: Klijent zove i ljut je zbog toga što je od njega traženo da se identifikuje prije isplate po osnovu životnog osiguranja. To je propisano zakonom. Da li ipak treba da nastavim komunikaciju sa klijentom koji ne prepoznaje zakonsku obavezu?

Odgovor: Da. Klijenta moramo ljubazno i strpljivo upoznati sa zakonskim zahtjevima, čak i ako nam to oduzima mnogo vremena.

DOBRO JE ZNATI



Pitanje: Radim za UNIQA osiguranje i ulazim u kancelarije tehničkog pregleda radi registracije mog novog vozila. U prisustvu klijenta, dva zaposlena su usred žučne rasprave. Šta treba da uradim?

Odgovor: Savjetujem svoje kolege na uljudan, ali odlučan način da ne rješavaju interne probleme u dijelu predviđenom za klijente.

Interakcija sa poslovnim partnerima / dobavljačima / državnim institucijama

Odnosi sa našim poslovnim partnerima su ključ za uspjeh i oni moraju da budu rezultat naših načela, uzajamnog zadovoljstva i međusobne saradnje. Isto takvo ponašanje očekujemo i od naših poslovnih partnera i dobavljača, jer svi imamo koristi od dugoročnog i održivog poslovnog odnosa.

Naše odnose sa državnim institucijama karakteriše neposredna, timski orijentisana i pouzdana saradnja. Održavamo otvorene kanale komunikacije sa svim organima na međunarodnom, nacionalnom i lokalnom nivou. Komunikaciju sa regulatornim organima obavlja isključivo relevantni član Upravnog odbora, odnosno zaposleni koji je eksplicitno imenovan i ovlašćen za to od strane Upravnog odbora.

Interakcija sa zaposlenima

Svjesni smo svoje društvene odgovornosti i postupamo u skladu sa zaštitom radnog odnosa, ugovorno-pravnim regulativom i pravima predstavnika zaposlenih.

Učinak na radu, sposobnost, posvećenost i motivacija sami po sebi predstavljaju materijal i odlučujući su kriterijum za lični i profesionalni razvoj.



1.5 Benefiti

Pružanje znakova pažnje poslovnim partnerima, dobavljačima ili klijentima ima dugu tradiciju u poslovnoj praksi.

Uprkos tome, benefit se nikada ne smije zloupotrebjavati u svrhu sticanja nepoštene ili nepravedne prednosti za sebe ili druge ili za vršenje uticaja. Vrijednost svakog benefita mora biti unutar razumnog i uobičajenog raspona. To je slučaj kada se ni u jednom trenutku eksternoj trećoj strani ne čini da je korist bila namijenjena uticaju. Mora se izbjegavati svaki utisak nepoštenja ili neprimjerenosti. Nadalje, ugled i integritet UNIQA grupe nikada ne smiju biti ugroženi bilo kakvim koristima. Zato ova tema zahtijeva posebnu pažnju.

Pozivnice

Uopšteno, pozive među poslovnim partnerima i dobavljačima smatramo izrazom međusobnog uvažavanja, koji doprinosi uspostavljanju i održavanju dugoročnih poslovnih odnosa. Uvijek uzimamo u obzir sve okolnosti pojedinačnog slučaja kako prilikom prihvatanja tako i prilikom slanja poziva.

Kada se poziv uputi, vodimo računa o tome da UNIQA zaposleni uvijek bude prisutan u vrijeme kada se poziva, kao na primjer kada je poziv za prisustvovanje nekom događaju. Takođe, pravimo razliku između pozivnica koje su upućene široj grupi ljudi i onih koje su upućene isključivo pojedincima, vodeći računa da u svemu zadržimo zdrav osjećaj za mjeru.

Pozivnice u vrijednosti od 100 EUR moraju se prijaviti lokalnoj funkciji za praćenje usklađenosti poslovanja. Za javne službenike moraju se poštovati posebni propisi. Lokalna funkcija za praćenje usklađenosti poslovanja stoji na raspolaganju za savjet u slučaju sumnje.

DOBRO JE ZNATI

Pitanje: *Projektni sam menadžer u UNIQA osiguranju i tražim novi IT sistem. Potencijalni partner želi da me pozove, kao predstavnika UNIQA osiguranja, na poslovnu večeru. Mogu li da prihvatim pozivnicu?*

Odgovor: *Pod uslovom da se na večeri razgovara o poslovnim temama i da je prisutan predstavnik UNIQA osiguranja, kao i najmanje jedan predstavnik dobavljača, poziv se može prihvatiti. Osim toga, mora se osigurati transparentnost događaja i voditi računa o percepciji javnosti. Takođe, treba da se uzme u obzir vrijednost pozivnice. Pozivnice ovog tipa trebalo bi ograničiti na zajedničke obroke.*

Pitanje: *Kao predstavnik službe za korisnike, želio/željela bih da pozovem svoje klijente na obrok u obližnjem restoranu nakon zaključenja ugovora o osiguranju. Da li smijem da uputim takav poziv?*

Odgovor: *Poziv se može uputiti, pod uslovom da se vodi računa o tome kako to može izgledati u očima javnosti i da vrijednost poziva ostane u primjerenim okvirima. Takođe, moram provjeriti da li su moji klijenti javni funkcioneri. U tom slučaju, potrebna je posebna pažnja. Ako postoji vremenska povezanost sa službenim djelovanjem, takav poziv nije dozvoljen.*

DOBRO JE ZNATI

Pitanje: Kao UNIQA stručnjak, pozvan/pozvana sam kao predavač na dvodnevni stručni sajam uz plaćanje učešća, koji organizuje eksterni organizator. Za predavanje mi je ponuđen i honorar. Takođe, organizator će snositi troškove leta i hotela. Da li smijem da prihvatim ovu ponudu?

Odgovor: Kada je riječ o prihvatanju troškova leta i smještaja od strane organizatora, potrebno je primijeniti interne propise o prihvatanju benefita. U ovom slučaju, troškove leta i hotela može snositi organizator jer je u pitanju eksterni, komercijalni događaj, a zaposleni UNIQA osiguranja nastupa kao predavač. Ipak, prije prihvatanja poziva, neophodno je dobiti odobrenje nadređenog.

Pokloni

Baš kao i pozivnice, pokloni su mali znakovi zahvalnosti (kao što je kutija slatkiša za Božić, buket cvijeća za rođendan) koji imaju za cilj da ojačaju poslovni odnos.

Poklone u vrijednosti od 100 EUR, kao i poklone koje bi bilo neprimjereno odbiti (kao i uvijek, potrebno je obratiti pažnju na pojedinačni slučaj), predaju se lokalnoj funkciji za praćenje usklađenosti poslovanja. U slučaju nedoumice, pretpostavlja se da je vrijednost poklona 100 EUR ili više.

Uopšteno govoreći, zabranjeno je prihvatanje i davanje direktnih ili indirektnih finansijskih pogodnosti (kao što je vaučer za restoran).



DOBRO JE ZNATI



Pitanje: Zahvaljujem poslovnom partneru na dobroj saradnji i šaljem mu/joj dvije karte za operu. Međutim, neću prisustvovati događaju. Smijem li da dam ovaj poklon poslovnom partneru?

Odgovor: Ne, budući da pozivi služe za održavanje poslovnih odnosa, a ne za neprimjeren uticaj, važno je da ja kao zaposleni UNIQA osiguranja prisustvujem pozivu.

Pitanje: Ja sam predstavnik službe za korisnike i želio/željela bih da pozovem svog klijenta, koji je ujedno i rukovodilac odjeljenja za pitanja osiguranja u Privrednoj komori, na ručak u restoran. Mogu li da pozovem svog klijenta?

Odgovor: Klijent je, kao rukovodilac odjeljenja Privredne komore, javni službenik. Poziv ovog klijenta moguć je samo ako su i slični klijenti takođe pozvani na ručak i ako ne postoji vremenska povezanost sa bilo kojom službenom radnjom Privredne komore.

Donacije i sponzorstva

Kao odgovorna članica društva, UNIQA putem donacija i sponzorstava daje korist u novcu ili nenovčanim davanjima za obrazovanje, nauku, umjetnost, kulturu, sport, kao i za društvene i humanitarne projekte.

Donacije

Donacija predstavlja dobrovoljnu korist u humanitarne svrhe koja se ustupa bez naknade.

Sve donacije moraju da budu transparentne. Identitet primaoca i namjena donacije moraju biti poznati i zakonski opravdani, kao i u skladu sa etičkim vrijednostima UNIQA grupe.

Donacije nijesu dozvoljene:

- političkim strankama i organizacijama koje su sa njima u vezi;
- strankama koje vode predizbornu kampanju;
- profitno orijentisanim organizacijama;
- organizacijama čiji ciljevi nijesu u skladu sa načelima i/ili vrijednostima UNIQA osiguranja;
- organizacijama koje bi mogle naštetiti ugledu UNIQA osiguranja.

Sponzorstvo

Sponzorstvo je ugovorom dogovorena dodjela novca, robe ili usluga u reklamne svrhe.

Kada je riječ o sponzorstvu, vodimo računa o zakonskim zahtjevima, načelu proporcionalnosti, ekonomskoj izvodivosti, kao i našoj društveno-političkoj

i društvenoj odgovornosti. Cilj svakog sponzorstva mora biti predstavljanje UNIQA grupe što većem broju postojećih ili potencijalnih klijenata. Ugovori o sponzorstvu koji nude mogućnosti oglašavanja UNIQA osiguranja ne smatraju se donacijama.

DOBRO JE ZNATI

Pitanje: Direktor velikog klijenta traži donaciju UNIQA osiguranja neprofitnoj udruženju, čiji je i član upravnog odbora. Postoji li mogućnost da pomognemo?

Odgovor: Donacije za neprofitne organizacije čiji ciljevi su u skladu sa vrijednostima UNIQA osiguranja generalno su dozvoljene. Međutim, donacija ne smije da stvori utisak (indirektnog) uticaja na primaoca donacije. U specifičnim slučajevima, lokalna funkcija za usklađenost poslovanja pruža podršku u procjeni da li i kako takva donacija može biti realizovana.

DOBRO JE ZNATI

Pitanje: Moj sin je uspješan golman u fudbalskom klubu. Na jesen se održava takmičenje mladih ekipa i za taj događaj traže sponzora za trofeje. Da li postoji mogućnost da pomognemo?

Odgovor: U principu, sponzorisanje je u takvim slučajevima dopušteno u zamjenu za odgovarajuću naknadu (kao što je postavljanje UNIQA banera na fudbalskom terenu). Za detaljnije informacije o mogućnostima u konkretnom slučaju obratite se lokalnoj marketinškoj službi.

Donacije i druge naknade političkim strankama

Donacije i drugi benefiti političkim strankama i organizacijama u vezi sa njima, kao i strankama koje učestvuju u izbornoj kampanji, nijesu dozvoljene.

Jedini izuzeci od ove zabrane jesu:

- sponzorisanje događaja koje organizuju političke stranke, predizborne stranke ili njima pridružene organizacije, ali na kojima se ne raspravlja o stranačko-političkim sadržajima, a koja su otvorena za širu javnost. Vodimo računa da se izbjegne svaki izgled uticaja (od strane javnog funkcionera);
- oglasi u medijima čiji su medijski vlasnici političke stranke ili njima pridružene organizacije, ali koji nemaju pretežno stranačko-politički sadržaj i usmjereni su na širu javnost. Nadalje, oglas mora biti primjeren svojoj oglasnoj vrijednosti i promovisati određeni UNIQA proizvod. I u ovom slučaju mora se osigurati da se izbjegne svaki izgled uticaja (od strane javnog funkcionera).



DOBRO JE ZNATI

Pitanje: Organizacija koja ne pripada direktno političkoj stranci, ali je u bliskoj vezi sa njom, traži donaciju za svoj ljetnji događaj. Da li se to smatra podržavanjem političke stranke?

Odgovor: *Da, zato tražena podrška nije dozvoljena.*

Posebno u pogledu pogodnosti za javne funkcionere:

Potreban je poseban oprez prilikom prihvatanja i davanja benefita javnim funkcionerima. Prije davanja benefita javnom funkcioneru, svako ko daje benefit mora procijeniti rizik (u smislu krivičnih zakona). Posebnu pažnju posvećujemo usklađenosti sa pravnim okvirom; svako odstupanje od njega nije dozvoljeno. Davanje benefita koji su vremenski usko u vezi sa službenim radnjama u svakom slučaju je nedozvoljeno.

Pogodnosti javnim funkcionerima u vrijednosti od 30 EUR ili više moraju se prijaviti lokalnoj funkciji za praćenje usklađenosti poslovanja. Posebnu pažnju treba posvetiti tome da li su ove pogodnosti u skladu sa lokalnim običajima i da li postoji rizik ili izgled sukoba interesa. Pokloni ili pozivnice javnim funkcionerima u vrijednosti od 100 EUR ili više generalno nijesu dozvoljeni. Za izuzetke je potrebno prethodno odobrenje lokalne funkcije za praćenje usklađenosti poslovanja.

Precizna definicija pojma 'javni funkcioner' može se pronaći u Politici praćenja usklađenosti Grupe. Lokalna funkcija za praćenje usklađenosti poslovanja na raspolaganju je za konsultacije u slučaju sumnje.

Podsticaji

Kao nagradu za uspješno djelovanje i postizanje posebnih ciljeva internih ili eksternih posrednika u (re)osiguranju, dajemo podsticaje, poput turističkih putovanja. Vrijednost podsticaja određena je ličnom koristi primaoca (i njegovog pratioca). Mjeri se zbirom svih usluga pruženih primaocu (i njegovom pratiocu)

(npr. putni troškovi, smještaj, hrana, svaka pojedinačna programska stavka događaja). Pri dodjeli podsticaja poštujemo lokalno važeće zakonske propise kao i propise EU. Podsticaji moraju biti osmišljeni tako da uvijek čuvaju imidž i ugled UNIQA grupe.

Obaveze odobravanja i izvještavanja

Za interne i eksterne benefite, poštujemo obavezu dobijanja odobrenja od pretpostavljenog. Za određene benefite pretpostavljeni može izdati opštu saglasnost. Iz ovoga su isključene naknade javnim funkcionerima i politički doprinosi.

DOBRO JE ZNATI

Pitanje: Želio/željela bih da pozovem svoj UNIQA tim na večeru kako bismo proslavili završetak izazovnog projekta. Moram li da prijavim ovu pozivnicu lokalnoj funkciji za praćenje usklađenosti poslovanja?

Odgovor: *Ne, jer se odnosi isključivo na zaposlene u UNIQA osiguranju i predstavlja interni benefit. Za interne benefite dovoljno je odobrenje pretpostavljenog.*

Pitanje: Kao direktor prodaje, želio bih da pozovem predstavnike službe za korisnike, agente i penzionisane zaposlene UNIQA osiguranja u mom regionu na božićnu zabavu. Moram li da prijavim ovu pozivnicu lokalnoj funkciji za praćenje usklađenosti poslovanja?

Odgovor: *Da, jer se agenti i penzionisani zaposleni UNIQA osiguranja smatraju "eksternim trećim licima".*

1.6 Postupanje sa imovinom i povjerljivim informacijama

Informacije koje je potrebno posebno zaštititi obrađuju se u našim prostorijama. S jedne strane, imamo detaljne informacije o životnoj situaciji naših klijenata, a s druge strane, naši postupci i metode su prednost koja bi, ako se otkrije, mogla biti iskorišćena na našu štetu.

Oprema i imovina kompanije

Kao generalno pravilo, imovina kompanije može se koristiti isključivo u poslovne svrhe. Štitimo imovinu kompanije od zloupotrebe, gubitka i krađe. Pored materijalne imovine, kao što su resursi za rad, imovina kompanije podrazumijeva i nematerijalnu imovinu, kao što je intelektualna svojina, što obuhvata i licence za softver.

Poštujemo interne propise koji se tiču korišćenja resursa za rad i resursa kompanije (uključujući, ali ne ograničavajući se na telefon, računare, internet i druge informacione tehnologije).

Zaštita podataka / Čuvanje poslovne tajne

Pravo na privatnost smatra se ljudskim pravom i stoga ga je potrebno štititi. Pridržavamo se odredbi o zaštiti podataka i osiguravamo da su lični podaci (na primjer, podaci koji se jasno mogu pripisati određenoj osobi) pouzdano zaštićeni od neovlašćenog pristupa i da se u društvu sprovode sve potrebne mjere za borbu protiv sajber napada. Lični podaci mogu se prosljeđivati samo u slučajevima predviđenim zakonom.

Kada se lični podaci prikupljaju i obrađuju, štite se osnovna prava, sloboda i dostojanstvo dotičnih osoba.

Dužni smo da čuvamo tajnost u pogledu svih internih povjerljivih pitanja kao i u vezi s povjerljivim informacijama koje se tiču poslovnih partnera, dobavljača i klijenata. Osim toga, operativne i poslovne tajne moraju se izričito smatrati povjerljivim.

Obaveza čuvanja povjerljivosti mora se poštovati i nakon prestanka radnog odnosa. U slučaju kršenja, UNIQA zadržava pravo da preduzme odgovarajuće mjere.

DOBRO JE ZNATI

Pitanje: Želio/željela bih da izvršim analizu podataka na svom kućnom računaru tokom večeri. U tu svrhu želio/željela bih da sačuvam relevantne podatke o klijentima na USB stiku i ponesem ih kući. Da li je to u skladu s našim sigurnosnim zahtjevima?

Odgovor: Ne. Čuvanje podataka o klijentima na eksternim medijima nije dozvoljeno. Analiza podataka mora se vršiti u kancelariji ili kod kuće koristeći službeni laptop.

Insajderske informacije

Povjerljive informacije su precizne informacije o kompanijama koje su kotirane na berzi, kao što je UNIQA, a koje nijesu javno dostupne i koje bi mogle imati značajan uticaj na cijenu akcija ako budu javno objavljene. Posjedovanje takvog znanja predstavlja prednost u odnosu na ostale učesnike na tržištu i time ugrožava funkcionisanje organizovanog tržišta kapitala. Zloupotreba takvih informacija podliježe vrlo strogim sankcijama – novčanim kaznama, a u posebno teškim slučajevima i zatvorskoj kazni.

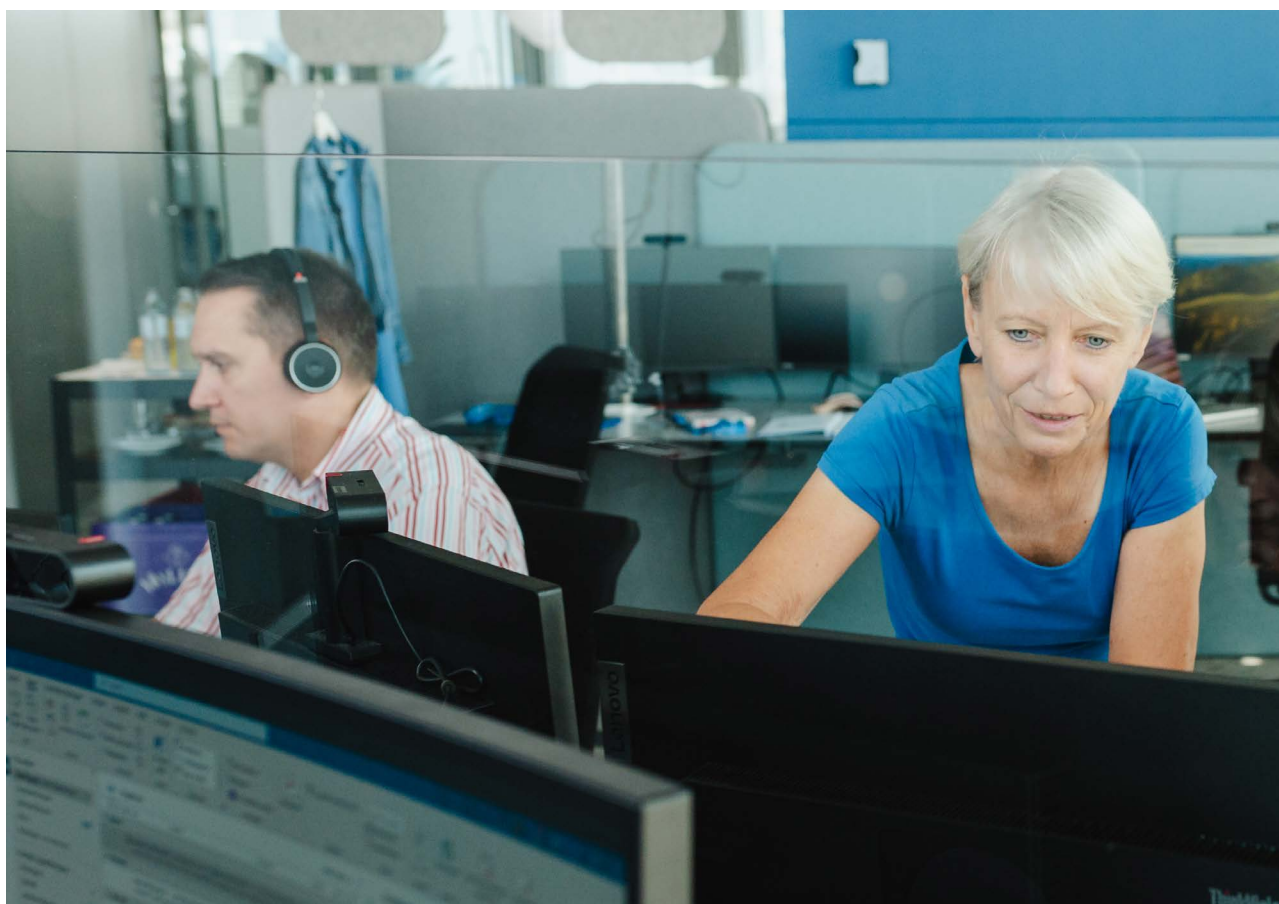
Zabranjeno je korišćenje informacije za postizanje lične finansijske koristi ili finansijske koristi za drugu osobu, otkrivanjem takvih informacija ili trgovanjem finansijskim hartijama od vrijednosti na koje se te informacije odnose. Takođe, zabranjeno je preporučivanje trećim licima da trguju takvim finansijskim instrumentima. Otkrivanje unutrašnjih informacija i povjerljivih informacija o cijenama drugim zaposlenima u UNIQA

DOBRO JE ZNATI

Pitanje: Radim na važnom, vrlo povjerljivom projektu i dobio/la sam informacije koje su cjenovno osjetljive. Stoga mi nije dozvoljeno da trgujem akcijama UNIQA osiguranja dok radim na ovom projektu, ali svakako mogu preporučiti svom bratu da kupi dionice UNIQA osiguranja.

Odgovor: Ne, zabranjeno je davati preporuke za trgovanje trećim stranama, ako imate saznanja o povjerljivim informacijama.

osiguranju je takođe zabranjeno, osim ako im te informacije nijesu neophodne za obavljanje njihovih radnih zadataka ("potrebno za obavljanje posla").



1.7 Ponašanje u skladu sa zakonima o zaštiti konkurencije

Kao UNIQA, mi smo učesnici na tržištu i stoga se oslanjamo na njegovo funkcionisanje. Zahvaljujući našim odličnim rezultatima, u poziciji smo da oblikujemo tržište inovativnošću i kvalitetom.

Posluujemo u skladu sa važećim zakonima i propisima, unutar otvorenog i poštenog okvira zasnovanog na integritetu i dobroj vjeri. Zbog toga odbacujemo prakse koje krše principe konkurencije i slobodnog tržišta.

Uvjereni smo da je za tržišno takmičenje neophodno da postupamo pošteno i kvalitetno.

Radnje koje su nepoštene i protiv konkurencije nisu dozvoljene. Naše ponašanje u tržišnom takmičenju mora biti takvo da na tržište ne utiču nepovoljno sporazumi o podjeli tržišta, zloupotreba tržišne moći ili koncentracija tržišne moći. To uključuje dogovore o cijenama, dogovore o uslovima i rokovima, raspodelu tržišta (teritorije, klijenti, kvote), zajednički marketing sa konkurentima, razmjenu tržišno relevantnih informacija itd.

DOBRO JE ZNATI

Pitanje: Tokom svog dugogodišnjeg rada kao prodajni predstavnik UNIQA osiguranja, izgradio/la sam veliki portfolio klijenata. Vrlo sam priznat/a u svojoj oblasti rada i konkurent mi nudi mjesto regionalnog menadžera. Da li sa sobom mogu da ponesem podatke o portfoliju klijenata?

Odgovor: Ne. Nošenje portfolija o podacima klijenata sa sobom nije u skladu s pravilima tržišne konkurencije i može biti pravno sankcinisano.

Pitanje: Tokom ručka kolega iz odjeljenja za rješavanje odštetnih zahtjeva priča mi o novom i ozbiljnom slučaju odgovornosti industrijskog klijenta. Kao zaposleni UNIQA osiguranja nijesam uključen/a u poslovne aktivnosti ključnih klijenata i nemam nikakve poslovne veze sa klijentom. Da li je dozvoljeno prosljediti takve informacije?

Odgovor: Postupanje kolege je bilo nekorektno jer se s takvim podacima o klijentima mora postupiti povjerljivo.

1.8 Sukob interesa

Kao zaposleni moramo osigurati da privatni interesi nijesu u sukobu sa našim obavezama prema UNIQA osiguranju. Povezivanje poslovnih i privatnih interesa na štetu UNIQA osiguranja nije dozvoljeno.

To uključuje, na primjer ugovore, i pregovore od kojih mi ili nama bliske osobe (na primjer rođaci, prijatelji itd.) mogu imati koristi. Ovo se ne odnosi na plaćanja provizije u vezi sa posredničkim aktivnostima. Takođe, preuzimanje sekundarnih poslova, savjetodavnih poslova, funkcija u pravnim subjektima ili političkim funkcijama može dovesti do sukoba interesa.

Svaki mogući sukob interesa, kao i svaki dodatni angažman, bez obzira na to da li može dovesti do sukoba interesa ili ne, mora biti prijavljen i procijenjen od strane neposrednog rukovodioca.

Dokumentovanje sukoba interesa identifikovanih unutar Društva, kao i njihovo postupanje, sprovodi lokalna funkcija praćenja usklađenosti poslovanja. Iz tog razloga, svaki identifikovani sukob interesa, posebno onaj koji uključuje zaposlene, članove Upravnog odbora ili Odbora direktora, mora se prijaviti lokalnoj funkciji za praćenje usklađenosti poslovanja.

DOBRO JE ZNATI

Pitanje: Ponuđena mi je prilika da se kandidujem za opštinskog odbornika na sigurnoj poziciji na listi. Da li mogu da prihvatim kandidaturu?

Odgovor: O kandidaturi mora biti obaviješten pretpostavljeni. Nakon što pretpostavljeni da saglasnost za prihvatanje kandidature, zahtjev se zajedno sa saglasnošću mora proslijediti lokalnoj HR funkciji na dalji pregled. Ako lokalna HR funkcija zaključi da sekundarno zaposlenje predstavlja rizik za reputaciju, lokalna funkcija za praćenje usklađenosti poslovanja biće obaviještena pismenim putem. U suprotnom, odobrenje ili odbijanje biće iskomunicirano zaposlenom i pretpostavljenom.

1.9 Održivost

Pored ambicije za ekonomskim uspjehom, kao osiguravajuće društvo težimo i stvaranju ekoloških i društvenih vrijednosti. Naša specifična pravila ponašanja velikim dijelom proizlaze iz propisa članstva u koje smo ušli. Zagovaramo ova načela ponašanja prema našim klijentima i zaposlenima.

Naša pravila ponašanja u skladu sa 10 principa UN Globalnog dogovora (UNGC)

Usklađenost sa principima UN Globalnog dogovora (UNGC) posebno je važna za nas u kontekstu ulaganja, preuzimanja rizika, operacija, u interakciji sa našim zaposlenima i u odabiru naših dobavljača (<https://unglobalcompact.org/>):

Ljudska prava

- **Princip 1:** Podržavamo i poštujemo zaštitu međunarodno proglašenih ljudskih prava.
- **Princip 2:** Vodimo računa o tome da ne budemo saučesnici u kršenju ljudskih prava.

Rad

- **Princip 3:** Podržavamo slobodu udruživanja i efektivno priznavanje prava na kolektivno pregovaranje.
- **Princip 4:** Predani smo eliminaciji svih oblika prisilnog i obaveznog rada.
- **Princip 5:** Posvećeni smo ukidanju rada djece.
- **Princip 6:** Zagovaramo uklanjanje diskriminacije u pogledu zapošljavanja i zanimanja.

Životna sredina

- **Princip 7:** Podržavamo predostrožan pristup ekološkim izazovima.
- **Princip 8:** Preduzimamo inicijative za promovisanje veće odgovornosti prema životnoj sredini.
- **Princip 9:** Podstičemo razvoj i širenje ekološki prihvatljivih tehnologija.

Sprečavanje korupcije

- **Princip 10:** Borimo se protiv korupcije u svim njenim oblicima, uključujući iznudu i podmićivanje.

Uvjereni smo da je poštovanje ovih principa u kombinaciji sa razmatranjem ciljeva Ujedinjenih nacija za održivi razvoj (SDG) ključno za pošteno tržišno takmičenje i očuvanje našeg ugleda.

Iz tog razloga, UNIQA je takođe javno objavila svoju posvećenost ovim principima u pismu izvršnog direktora UNIQA grupe Ujedinjenim nacijama.

Ostala članstva

Smatramo da su razmjena znanja, veća transparentnost, zajednički razvijena rješenja i usvajanje najboljih praksi od suštinskog značaja. Zato smo potpisnik i član nekoliko globalnih inicijativa za održivost.





Fokus: Ljudska prava

Dobavljači

Naši dobavljači dužni su da poštuju ljudska prava i da osiguraju da ne budu uključeni u kršenja ljudskih prava ili kršenje društvenog i radnog prava.

Ulaganja

Razmatranje ljudskih prava u našim ulaganjima zasniva se na UNIQA smjernicama za odgovorno ulaganje. UNIQA učestvuje u angažmanu zasnovanom na standardima za suzbijanje kršenja ljudskih prava od strane kompanija. Osim toga, kao dio naše dubinske analize u upravljanju našim glavnim štetnim uticajima, imamo i kriterijum provjere koji se zasniva na negativnim standardima za nova direktna ulaganja u izdavaoce koji su uključeni u ozbiljne društvene i ekološke prekršaje, na osnovu međunarodnih standarda UNGG-a i OECD-a.

Korporativni klijenti

Integrisali smo ESG procjenu rizika u proces preuzimanja rizika za naše korporativne klijente. Izloženost korporativnih korisnika društvenim rizicima, uključujući ljudska prava, procjenjuje se neposredno pri kreiranju ponude. Klijenti koji posluju u sektorima sa visokim rizikom od kršenja ljudskih prava upućuju se našem ESG savjetniku i provjeravaju se u vezi sa relevantnim pravilima. Osim toga, kompanije koje se kotiraju na berzi pojedinačno se procjenjuju u pogledu usklađenosti sa potrebnim obavezama u vezi sa ljudskim pravima na osnovu javno dostupnih podataka.

Zaposleni

Kao poslodavac, smatramo da su određena ljudska prava osnovna i univerzalno primjenjiva za naše zaposlene. To uključuje pravo na slobodu udruživanja i kolektivnog pregovaranja kao i zaštitu od polne, vjerske, političke i nacionalne ili društvene diskriminacije. Ne tolerišemo dječji ili prisilni rad, (moderno) ropstvo ili trgovinu ljudima tokom naših poslovnih aktivnosti. UNIQA grupa podržava slobodu udruživanja i kolektivnog pregovaranja tako da je sklopila kolektivne ugovore u Austriji. Stvarno sprovođenje prava na slobodu udruživanja razlikuje se od zemlje do zemlje. Pridržavamo se lokalnih zakona i propisa na tržištima na kojima poslujemo. Pratimo međunarodne standarde za zaposlene kako bismo osigurali pravednu radnu praksu, poštovali ljudska prava, promovisali jednake mogućnosti, garantovali jednake plate i podržavali različita razmišljanja. Naša posvećenost raznolikosti i uključenosti navedena je u Politici raznolikosti i inkluziji. Mi, zaposleni UNIQA osiguranja, jednako smo raznoliki kao i naši klijenti. Činimo zajednicu u kojoj cijenimo i poštujemo jedni druge – bez obzira na pol, starosno doba, porijeklo, fizičke/mentalne sposobnosti, seksualnu orijentaciju, vjeru, ideologiju ili druge karakteristike. UNIQA grupa se aktivno zalaže za jednakost i uključenost, i prepoznaje važnost radne snage koja odražava raznolikost tržišta na kojima poslujemo.

Dodatni linkovi u vezi sa održivošću

- **Strategija održivosti i ESG upravljanje**

<https://www.uniqagroup.com/grp/sustainability/strategy-governance/strategy-esg-governance.en.html>

- **Izveštavanje o održivosti**

<https://www.uniqagroup.com/grp/sustainability/reporting-disclosure/sustainability-report.en.html>

- **Članstva i ocjene**

<https://www.uniqagroup.com/grp/sustainability/reporting-disclosure/memberships-ratings.en.html>

- **Preuzimanje dokumenata u vezi sa održivošću**

<https://www.uniqagroup.com/grp/sustainability/reporting-disclosure/downloads.en.html>

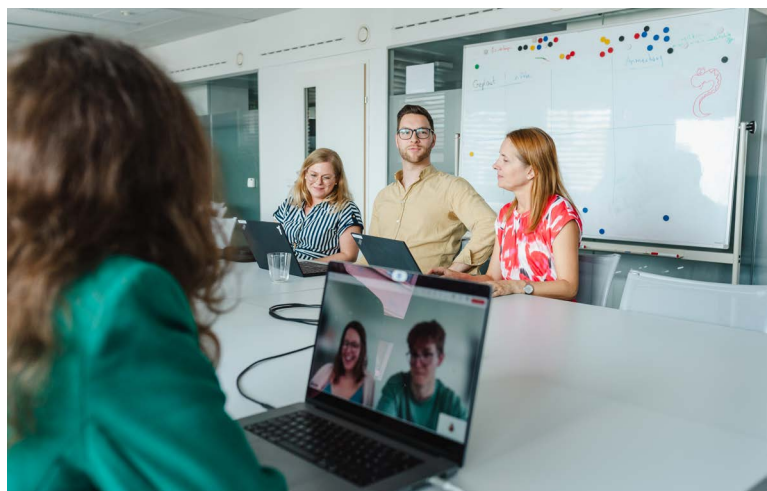
1.10 Komunikacija

Ističemo potpuno, pošteno, tačno, pravovremeno i razumljivo izveštavanje u svakom području. To garantuje svako ko radi za UNIQA osiguranje kao zaposleni, supervizor, član Upravnog odbora ili član Odbora direktora.

Podržavamo pošteno i istinito izveštavanje unutar i izvan kompanije, što nas čini vjerodostojnima.

Komunikaciju sa medijima, našim akcionarima i nadzornim tijelima mora obavljati isključivo relevantni

član Upravnog odbora ili zaposleni koje je izričito odredio i ovlastio relevantni član Upravnog odbora. Svaka komunikacija s medijima ili akcionarima unaprijed je usklađena sa komunikacijom UNIQA grupe.



1.11 Kontakt

Svaki izvještaj o incidentima relevantnim za usklađenost poslovanja tretiraće se povjerljivo, a na zahtjev i anonimno. UNIQA garantuje posebnu zaštitu i podršku svima koji čiste savjesti i u dobroj vjeri podnesu osnovanu žalbu ili prijavu. Za prijave nezakonitih radnji ili kršenja Kodeksa ponašanja na raspolaganju su vam sljedeće osobe:

Izvršni direktor

Vladimir Marković

Telefon: +382 20 444 720

E-mail: vladimir.markovic@uniqa.me

Saradnik za pravne poslove i praćenje
usklađenosti poslovanja

Miloš Ivanović

Telefon: +382 20 444 743

E-mail: milos.ivanovic@uniqa.me

DOBRO JE ZNATI

Ako se suočite s teškom odlukom, dobro je postaviti sljedeća pitanja:

- *Da li je moje ponašanje u skladu sa zakonom i internim aktima UNIQA osiguranja?*
- *Šta drugi misle o mojim postupcima?*
- *Da li postoji li rizik da moje ponašanje baci senku na UNIQA osiguranje i da rizikujem ugled Društva?*
- *Da li bi moja porodica i prijatelji smatrali moje ponašanje etičnim?*
- *Da li bi meni odgovaralo da moji postupci budu medijski popraćeni?*

U slučaju sumnje, lokalna funkcija praćenja usklađenosti poslovanja će vam rado pružiti podršku.