



# Jasna pravila za sve.

Kodeks ponašanja

# UNIQA kodeks ponašanja



# Sadržaj

<b>1. Predgovor</b> .....	<b>4</b>
<b>2. Načela kojima se rukovodimo</b> .....	<b>6</b>
<b>3. Etičko upravljanje i usklađenost sa zakonom</b> .....	<b>8</b>
■ Suzbijanje korupcije	
■ Sprečavanje pranja novca	
■ Informacije/prijave/uzbunjivači	
■ Posledice u slučaju kršenja	
<b>4. Pravila lepog ponašanja</b> .....	<b>11</b>
■ Interakcija sa klijentima	
■ Interakcija sa poslovnim partnerima / javnim organima	
■ Interakcija sa zaposlenima	
<b>5. Koristi</b> .....	<b>16</b>
■ Pokloni i pozivnice	
■ Specifičnosti u vezi sa korišću za javne funkcionere	
■ Donacije i sponzorstva	
■ Odobrenje i obaveza prijave	
<b>6. Postupanje sa imovinom i poverljivim informacijama</b> .....	<b>28</b>
■ Oprema kompanije i imovina kompanije	
■ Zaštita podataka o ličnosti / Čuvanje poslovne tajne	
<b>7. Konkurentno ponašanje</b> .....	<b>31</b>
■ Insajderske informacije	
<b>8. Sukob interesa</b> .....	<b>34</b>
<b>9. Održivost</b> .....	<b>36</b>
■ Ljudska prava	
■ Rad	
■ Životna sredina	
■ Suzbijanje korupcije	
<b>10. Komunikacija</b> .....	<b>38</b>
<b>11. Kontakt</b> .....	<b>39</b>

## 1. Predgovor

### Poštovani zaposleni,

Zahvaljujući našim jakim brendovima UNIQA i Raiffeisen Versicherung, mi spadamo među najuspešnije osiguravače na tržištu - kako u Austriji tako i u Centralnoj i Istočnoj Evropi. Najvažniji zadatak UNIQA osiguranja je da obezbedi sigurnost svojim klijentima i da im bude podrška u kreiranju njihove budućnosti na najbolji mogući način. Ovu društvenu obavezu želimo da preuzmемо na pravi način.

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

Na osnovu toga, sačinili smo naš Kodeks ponašanja. On oslikava načela kojima se vodimo i našu korporativnu kulturu. Iz tog razloga, Kodeks ponašanja pruža neophodan okvir za naše ponašanje prema našim klijentima, poslovnim partnerima i zaposlenima.

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

Celokupan Upravni odbor bezuslovno podržava Kodeks ponašanja. Iz tog razloga, on se jednako odnosi na nas kao i na sve zaposlene u Grupi, uključujući i Nadzorni odbor. U smislu lične odgovornosti, svako snosi ličnu odgovornost za sopstvene postupke i na taj način aktivno doprinosi održivoj reputaciji UNIQA osiguranja.

Hajde da zajedno nastavimo našim putem uspeha u skladu sa Kodeksom ponašanja!

Sve odredbe ovog Kodeksa ponašanja usvojio je Upravni odbor Grupe i one se primenjuju od 01. februara 2021. godine.

U Beču, januara 2021. godine



**Andreas Brandstetter**  
Predsednik Upravnog odbora  
UNIQA Insurance Group AG



**Peter Eichler**  
Član Upravnog odbora  
UNIQA Insurance Group AG



**Wolf Gerlach**  
Član Upravnog odbora  
UNIQA Insurance Group AG



**Peter Humer**  
Član Upravnog odbora  
UNIQA Insurance Group AG



**Wolfgang Kindl**  
Član Upravnog odbora  
UNIQA Insurance Group AG



**René Knapp**  
Član Upravnog odbora  
UNIQA Insurance Group AG



**Erik Leyers**  
Član Upravnog odbora  
UNIQA Insurance Group



**Klaus Pekarek**  
Član Upravnog odbora  
UNIQA Insurance Group AG



**Kurt Svoboda**  
Član Upravnog odbora  
UNIQA Insurance Group

## 2. Načela kojima se rukovodimo

### 1. Klijent na prvom mestu

U svojim procesima, proizvodima i uslugama, uvek stavljamo klijenta u centar svega što radimo. Organizujemo se i izveštavamo u okviru segmenata klijenata: poslovanje sa stanovništvom, banko osiguranje i korporativni & afiniti poslovi. Fokusrani smo na potrebe i zahteve naših klijenata i pitamo ih za mišljenje. Povratna informacija od klijenta kroz rangiranje od 5 zvezdica pokazuje nam da li smo ispunili ovo načelo.

### 2. Jednostavnost

U svetu koji je sve kompleksniji, naš je cilj da nudimo klijentima proizvode i usluge koji su laki za razumevanje, koji su korisni i koji daju opipljivu dodatnu vrednost njihovim životima. Benefite jednostavnih rešenja stavljamo ispred rešenja koja su „najbolja u klasi“. U međusobnoj saradnji, preferiramo lične razgovore u odnosu na pisane poruke i smanjujemo broj primalaca u grupi samo na one od kojih se očekuje određena aktivnost. Uvek reagujemo brzo i direktno na pitanje.

### 1. Klijent na prvom mestu

To je naš  
DNK!



### 2. Jednostavnost

To je  
naše  
VREME!



### 3. Integritet

To je naša  
REPUTACIJA!



### 3. Integritet

Zajednica je upravo onoliko jaka koliko i poverenje na kojem je izgrađena. Upravo je to razlog zašto stojimo uz naše vrednosti i smernice u svim našim postupcima, živimo transparentnu komunikaciju i činimo sve što možemo da ispunimo obećanja koja smo dali.

### 4. Odgovornost

Naši zaposleni rade stručno i nezavisno; to je jedini način na koji oni mogu brzo da pruže podršku našim klijentima i da ih isprate na dobar način. Mi svi preuzimamo korporativnu odgovornost i tražimo najbolje i najbrže rešenje za naše klijente. Mi ne radimo ni birokratski ni politički, već preduzetnički i sa klijentom u centru naših aktivnosti. Mi donosimo odluke i, takođe, svojim kolegama dajemo prostora za to. U svojim postupcima, sve više preuzimamo odgovornost za svoje susede i društvo (održivost).

### 4. Odgovornost

To je naša  
**BUDUĆNOST!**



### 5. Zajednica

To je naš  
**ŽIVOT!**



### 5. Zajednica

Mi smo raznolika zajednica koju čini više od 15 miliona ljudi iz 18 zemalja. Snaga ove zajednice je izvor naših postignuća i inspiracija našeg rada, što bi trebalo da omogući ljudima u našoj zajednici bolji život. Mi pružamo podršku jedni drugima izvan okvira naših odgovornosti, kako bismo uslužili naše klijente na najbolji mogući način. Posvećeni smo konstantnom unapređenju naše saradnje. Mi živimo raznolikost - nema mesta za netoleranciju i isključivanje.

### 3. Etičko upravljanje i usklađenost sa zakonom

Mi brinemo i vredno radimo za naše klijente i kolege. Mi znamo i razumemo njihove potrebe i mi ih inspirišemo. Kao članovi zaposlenih, mi motivišemo naše kolege i pružamo im podršku. Proaktivni smo i postavljamo standarde u industriji uvođenjem inteligentnih, novih rešenja. Naš stav prema kompaniji kao i prema trećim licima je otvoren i jasan. Usluge pružamo na pouzdan način, jer mi vrednujemo naše klijente i kolege. Mi ispunjavamo obećanja. Ono što je zajedničko zaposlenima u UNIQA osiguranju je što želimo da budemo vodeći. Uspešni smo jer pružamo vrhunske usluge našim klijentima koje su bolje od usluga naših konkurenata.

Uz ovakav stav, posvećeni smo našim klijentima kako bi oni mogli da kreiraju svoje živote sa sigurnošću i uživanjem. Želimo da ispunimo svoje ciljeve kako bismo bili vodeće osiguravajuće društvo u centru Evrope. Iako smo mi evropska osiguravajuća grupacija, lokalna prisutnost je od velikog značaja za nas.

Na osnovu toga, postavljamo interne standarde za etičko ponašanje, što delom prevazilazi važeće zakone. Slobodu diskrecije koristimo samo ukoliko je to u skladu sa zakonom kao i sa našim vrednostima, a sve dok to ne šteti reputaciji UNIQA osiguranja.

Posmatrano u kontekstu UNIQA osiguranja, naše lično ponašanje mora da prati zakonske i društvene norme. Postupci koji mogu da naruše reputaciju UNIQA osiguranja su neprihvatljivi. Važno nam je da radimo sa poslovnim partnerima koji, takode, posluju u skladu sa zakonom i čije su moralne i etičke norme na sličnom nivou.





Ponašanje kolega koji su na rukovodećim pozicijama služi za uzor za zaposlene u celoj UNIQA grupi. Ove kolege su dužne da se postaraju za to da njihovi zaposleni budu upoznati sa Kodeksom ponašanja i da postupaju u skladu sa podrazumevanim načelima ponašanja.

U svom radnom okruženju, ne dozvoljamo nikome da bude umešan u nelegalne radnje niti tolerišemo nezakonite postupke. To važi za sve zemlje u kojima UNIQA obavlja poslovnu delatnost. U tom smislu, posebnu pažnju obraćamo na sledeće teme:

### **Suzbijanje korupcije**

Korupcija podrazumeva traženje, nudenje ili prihvatanje nepoštene koristi (najčešće se naziva mito, novac za podmićivanje ili korist).

Određene vrste nečasnog ponašanja je teško obuhvatiti zakonom te nije uvek tako očigledno da li je ponašanje zapravo nelegalno. Stoga, svako od nas mora da vodi računa da se uzdržava, u svakom trenutku, od korupcije i „sivih zona“ i da incidente s tim u vezi, kao i čvrsto utemeljene sumnje, prijavi nadležnom nadređenom i lokalnoj funkciji za praćenje usklađenosti. Zaštita reputacije kompanije je jedan od naših najvažnijih zadataka.

### **Sprečavanje pranja novca**

UNIQA preduzima sve mere propisane zakonom da spreči pranje novca i finansiranje terorizma. U skladu sa tim, poštujemo načelo „upoznajte svog klijenta“, koje efikasno sprečava anonimne transakcije.

### **Informacije/prijave/uzbunjivači**

Ukoliko saznamo za kršenje zakona ili za tekuće kršenje Kodeksa ponašanja, obaveštavamo svog nadređenog ili lokalnu funkciju za praćenje usklađenosti. Prijava može da se izvrši telefonskim putem, imejlom, dopisom ili preko platforme za uzbunjivače, koja je posebno kreirana samo za te svrhe. Sve prijave mogu da se izvrše lično ili anonimno. Prijave su poverljive i proveravaju se sa dužnom pažnjom.

## Posledice u slučaju kršenja

Kršenje zakonskih propisa i opšteprihvaćenih etičkih pravila može da dovede do trajne štete po UNIQA osiguranje. Između ostalog, to može dovesti do zahteva za isplatu odštete, administrativnih i korporativnih kazni, odnosno do povlačenja dozvola i licenci.

UNIQA bez izuzetka reaguje na svako kršenje. Diskreciono pravo kompanije je da odredi sprovođenje mera koje mogu da dovedu i do prekida radnog odnosa, odnosno do zahteva za odštetu.



## 4. Pravila lepog ponašanja

Otvoren način u postupanju sa ljudima koji počiva na poverenju usko je povezan sa našim modelom poslovanja. Iz tog razloga, pravi način za rad sa klijentima i partnerima, kao i sa kolegama, nama je veoma važan. Način na koji ljudi imaju međusobnu interakciju kreira sliku kompanije koja se jasno vidi kako iznutra, tako i spolja.

Uljudan i uvažavajući ton je preduslov, kako u razgovoru sa zaposlenima tako i sa klijentima i partnerima. Izbegavamo omalovažavanje bilo kog tipa. Ni interno ni eksterno ne tolerišemo diskriminaciju na bazi etničkog porekla, rase, pola, veroispovesti, ideologije, invaliditeta, godina ili seksualne orijentacije.

Ponašanje puno poštovanja, otvoreno, saradljivo i pouzdano, predstavlja deo našeg stava prilikom interakcije sa klijentima, partnerima, javnim organima, kolegama, zaposlenima, nadređenima i drugima.

### Interakcija sa klijentima

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

Upoznajemo klijente na bazi poverenja. Fokus našeg dnevnog rada jeste da kreiramo rešenja za naše klijente i da ojačamo poverenje.

Svojim klijentima pružamo najbolje moguće savete u vezi sa višegodišnjim polisama za kreiranje zašтите lične imovine, a naročito svesni svoje odgovornosti, klijentima pružamo savete uz najveću brigu kako bismo ispunili njihove dugoročne potrebe.

Uprkos tome šta postupamo sa integritetom i osećajem odgovornosti, klijenti i partneri mogu da osećaju da ne dobijaju najbolji mogući tretman. Kako bismo ispunili naša fundamentalna načela, uspostavili smo sistem za upravljanje zahtevima i prigovorima, koji je posebno kreiran za ove potrebe.

Rešavamo prigovore sadašnjih i bivših klijenata i partnera na pouzdan, prijateljski, stručan i brz način u skladu sa važećim zakonima i propisima. Orijentisanost na klijenta je ključ našeg uspeha.

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 na brižan način koji je od koristi. Sprečavanje opasnosti počinje primećivanjem problema. Umesto da okrećete glavu, rešite 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 i poslovnim partnerima obraćaju posebnu pažnju na svoj izgled. 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 pre isplate po osnovu životnog osiguranja. Ovo je propisano zakonom. Da li ipak treba da nastavim komunikaciju sa klijentom koji ne prepoznaje zakonsku obavezu?

**Odgovor:** Da. Klijenta moramo obavestiti o statutornim zahtevima na prijateljski i strpljiv način, čak i onda kada to zahteva mnogo vremena od nas.



### 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:** Savetujem dvoje kolega na uljudan ali odlučan način da ne rešavaju interne probleme u delu predviđenom za klijente.

## Interakcija sa poslovnim partnerima / javnim organima

Odnosi sa našim poslovnim partnerima su ključ za uspeh i oni moraju da budu rezultat naših načela, uzajamnog zadovoljstva i međusobne saradnje. Svi mi imamo koristi od dugoročnog i održivog poslovnog odnosa.

Naš odnos sa javnim organima karakteriše otvorena, timski orijentisana i pouzdana saradnja. Održavamo otvorene kanale komunikacije sa svim organima na međunarodnom, nacionalnom i lokalnom nivou. Komunikaciju sa regulatornim organima vrši isključivo nadležni član Upravnog odbora, odnosno zaposleni koji je eksplicitno imenovan i ovlašćen za to od strane Upravnog odbora.

## Interakcija sa zaposlenima

Svesni smo svoje socijalne odgovornosti te stoga postupamo u skladu sa zaštitom radnog odnosa, u skladu sa propisima koji regulišu ugovore o radu i pravima predstavnika zaposlenih.

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





## 5. Koristi

### Koristi i obaveza prijave

Davanje znaka pažnje poslovnim partnerima ili klijentima ima dugu tradiciju u poslovnoj praksi. Pa ipak, korist nikada ne sme da bude zloupotrebljena radi pribavljanja nepoštena ili nepravilne pogodnosti za sebe ili druge, odnosno za vršenje

uticaja. Pored toga, reputacija i integritet UNIQA grupe nikada ne smeju da budu narušeni zbog koristi bilo koje vrste. Upravo zbog toga ova tema zahteva posebnu pažnju.







## Pokloni i pozivnice

Uopšteno, male poklone između eksternih poslovnih partnera smatramo znakom međusobnog poštovanja, koji doprinosi uspostavljanju i održavanju dugoročnih poslovnih odnosa. Međutim, vrednost poklona mora da bude razumna. To je slučaj kada nema mogućnosti vršenja uticaja vrednošću ili vrstom poklona. Sve što deluje nepošteno ili nekorektno mora da se izbegne.

Lokalna funkcija za praćenje usklađenosti mora da se konsultuje unapred u vezi sa važnim pitanjima ili u slučaju da postoji nedoumica.

Poklone čija vrednost iznosi 100 EUR ili više kao i poklone čije odbijanje deluje neadekvatno (kao i obično, treba uzeti u obzir okolnosti pojedinačnih slučajeva) predajemo lokalnoj funkciji za praćenje usklađenosti.

Kao osnovno načelo, prihvatanje kao i davanje direktne ili indirektno finansijske koristi je zabranjeno.

Sve pozivnice za događaje, kao što su večernji događaji, pozorišne predstave, balovi, konferencije, sportski događaji itd. procenjuju se na individualnoj bazi, pri čemu se u obzir uzima pozicija i funkcija zaposlenog koji je pozvan.

Kada je pozivnica proširena, tada uvek vodimo računa da zaposleni UNIQA osiguranja bude prisutan u vreme održavanja događaja sa pozivnice, kao kada se pozivnica odnosi na prisustvo određenom događaju.

Razlikujemo pozivnice koje su upućene opštoj grupi ljudi i pozivnice koje su upućene samo pojedincima.

Uvek uzimamo u obzir sve okolnosti svakog pojedinačnog slučaja i održavamo zdrav osećaj za razdvajanje bitnog od nebitnog prilikom prihvatanja ili davanja poklona i pozivnica. Pokloni i pozivnice se upućuju na adresu kompanije. U slučaju nedoumice, konsultujemo lokalnu funkciju za praćenje usklađenosti.

## 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 tokom večere razgovora o poslovnim temama i pod uslovom da su predstavnik UNIQA osiguranja i barem jedan od predstavnika poslovnog partnera prisutni, ovo predstavlja prihvatljivo ponašanje. Pored toga, transparentnost događaja mora da se obezbedi, a percepcija javnosti mora da se uzme u obzir. Takođe, mora da se razmotri i vrednost pozivnice. Pozivnice ovog tipa treba ograničiti na zajedničke obroke.





### Dobro je znati:

**Pitanje:** Potencijalni poslovni partner bi želeo da mi uživo prezentuje svoj proizvod i poziva me, kao projektnog menadžera, na putovanje u Njujork. Potencijalni poslovni partner, takođe, nudi da plati avionsku kartu i smeštaj. Hteo/htela bih da vidim kako proizvod radi pre nego što donesem odluku. Mogu li da prihvatim pozivnicu?

**Odgovor:** Troškove leta i smeštaja mora da snosi UNIQA i poslovni partner ne sme da ih preuzme niti da ih refundira. Ovakav vid putovanja je prihvatljiv jedino ukoliko potencijalni partner nema referentnog partnera u geografskoj blizini. Mora da se proveri adekvatnost na individualnoj bazi.



### Dobro je znati:

**Pitanje:** Poslovni partner bi želeo da mi se zahvali, kao projektnom menadžeru, za moj rad i iz tog razloga želi da mi pošalje karte za operu. Međutim, poslovni partner neće prisustvovati operском izvođenju. Mogu li da prihvatim ovaj poklon?

**Odgovor:** Ne, budući da nije dozvoljeno prisustvovanje događajima bez prisustva poslovnog partnera.

## Specifičnosti u vezi sa korišću za javne funkcionere

Generalno, uzdržavamo se od prihvatanja i davanja poklona i pozivnica javnim funkcionerima.

U slučaju da se korist traži zbog poštovanja političke kancelarije ili države, to prijavljujemo lokalnoj funkciji za praćenje usklađenosti za vrednost od 30 EUR i više. U svakom slučaju, pokloni i pozivnice čija je vrednost 100 EUR ili više nisu dozvoljeni. Međutim, čak i kada vrednost iznosi ispod 100 EUR, mi i dalje procenjujemo da li postoji rizik ili izgled od sukoba interesa.

Moramo da imamo u vidu da se, pored zaposlenih kod javnih organa, i zaposleni u javnim institucijama ili zaposleni u državnim kompanijama smatraju javnim funkcionerima.

## Donacije i sponzorstva

Kao odgovorna članica društva, UNIQA daje korist u novcu ili u naturi za edukaciju, nauku, umetnost, kulturu, sport, kao i za društvene i humanitarne projekte kroz donacije i sponzorstva.

### Donacije

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

Sve donacije moraju da budu transparentne. Identitet primaoca i namena donacije moraju da se znaju i da budu zakonski opravdani.

Donacije nisu dozvoljene:

- političkim strankama i organizacijama koje su sa njima povezane,
- strankama koje su u kampanji za izbore,
- profitnim organizacijama,
- organizacijama čiji ciljevi nisu u skladu sa kompanijskim načelima i/ili vrednostima UNIQA osiguranja,
- organizacijama koje bi mogle da naškode reputaciji UNIQA osiguranja.

## Donacije i druge koristi političkim strankama

Donacije i druge koristi koje se primaju od ili se daju političkim strankama ili njihovim povezanim kompanijama, kao i strankama u kampanji za izbore nisu dozvoljene.

Jedini izuzetak od ove zabrane predstavlja sponzorisane događaje koje organizuju političke stranke ili sa njima povezane organizacije, ali gde nema reči o političko-partijskom sadržaju i koji su otvoreni za široku javnost. Mi se staramo da se izbegne sve što ima izgleda za sukob interesa.





### Dobro je znati:

**Pitanje:** Lokalna dobrovoljna vatrogasna služba traži pomoć. Da li možemo da joj damo donaciju?

**Odgovor:** U principu, moguće je dati donaciju. Donaciju mora da odobri nadređeni.



### Dobro je znati:

**Pitanje:** Organizacija koja ne pripada direktno političkoj stranci ali ima bliske veze sa političkom strankom traži pomoć za svoj letnji događaj. Da li se to smatra donacijom političkoj stranci?

**Odgovor:** Da, te stoga nije dozvoljeno pružanje tražene pomoći. U slučaju nedoumice, zahtev se procenjuje zajedno sa lokalnom funkcijom za praćenje usklađenosti.

## Sponzorstva

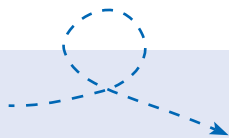
Sponzorstvo je ugovorno definisana dodela novca, robe ili usluga gde se zauzvrat pruža reklamiranje.

Kada je reč o sponzorstvu, obraćamo pažnju na zakonske zahteve, načelo proporcionalnosti, ekonomsku izvodljivost, naše vrednosti, kao i na socio-političku i društvenu odgovornost. Ugovori o sponzorstvu koji nude UNIQA osiguranju mogućnost za reklamiranje ne smatraju se donacijama.





### 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, sponzorstvo je moguće u takvim situacijama ukoliko se pruža odgovarajuća naknada (npr. postavljanje reklamnih tabli UNIQA osiguranja oko fudbalskog terena). Sektor za marketing može da dostavi detaljne informacije u vezi sa mogućnostima u konkretnom slučaju.

## Odobrenje i obaveza prijave

Obaveza dobijanja odobrenja nadređenog se poštuje kako za interne tako i za eksterne koristi. Prethodno odobrenje do određenog jednokratnog iznosa je moguće (opšte odobrenje). Uz to,

obaveza prijave lokalnoj funkciji za praćenje usklađenosti kako je prikazano u pregledu u nastavku važi za eksterne koristi.

OSNOVNA PRAVILA		
Interna korist		Odobrenje nadređenog (opšte odobrenje je moguće)
Eksterna korist	Vrednost < EUR 100	Odobrenje nadređenog (opšte odobrenje je moguće)
	Vrednost ≥ EUR 100	Odobrenje nadređenog (opšte odobrenje je moguće) Retroaktivna prijava lokalnoj funkciji za praćenje usklađenosti

## POSEBNA PRAVILA

Eksterna korist	Javni funkcioner Vrednost < EUR 30	Prethodno odobrenje nadređenog (opšte odobrenje nije moguće)
	Javni funkcioner Vrednost EUR 30.00 – 99.99	Prethodno odobrenje nadređenog (opšte odobrenje nije moguće) Retroaktivna prijava lokalnoj funkciji za praćenje usklađenosti
	Javni funkcioner Vrednost ≥ EUR 100	Generalno je zabranjeno. U izuzetnim slučajevima: prethodno odobrenje nadređenog (opšte odobrenje nije moguće) Prethodno odobrenje lokalne funkcije za praćenje usklađenosti
	Donacije, sponzorstva Vrednost < EUR 100	Prethodno odobrenje nadređenog (opšte odobrenje nije moguće)
	Donacije, sponzorstva Vrednost ≥ EUR 100	Prethodno odobrenje nadređenog (opšte odobrenje nije moguće) Retroaktivna prijava lokalnoj funkciji za praćenje usklađenosti
	Izuzeci od političkog sponzorstva	Bez obzira na iznos: prethodno odobrenje nadređenog (opšte odobrenje nije moguće) Vrednost ≥ EUR 100: prethodno odobrenje lokalne funkcije za praćenje usklađenosti
	Vrednost ≥ EUR 15.000	Prethodno odobrenje nadređenog (opšte odobrenje nije moguće) Prethodno odobrenje lokalne funkcije za praćenje usklađenosti

## 6. Postupanje sa imovinom i poverljivim informacijama

Informacije koje su vredne posebne zaštite obrađuju se u našim prostorijama. S jedne strane, mi imamo detaljne informacije o životnoj situaciji naših klijenata, dok sa druge strane naše procedure i metode predstavljaju sredstvo koje, ukoliko se otkrije, može da bude upotrebljeno na našu štetu.

### Oprema kompanije i imovina kompanije

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

Mi 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 o ličnosti / Čuvanje poslovne tajne

Smatra se da je pravo na privatnost ljudsko pravo te stoga mora da bude zaštićeno. Mi postupamo u skladu sa odredbama o zaštiti podataka o ličnosti i staramo se da podaci o ličnosti (na primer, podaci koji se jasno mogu pripisati određenom licu) budu zaštićeni na pouzdan način od neovlašćenog pristupa, kao i da sve neophodne mere za borbu protiv sajber napada budu implementirane u kompaniji. Podaci o ličnosti mogu da se otkriju samo u slučajevima predviđenim zakonom.

Kada se prikupljaju i obrađuju podaci o ličnosti, osnovna prava, slobode i dostojanstvo uključenih lica se čuvaju.

Mi smo dužni da čuvamo tajnost u vezi sa svim internim poverljivim pitanjima kao i u vezi sa poverljivim informacijama koje se tiču poslovnih partnera i klijenata. Pored toga, operativne i poslovne tajne eksplicitno se moraju smatrati poverljivim.

I nakon prekida radnog odnosa mora da se postupa u skladu sa obavezom čuvanja tajnosti. U slučaju kršenja, UNIQA zadržava pravo da preduzme adekvatne mere.

### Dobro je znati:



**Pitanje:** Želim da uradim analizu podataka na mom kućnom računaru uveče. Za te svrhe, želim da sačuvam relevantne podatke o klijentima na USB stiku i da ga poneseu kući. Da li je to u skladu sa bezbednosnim pravilima?

**Odgovor:** Nije. Čuvanje podataka o klijentu na eksternom medijumu nije dozvoljeno. Analiza podataka mora da se izvrši ili u kancelariji ili kod kuće na službenom notebook uređaju.



## 7. Konkurentno ponašanje

Mi smo učesnici na tržištu te se stoga oslanjamo na funkcionisanje tržišta. Zahvaljujući našem izvrsnom radu, u poziciji smo da kreiramo tržište inovacijama i kvalitetom.

Upravljamo našim poslovanjem u potpunosti u skladu sa važećim zakonima i propisima, u sklopu otvorenog i iskrenog okvira na osnovu integriteta i dobre vere. Iz tog razloga, odbijamo radnje koje krše načela konkurencije i slobodnog tržišta.

Uvereni smo da je neophodno za konkurenciju da poslujemo fer i na način koji je orijentisan na kvalitet.

Radnje koje nisu fer i koje su antikonkurentske nisu dozvoljene. Naše ponašanje u vezi sa konkurencijom mora da bude takvo da se ne utiče negativno na tržište putem sporazuma o podeli tržišta, zloupotrebom tržišne moći ili koncentracijom tržišne moći. To podrazumeva: dogovore o cenama, dogovore o uslovima, raspodelu tržišta (teritorije, klijenata, racija), udruženi makretning sa konkurencijom, razmenu informacija koje su važne za tržište, itd.



## Insajderske informacije

Insajderske informacije nisu javno dostupne, već su to detaljne informacije o kompanijama kojima se trguje na berzi, poput UNIQA osiguranja, koje mogu da imaju veliki uticaj na cenu na berzi ukoliko postanu javno poznate. Takvo znanje daje prednost u odnosu na druge tržišne učesnike i stoga dovodi u rizik funkcionisanje organizovanog tržišta kapitala. Zloupotreba ovih informacija je kazneni prekršaj.

Zaposleni ne smeju da obezbede sebi ili nekoj trećoj strani prednost time što će da iskoriste ili da

prenesu insajderske informacije, odnosno poverljive informacije, informacije koje se tiču cena. Uz to, mora se uzdržavati od preporuka za kupovinu odnosno prodaju akcija.

Prenošenje insajderskih informacija, kao i poverljivih informacija, informacija koje se tiču cena drugim zaposlenima u okviru kompanije i UNIQA grupe dozvoljeno je jedino ukoliko su im te informacije potrebene za izvršenje njihovih zadataka.







### Dobro je znati:

**Pitanje:** Tokom svog dugogodišnjeg zaposlenja na poziciji predstavnika prodaje u UNIQA osiguranju, izradio/la sam obiman portfolio klijenata. Izuzetno sam prepoznat/a u svojoj oblasti rada i konkurencija mi nudi poziciju regionalnog menadžera. Da li mogu da pone-sem sa sobom podatke o portfoliju klijenata?

**Odgovor:** Ne. Prenos podataka o klijentima nije u skladu sa pravilima konkurencije i čak je kažnjivo.



### Dobro je znati:

**Pitanje:** Tokom ručka, kolega iz Sektora šteta mi ispriča o novoj velikoj šteti koja se odnosi na osiguranje od odgovornosti a koja se tiče klijenta iz oblasti industrije. Kao zaposleni/a u UNIQA osiguranju, međutim, nisam uključen/a u poslovne aktivnosti sa velikim klijentima i nemam ništa sa klijentom u smislu posla. Da li je dozvoljeno prenošenje ovakvih informacija?

**Odgovor:** Postupak mog kolege nije bio u redu jer se takve informacije o klijentima čuvaju u tajnosti.

## 8. Sukob interesa

Mi, kao zaposleni, vodimo se isključivo interesima kompanije. Moramo da se postaramo da lični interesi ne budu u sukobu sa našim obavezama prema UNIQA osiguranju. Preplitanje kompanijskih i ličnih interesa na štetu UNIQA osiguranja nije dozvoljeno.

To podrazumeva, na primer, ugovore i pregovore od kojih mi ili lica bliska nama (na primer, rođaci, prijatelji itd.) mogu da imaju

koristi. Takođe, prihvatanje dodatnih poslovnih angažmana, konsultantskih poslova, funkcija u pravnim licima ili političkim kancelarijama može da dovede do sukoba interesa.

Svaki potencijalni sukob interesa mora da se prijavi nadređenom koji mora da proceni situaciju.





### Dobro je znati:

**Pitanje:** Kao eksperta u UNIQA osiguranju, spoljni dobavljač usluga obuke me poziva kao predavača na poludnevni seminar uz naknadu. Da li mogu da održim ovo predavanje?

**Odgovor:** U principu, aktivnosti koje se tiču predavanja su prihvatljive pod uslovom da je naknada razumna i da korporativno znanje ne bude otkriveno kroz informacije koje se prezentuju. U svakom slučaju, neophodno je dobiti odobrenje nadređenog, zatim odobrenje za predavanje je potrebno pribaviti i od Ljudskih resursa, a neophodno je i prijaviti aktivnost lokalnoj funkciji za praćenje usklađenosti.



### Dobro je znati:

**Pitanje:** Ponudeno mi je da uđem u izbore za člana okružnog veća na sigurnom mestu na stranačkoj listi. Mogu li da prihvatim ponudu?

**Odgovor:** Nadređeni mora da bude obavešten o kandidaturi, a Ljudski resursi, kao i lokalna funkcija za praćenje usklađenosti moraju da odobre prihvatanje kandidature.

## 9. Održivost

Pored ambicije za ekonomskim uspehom, nama, kao osiguravajućoj kompaniji, cilj je da kreiramo ekološke i društvene vrednosti.

Stoga, održivost shvatamo kao priliku da unapredimo naš model poslovanja, našu kompaniju i svet. Istovremeno, težimo tome da ne postupamo samo u skladu sa zakonskim propisima. Minimalni ciljevi nisu dovoljni za nas kada je reč o održivosti. Težimo da budemo uzori u oblastima gde nam je fokus, klimatskim i demografskim promenama.

Uvereni smo da nije dovoljno da samo mi poslujemo na održiv način. Zbog toga, motiviramo naše klijente da se posvete održivosti.

Dalje, načela Globalnog dogovora UN-a (UNCG) data u nastavku su značajna za nas u domenu investicija, preuzimanja rizika, kao i tekućih aktivnosti:



### Dobro je znati:

**Pitanje:** U čemu je vrednost izjave posvećenosti međunarodno priznatim načelima supranacionalnih organizacija poput Ujedinjenih nacija?

**Odgovor:** Ocenjivanje našeg održivog postupanja kroz objavljivanje u godišnjem izveštaju o napretku predstavlja važan temelj za očuvanje poverenja klijenata, investitora, zaposlenih i javnosti. Godišnji nefinansijski izveštaj, u tom pogledu, predstavlja jednako važan izvor informacija.

## Ljudska prava

- Načelo 1: Mi podržavamo i poštujemo zaštitu međunarodno objavljenih ljudskih prava.
- Načelo 2: Mi se staramo o tome da ne učestvujemo u kršenju ljudskih prava.

## Rad

- Načelo 3: Mi podržavamo slobodu udruženja i efikasnog priznanja prava na kolektivno pregovaranje.
- Načelo 4: Posvećeni smo ukidanju svakog oblika prinudnog i obaveznog rada.
- Načelo 5: Posvećeni smo ukidanju rada dece.
- Načelo 6: Zagovaramo ukidanje diskriminacije u pogledu radnog odnosa i zanimanja.

## Životna sredina

- Načelo 7: Podržavamo obazriv pristup problemima koji se tiču životne sredine.
- Načelo 8: Pokrećemo inicijative za promovisanje veće odgovornosti prema životnoj sredini.
- Načelo 9: Podstičemo razvoj i širenje tehnologija koje čuvaju životnu sredinu.

## Suzbijanje korupcije

- Načelo 10: Radimo protiv korupcije svih oblika, uključujući iznudu i mito.

Uvereni smo da je poštovanje ovih načela u kombinaciji sa ciljevima održivog razvoja UN-a (SDG) ključno za pravičnu konkurenciju i za očuvanje naše reputacije.

Zbog toga, UNIQA je javno objavila svoju posvećenost ovim načelima u dopisu CEO-a UNIQA osiguranja Ujedinjenim nacijama.



## 10. Komunikacija

Naglašavamo značaj kompletnog, otvorenog, preciznog, pravovremenog i razumljivog prijavljivanja u svakoj oblasti. Svako ko radi za UNIQA osiguranje kao zaposleni, suprevizor, član Upravnog odbora ili član Nadzornog odbora stara se o tome.

Podržavamo iskreno i istinito prijavljivanje, kako unutar tako i van kompanije, što nas čini pouzdanim.

Komunikaciju sa medijima, našim akcionarima i nadzornim organima isključivo obavlja nadležni član Upravnog odbora, odnosno zaposleni koji je za to eksplicitno imenovan i ovlašćen od strane člana Upravnog odbora. Sva komunikacija sa medijima i akcionarima se unapred usaglašava sa Komunikacijama UNIQA grupe.



## 11. Kontakt

Svaka prijava incidenata koji su od značaja za usklađenost tretira se kao poverljiva, a na zahtev i anonimno. UNQA garantuje posebnu zaštitu i podršku svakome ko podnese čvrsto utemeljen prigovor ili prijavu mirne savesti i u dobroj veri. Lica navedena u nastavku su na raspolaganju za prijavljivanje nelegalnih radnji ili kršenja Kodeksa ponašanja.

### Opšti kontakt

[compliance@uniqa.at](mailto:compliance@uniqa.at)

### Član Upravnog odbora CFO / CRO

[Kurt Svoboda](#)

Broj telefona: +43 1 21175-3368

Imejl adresa: [kurt.svoboda@uniqa.at](mailto:kurt.svoboda@uniqa.at)

### Direktor Pravnih poslova & usklađenosti / lice zaduženo za praćenje usklađenosti

[Rita Wittmann](#)

Broj telefona: +43 1 21175-3690

Imejl adresa: [rita.wittmann@uniqa.at](mailto:rita.wittmann@uniqa.at)



## Dobro je znati:

Ukoliko se suočavate sa donošenjem teške odluke, od pomoći je da se zapitate sledeće:

- Da li je moje ponašanje u skladu sa zakonom kao i internim propisima UNIQA osiguranja?
- Šta drugi misle o mojim postupcima?
- Postoji li rizik da moje ponašanje navuče senku na UNIQA osiguranje i da li dovodim u pitanje reputaciju kompanije?
- Da li moja porodica i prijatelji misle da je moje ponašanje u skladu sa etičkim načelima?
- Da li bi mi smetalo ako bi se moji postupci pojavili u medijima?

U slučaju da imate nedoumice, lokalna funkcija za praćenje usklađenosti će rado pomoći.

# Kodeks ponašanja