

# NAŠ KODEKS PONAŠANJA I ETIČKI KODEKS



MI  
SMO  
SVI  
POŠTA.

## UVODNA RIJEČ

Austrijska pošta služi kao univerzalni opskrbljivač usluga za poštanske i druge logističke djelatnosti kao internacionalni koncern sa težištem na logistiku velike poslovne odgovornosti. Odgovorno tvrdimo da kroz uslužne djelatnosti, kompetenciju i djelotvornost kao i samim načinom rada djelujemo etički kako bi postigli najbolji rezultat. Ovo je važan uslov u svakoj jedinici. Garantiramo da je naše djelovanje uvijek besprijekorno i uzorno.

Naši saradnici/ce su temelj uspjeha i kvaliteta našeg preduzeća. Ugled Austrijske pošte u društvu se ogleda i u vašem odnosu prema njoj. Svaki pojedinac doprinosi tome svojom ličnošću, postignućem i ponašanjem.

Na osnovu naše poslovne ideje smo razradili ovaj kodeks, kodeks ponašanja i etički kodeks. On važi za sve zaposlene u koncernu, za upravni odbor i rukovodstvo i za sve saradnike/saradnice u svim preduzećima i poslovnim jedinicama poštanskog koncerna.<sup>1</sup>



Naš kodeks ponašanja i etički kodeks opisuje principe koji važe za naše ponašanje u koncernu Austrijske pošte. Kodeks ponašanja i etički kodeks je jedan okvirni orijentir. On ne sadrži detaljna uputstva. On je osnova jedne kulture preduzeća koja je otvorena, cijenjena i u skladu sa zakonom, i koju mi imamo obavezu iznova svakodnevno utjelovljivati.

Naša odgovornost je ponuditi našim klijentima najbolji mogući kvalitet i unutar djelovanjem s našim partnerima graditi pošten odnos pun povjerenja. Želimo biti ozbiljno shvaćeni kao povjerljiv partner – od strane naših klijenata, akcionara, poslovnih partnera i uposlenika kao i od strane vlasti, institucija i šire javnosti.

Generalni direktor  
DI Dr. Georg Pölzl

<sup>1</sup> Koncernu pripadaju sve poslovne jedinice koje Austrijska pošta direktno ili indirektno sa najmanje 50 % učešća kontrolira ili pak ima nad njima kontrolu na neki drugi način. Sve druge poslovne jedinice, gdje je Austrijska pošta, direktno ili indirektno uključena sa najmanje 25 %, su obavezne upoznati se s ovim kodeksom ponašanja i etičkim kodeksom i priznati ga i same u okviru odlučujućih struktura svog vlastitog zakona o djelatnosti i sprovesti ga.

## KODEKS PONAŠANJA I ETIČKI KODEKS

### ŠTA JE TO KODEKS PONAŠANJA I ETIČKI KODEKS?

Naš kodeks ponašanja j etički kodeks se zasniva na našoj poslovnoj ideji i obavezan je za sve saradnike/ce i za sva preduzeća i poslovne jedinice koncerna pošt.

Ovaj kodeks sadrži pravila etički i pravno propisnog djelovanja i odlučujući je za sve zaposlene u koncernu.

On se naslanja na internacionalna pravila kao i na etičke standarde i ogleda naše priznanje globalnih čvrstih principa.



### KAD ĆU KORISTITI KODEKS PONAŠANJA I ETIČKI KODEKS?

U poslovnoj svakodnevnici mogu se pojaviti situacije u kojima ne znate sa sigurnošću odrediti koje ponašanje pravilno i prikladno. U takvim teškim situacijama trebate si postaviti sljedeća pitanja:

- Da li je moje djelovanje/ponašanje u skladu sa zakonom?
- Da li je u skladu s našim vrednovanjima, principima sadržanim u kodeksu ponašanja i etičkom kodeksu kao i to da li je u skladu s našim internim smjernicama i uputstvima?
- Da li je oslobođeno ličnih interesa i da li je dobiti preduzeća u prvom planu?
- Da li imam „osjećaj“ da ispravno postupam/odlučujem?
- Da li moje djelovanje/odluka stoji u skladu sa opće važećim propisima (npr. propisi vlasti)?
- Da li moje djelovanje/odluka štiti ugled Austrijske pošte kao koncerna s visokim etičkim standardima?

Ako možete na sva ova pitanja odgovoriti sa „DA“ onda je vaše djelovanje ili odluka najvjerojatnije ispravna i u skladu je sa sljedećim principima. U slučaju sumnje kontaktirajte vaše pretpostavljene i/li ured za usklađenost npr. nadležnog regionalnog predstavnika za usklađenost.

### KAKO MENE ŠTITI KODEKS PONAŠANJA I ETIČKI KODEKS?

U kodeksu ponašanja i etičkom kodeksu naći ćete smjernice i osnove dobrog i propisnog ponašanja u poslovnoj svakodnevnici.

Sadržaj ovih smjernica ponašanja štiti ugled našeg preduzeća i samim tim i vas kao saradnika/cu. Ako saznate za povredu zakona ili povredu pravila kodeksa ponašanja i etičkog kodeksa informirajte vaše pretpostavljene ili ured za usklađenost o tome. Svaka pismena prijava se može dostaviti imenovana ili anonimna i biće obrađena strogo povjerljivo.

Čak i ako se ispostavi da je vaša sumnja neosnovana, ne morate se plašiti posljedica, ni direktnih niti indirektnih, ako ste svoju prijavu učinili u najboljoj namjeri.

### KOJE POSLJEDICE IMA NEPRIDRŽAVANJE?

Nepridržavanje pravila sadržanih u kodeksu može ugroziti reputaciju i konkurentnost našeg preduzeća i zbog toga to može imati pravne posljedice npr. disciplinske mjere.



# **SVI STOJIMO ZA NAŠE VRIJEDNOSTI I ZA NAŠ KODEKS PONAŠANJA I ETIČKI KODEKS.**

Upravni odbor ima najveću Odgovornost za jedinstvenu Upotrebu našeg Kodeksa ponašanja i etičkog kodeksa u koncernu.

Cijelo rukovodstvo, uključujući i generalnog direktora naše kompanije ima odgovornost da primjenjuje i poštuje na svim područjima svoje odgovornosti.

## MI STAVLJAMO SVOJE KLIJENTE U PRVI PLAN

**Ponašamo se prema svojim klijentima onako kako bismo željeli da se prema nama neko ponaša: Prijateljski, ljubazno i kompetentno**

### I. ODNOS PREMA KLIJENTU

Ponašamo se prema svojim klijentima onako kako bismo željeli da se neko prema nama ponaša - prijateljski, ljubazno i kompetentno. Prije svega smo tu za svoje klijente. Njeguemo jasan, prepoznatljiv i ljubazan nastup.

ORIJENTIRANI SMO NA  
KUPCA I TRUDIMO SE  
STALNO BITI BOLJI.

Postavljamo norme za kvalitet i odnos prema klijentima. Ozbiljno uzimamo kritiku naših klijenata i to nam služi kao poticaj za poboljšanje. Koristimo svoje snage za dobrobit naših klijenata i to preko nacionalnih granica.

Svojim klijentima jasno naznačimo vrijednost naših usluga i držimo se toga. Dizajniramo naše proizvode i usluge kako je to najbolje za kupca, jednostavno i razumljivo. U Austriji, kao univerzalni dostavljači usluga, garantiramo u jednom promjenljivom okruženju rasprostranjeno obavljanje poštanskih usluga.

### II. TRANSPARENTNOST

Želimo da nas naši klijenti, dioničari, poslovni partneri, naši uposlenici kao i institucije i šira javnost doživljavaju kao pouzdanog, vjerodostojnog i još pouzdanijeg partnera.

### III. KOMUNIKACIJA

U svrhu kontinuirane komunikacije i načina na koji se ona obavlja, interno i eksterno imamo jasne interne smjernice kad je u pitanju kontakt s medijima, političkim/interesnim pregovaračima i investitorima.

Daljnje informacije na temu "komunikacije" naći ćete u našim smjernicama za komunikaciju.

### IV. PODMIĆIVANJE

Ne toleriramo nikakva oblik mita i korupcije.

U kontaktu s poslovnim partnerima, klijentima i dobavljačima kao i u kontaktima s vlastima za sve naše saradnike/ce je zabranjeno nuditi, obećati, odobriti ili uzeti materijalno vrijedne povlastice, i biće prijavljeno pod uslovom da je to pogrešan čin koji se može izvesti.

Detaljne propise ćete naći u smjernicama i koncerna na temu "uzimanje i odobravanje poklona, poziva i naročitih povlastica".

NE TOLERIŠEMO NIKAKAV  
OBLIK KORUPCIJE.

U slučaju sumnje obratite se vašim pretpostavljenim i/ili uredu za usklađenost npr. nadležnom regionalnom predstavniku za usklađenost. Odredbe o davanju i odobravanju poklona, poziva i nekih povlastica važe i u samom koncernu i u regionalnim filijalama u kojima je (aktivno ili pasivno) financijska podrška dio lokalne prakse i nije zakonom zabranjena.

### V. POKLONI I POZIVI

Regionalna poslovna praksa možda primjenjuje razmjenu poklona i poziva u nekoj manjoj mjeri. Uzimanje ili davanje poklona i poziva može međutim dovesti do nepotrebnog utjecaja na poslovne odnose.

Našim saradnicima i saradnicama je u uvijek zabranjeno za sebe ili za nekog trećeg tražiti poklon, neku korist ili neku povlasticu. Uzimanje i davanje poklona i poziva može biti propisom dozvoljeno u nekim poslovnim praksama koncerna ili filijala. Zahtijevanje, obećavanje, uzimanje ili davanje poklona je zabranjeno bez obzira na njihovu materijalnu vrijednost. Izuzetak je uzimanje manje količine novca, u slučaju da to ulazi u okvir ljubaznosti (tzv. napojnica).

Detaljni propisi se mogu naći u smjernicama i koncerna na temu "uzimanje i odobravanje poklona, poziva i naročitih povlastica".

U slučaju sumnje obratite se vašim pretpostavljenim i/ili u uredu za usklađenost.

### VI. DONACIJE, DOBROVOLJNI PRILOZI I SPONZORSTVO

Donacije, dobrovoljni prilozi i sponzorstvo se ne može koristiti za zaobilaženje naših internih direktiva kad je u pitanju davanje i uzimanje poklona, pozivnica i drugih povlastica i mora biti u skladu sa uslovima utvrđenim u ovom kodeksu ponašanja i etičkom kodeksu i njegovim načelima.

ZAHTIJEVATI NEKU  
POVLASTICU JE  
UVIJEK KAŽNJIVO.



**NAŠ CILJ JE, NAŠ  
POLOŽAJ NA TRŽIŠTU  
U OSNOVNOJ  
DJELATNOSTI  
DUGOROČNO  
OSIGURATI.**

## OKRENUTI SMO KA BUDUĆNOSTI

### Djelujemo u ekonomskom cilju i lično doprinosimo uspjehu preduzeća

#### I. EKONOMIJA

Okrenuti smo rezultatima i osiguravamo našu poziciju na tržištu. Djelujemo u ekonomskom cilju i lično doprinosimo uspjehu preduzeća. Mislimo dugoročno i unaprijed se brinemo za ekonomski teške situacije. Radimo na osiguravanju budućnost našeg preduzeća kao na jednom od najvažnijih pružalaca usluga i poslodavaca u Austriji i isto tako važnom akteru evropskog/međunarodnog okruženja. Osiguravamo našu poziciju na tržištu usmjerenim idejama i inovacijama. Koristimo novu tehnologiju za stvaranje dodatne vrijednosti.

#### II. POŠTENA KONKURENCIJA

Cilj nam je da dugoročno osiguramo poziciju na tržištu u svojoj osnovnoj djelatnosti i da iskoristimo potencijal rasta tržišta. Izazove povećanja konkurencije susrećemo promjenama u našem procesu, novim proizvodima i operativnom efikasnošću. Obavezujemo se da ćemo poštovati pravila kad je u pitanju konkurencija i pravo korporacije. Odbacujemo antikonkurentsko ponašanje kao što su namještena cijena i zloupotreba položaja kao profesionalnih učesnika na tržištu.

#### III. ODRŽIVOST

Garancija održivosti ekonomskog profita našeg preduzeća je to što uzimamo našu društvenu odgovornost što je od ključnog značaja. Želimo dati društvu odgovarajući doprinos kako bismo zadovoljili socijalne potrebe. Svjesni smo utjecaja

našeg poslovanja na okoliš i aktivno uzimamo odgovornost u odnosu na njega. Zato nam je cilj da smanjimo utjecaj našeg poslovanja na okoliš time što koristimo ekološki prihvatljivu tehnologiju. Koristimo resurse oprezno, s pažnjom, ekonomski održivo i ekološki svjesno. Optimalno smanjujemo naš potencijal djelovanja i koristimo sinergiju i istovremeno naše iskustvo u ograničavanju i na malo i na veliko. Pojednostavljujemo svoje procese i dosljedno se držimo obećanja o visokoj kvaliteti.

NAŠE DJELOVANJE  
SE POKAZUJE KROZ  
EKONOMIJU,  
SLOBODNU KONKURENCIJU I  
ODRŽIVOST.

#### IV. RAČUNOVODSTVO I IZVJEŠTAVANJE

Austrijska pošta zasniva proces svojih odluka na ispravnosti i tačnosti evidencije računovodstva. Poseban značaj ima dakle povjerljiva obrada sigurnosnih i osobnih podataka kao i računovodstvenih i finansijskih podataka. Sve poslovne transakcije moraju biti unesene u naše knjige u skladu s utvrđenim procedurama i provjerenim načelima i moraju biti iskazane po opće-prihvaćenim računovodstvenim principima. Ovi zapisi sadrže potrebne informacije o dotičnim transakcijama.

RAČUNOVODSTVO I  
KNJIGOVODSTVO  
VODITI PRECIZNO I S VELIKOM  
PAŽNJOM.

#### V. SARADNJA S VLASTIMA

Obavezujemo se da ćemo na vrijeme pružiti potpune, istinite precizne i razumljive podatke, u okviru postojećih zahtijeva otvorenosti, nadzornim tijelima i javnosti putem naših sredstava komuniciranja. Objavljivanje naših finansijskih podataka u skladu sa priznatim standardima korporativnog upravljanja.

S relevantnim nadzornim i regulativnim tijelima za Austrijsku poštu održavamo otvoren, transparentan i kooperativan odnos. Cilj nam je da se osigura stabilan odnos povjerenja između Austrijske pošte i vlasti.

PONAŠAMO SE  
PREMA VLASTIMA  
KOOPERATIVNO.

#### VI. TRŽIŠTE KAPITALA

Kao navedeno preduzeće naša kompanija podliježe strogim zakonima tržišta kapitala. Da bismo zaštitili kompaniju i njen ugled moramo imati na umu relevantne zakonske odredbe i njegovati otvorenu i transparentnu komunikaciju s dioničarima, investitorima i analitičarima. Vjerujemo u princip da se dioničari moraju tretirati jednako pod jednakim uslovima. Svjesni smo da je zloupotreba unutrašnjih informacija („insider trading“) odnosno kupovina ili prodaja vrijednosnih papira iskorištavanjem

prednosti znanja u odnosu na druge ljude, zabranjena i zakonom kažnjiva. Naši uposlenici su informisani i obučeni i o tome kako da se nose s visoko povjerljivom informacijom i o zabrani zloupotrebe unutrašnjih informacija.

Bliže odrednice o tome kako se nositi sa otkrivanjem unutrašnjih informacija naći ćete u smjernicama za usklađenost u tržištu kapitala Austrijske pošte.

MI DJELUJEMO KAO  
POVJERLJIVI AKTERI NA  
TRŽISTU KAPITALA.



**MI NASTUPAMO  
OTVORENO I  
CIJENIMO  
JEDNI DRUGE.**



## MI SMO SVI POŠTA

**Nastupamo otvoreno i uvažavamo jedni druge. Mi poštujemo sve ljude**

### I. OTVORENOST I UVAŽAVANJE

Nastupamo otvoreno i uvažavamo jedni druge. Jedni drugima dajemo izravne i otvorene povratne informacije o stvarima koje su izložene kritici, ne kritikujemo ličnosti. Rješavamo konflikte interno, ne iznosimo informacije i uvijek se trudimo da održimo ugled naše firme. Zatvoreni smo kad je u pitanju donošenje odluka i donosimo ih zajedno. Kao rukovodstvo smo uzor i na ljudskom i na stručnom polju. Nudimo smjernice i želimo postići cilj s pravim ljudima na pravom mjestu. Otvoreni smo za zahtjeve i povratne informacije za sve naše sardnike/ce.

OTVORENOST, UVAŽAVANJE  
I POŠTOVANJE PREMA SVIM  
LJUDIMA JE OSNOVA U  
SVAKODNEVNIM ODNOSIMA.

### II. RAVNOPRAVNOST I RAZLIČITOST

Mi poštujemo sve ljude bez obzira na njihovu dob, spol, rasu, religiju, hendikep, seksualnu orijentaciju i porijeklo. Mi poštujemo njihovo dostojanstvo i njihovo pravo na privatnu sferu. Diskriminaciju – bez obzira iz kojih razloga – nećemo tolerisati.

### III. ZDRAVLJE I SIGURNOST

Zdravlje i sigurnost naših saradnika/ca je za nas od posebne važnosti. Zato smo stavili veliki naglasak na usklađenost sa zakonskim i internim odredbama o zaštiti uposlenika. Aktivno radimo na promovisanju zdravlja na radu uspostavljavajući preventivne mjere za dugoročno očuvanje zdravlja i radne sposobnosti naših uposlenika.

### IV. IZBJEGAVANJE SUKOBA INTERESA

Naše djelovanje je isključivo okrenuto interesima preduzeća. Zato je osmišljeno tako da se izbjegne bilo kakav sukob interesa koji može negativno uticati na naše preduzeće. Izbjegavamo situacije u kojima se sukobljavaju ili se mogu sukobiti lični ili finansijski interesi sa interesima preduzeća. Mogući sukob interesa (odnosi sa osobama ili firmama s kojima Austrijska pošta posluje, kao npr. odnosi s poslovnim partnerima, sa zaposlenima, ili investitorima) je obuhvaćen pravilnikom koji je otvoren u punoj mjeri. Sukob interesa može nastati u vezi zapošljavanja nekog svog, ovo se mora odmah prijaviti nadležnom u personalnom odjelu.

NAŠE DJELOVANJE JE OKRENUTO  
INTERESIMA PREDUZEĆA.  
MOGUĆI SUKOB INTERESA  
ODBACUJEMO OTVORENO.

### V. SUOČAVANJE S POSLOVNIM TAJNAMA (ZAŠTITA PODATAKA)

Mi tretiramo informacije bilo koje vrste, koje su nama na neki način uvijek dostupne, a javno nisu poznate, s povjerenjem i ne prosjeđujemo ih dalje neovlaštenim trećim licima. U takve informacije spadaju finansijski podaci, operativni podaci, korisnički podaci, podaci uposlenika kao i neke informacije koje se odnose na poslovanje pošte kao koncerna, njenih poslovnih aktivnosti i budućih strategija.

MI ŠTITIMO TAJNE  
SVOJIH ZAPOSLENIH I  
TAJNE SVOG PREDUZEĆA.

Lični podaci fizičkih ili pravnih lica mogu se koristiti kod nas u skladu s relevantnim zakonskim odredbama, podataka. Ako ste u nedoumici kad je u pitanju zaštita podataka stoji vam na raspolaganju službenik koji se bavi zaštitom ličnih podataka i zaštitom podataka koncerna. Detaljne odredbe o ulozi i odgovornosti kad je u pitanju zaštita podataka naći ćete u pravilniku poslovanja koncerna, kod nadležnog službenika zaduženog za ta pitanja, a isto tako i kod službenika zaposlenog u koncernu i zaduženog za ta pitanja.

MI KORISTIMO LIČNE  
PODATKE PREMA  
ZAKONSKIM ODREDBAMA.

## **VI. KORIŠTENJE IMOVINE FIRME**

Na raspolaganju nam stoji imovina firme (zgrade, oprema, materijal itd.), s njenom upotrebom moramo postupati oprezno i na odgovarajući način. Ne koristimo imovinu firme u lične svrhe ili za poslove koji nisu u interesu firme. Izuzetak je ugovorno odobrena privatna upotreba imovine firme (npr. upotreba vozila). Nematerijalna imovina je vrijedna imovina koja se mora zaštititi od javnosti i neovlaštenog korištenja. Tu spadaju autorska prava, zaštitni znaci i pravo na patente kao i druge poslovne tajne neovisno od toga da li ta imovina pripada pošti, koncernu ili filijali.

**MI POSTUPAMO  
PAŽLJIVO I ISPRAVNO  
S FIRMINOM IMOVINOM.**

## **VII. PRAVNA USKLAĐENOST**

### **I UPUTSTVA PONAŠANJA**

Obavezujemo se da ćemo se držati svih odluka koje su trenutno na snazi važećim zakonskim propisima (zakoni, propisi, direktive itd.) kao i internih odrednica i uputstava ponašanja koncerna (pravila organizacije). Ako se uzmu u obzir regionalne i internacionalne specifičnosti uspostavljenih smjernica koncerna i uputstva ponašanja kad su u pitanju drukčije regulacije onda ćemo u svakom slučaju uključiti ured za usklađenost i pravno odjeljenje Pošte doo.

**OBAVEZUJEMO SE DRŽATI  
VAŽEĆIH ZAKONSKIH  
PROPISA I U  
KONČERNU INTERNIH  
VAŽEĆIH ZAHTJEVA.**

## **VAŠA KONTAKTOSOBNA**

**Za sva pitanja koja imate  
Tim za usklađenost vam stoji na raspolaganju**

Ured za usklađenost  
Haidingergasse 1  
1030 Beč  
Austrija

[compliance.helpdesk@post.at](mailto:compliance.helpdesk@post.at)  
Hotline Austrija: 0800 20 22 24  
Internacionalni Hotline: 00800 20 22 24 26  
Hotline Srbija: +43 (0) 577 67 24317