

# NAŠ ETIČKI KODEKS I KODEKS PONAŠANJA



**SVI  
SMO  
MI  
POŠTA.**

## PREDGOVOR

Austrijska pošta, kao univerzalni austrijski ponuđač poštanskih i drugih logističkih usluga te kao međunarodni koncern s težištem na poslovima logistike, nosi veliku društvenu odgovornost. Sami smo sebi postavili zahtjev da u toj odgovornosti budemo dosljedni tako što ćemo se usmjeriti na uslužnost, kompetentnost, rad i etičko ponašanje. To je vrlo važan zadatak za svakog od nas. Želimo zajamčiti da naše djelovanje bude u svakom trenutku besprijekorno i da služi kao primjer drugima.

Naši su djelatnici temelj uspjeha i kvalitete našeg poduzeća. Sliku Austrijske pošte u društvu zasigurno oblikuje i njihovo ponašanje. Svaki pojedinac daje svoj doprinos kroz svoju osobnost, rad i ponašanje.

Stoga smo na temelju svog poduzetničkog modela izradili Kodeks ponašanja, odnosno Etički kodeks i kodeks ponašanja. On vrijedi za sve zaposlenike koncerna – za upravu, rukovodeće djelatnike i sve suradnike na svim mogućim poduzetničkim i poslovnim područjima koncerna.\* Naš Etički kodeks i kodeks ponašanja opisuje načela našeg ponašanja u Austrijskoj pošti.



Etički kodeks i kodeks ponašanja predstavlja orijentacijski okvir i ne sadrži detaljne upute o tome kako se ponašati. On je temelj otvorene poduzetničke kulture koja podupire vrijednosti i poštuje pravila koja nas obvezuju i kojima svaki dan iznova moramo udahnuti život.

Naša želja i obveza da svojim klijentima pružimo uslugu najbolje moguće kvalitete te da se pošteno i iskreno odnosimo prema svojim partnerima mjerila su našeg djelovanja. Želimo da nas naši klijenti, dioničari, poslovni partneri i zaposlenici, jednako kao i državna tijela, institucije i javnost, percipiraju kao pouzdanog partnera.

Generalni direktor  
Dr. Georg Pözl, dipl. ing.

\*U koncern spadaju sva društva u kojima Austrijska pošta sudjeluje izravno ili neizravno s barem 50 % ili kod kojih na neki drugi način izvršava kontrolu. Svim ostalim društvima u kojima Austrijska pošta izravno ili neizravno sudjeluje s barem 25 %, Etički kodeks i kodeks ponašanja također se upućuje, uz napomenu da se on po mogućnosti prihvati i primjenjuje u okviru njihovih društveno-pravnih struktura odlučivanja.

## ETIČKI KODEKS I KODEKS PONAŠANJA

### ŠTO JE ETIČKI KODEKS I KODEKS PONAŠANJA?

**Naš se Etički kodeks i kodeks ponašanja** temelji na misiji poduzeća i obvezujući je za sve djelatnike kao i za sva poduzetnička i poslovna područja poštanskog koncerna.

Kodeks sadrži pravila etičkog i pravno besprijekornog djelovanja i odlučivanja za sve zaposlenike koncerna.

Kodeks se ravna prema međunarodnim sporazumima i etičkim standardima te odražava naše prihvaćanje načela Globalnog pakta Ujedinjenih naroda.



### KAKO SE PRIMJENUJE ETIČKI KODEKS I KODEKS PONAŠANJA?

**U poslovnoj svakodnevnic** mogu nastati situacije u kojima se ne može sa sigurnošću utvrditi kakvo bi ponašanje bilo ispravno i primjereno. U takvim složenijim situacijama trebalo bi postaviti sljedeća pitanja:

- Je li moje djelovanje/odlučivanje u skladu sa zakonskim propisima?
- Odgovara li ono našem vrijednosnom sustavu, načelima sadržanima u Etičkom kodeksu i kodeksu ponašanja, odnosno našim internim smjernicama i uputama za ponašanje?
- Je li ono slobodno od osobnih interesa i orijentirano na dobrobit poduzeća?
- Imam li osjećaj da je moje djelovanje/odlučivanje ispravno?
- Bi li moje djelovanje/odlučivanje prošlo eventualnu provjeru nekog javnog tijela?
- Štiti li moje djelovanje/odlučivanje ugled Austrijske pošte, koncerna koji se vodi visokim etičkim standardima?

Ako možete potvrdno odgovoriti na sva ova pitanja, onda je vaše djelovanje ili odlučivanje najvjerojatnije ispravno i u skladu s dolje navedenim načelima. U slučaju dvojbe, molimo vas kontaktirajte svog nadređenog i/ili Službu za compliance, odnosno nadležnog regionalnog povjerenika za compliance

(Služba za compliance prati pridržavanje Kodeksa ponašanja).

### NA KOJI ME NAČIN ŠTITI ETIČKI KODEKS I KODEKS PONAŠANJA?

**Etički kodeks i kodeks ponašanja** sadrži smjernice i načela ponašanja u poslovnoj svakodnevnic koji su usklađeni sa sustavom vrijednosti i zakonskim propisima.

Pridržavanjem tih smjernica ponašanja štiti se ugled našeg poduzeća, a time i vi kao djelatnici. Ukoliko saznate za neko kršenje zakona ili pravila našeg Etičkog kodeksa i kodeksa ponašanja, obavijestite svog nadređenog ili Službu za compliance.

Sve obavijesti koje nam uputite, bilo navodeći svoje ime i prezime ili anonimno, bit će obrađene strogo povjerljivo. Čak i ako se pokaže da je vaša sumnja bila neopravdana, ne morate se pribojavati neposrednih ili posrednih posljedica ako ste obavijest dostavili prema najboljem znanju i s poštenim namjerama.

### KOJE SU POSLJEDICE U SLUČAJU NEPOŠTIVANJA PRAVILA?

**Nepoštivanje** načela sadržanih u Kodeksu može štetiti ugledu i konkurentnosti našeg poduzeća te stoga može imati posljedice radno-pravne naravi, odnosno stegovne mjere.



# **SVI MI STOJIMO IZA NAŠIH VRIJEDNOSTI I NAŠEG ETIČKOG KODEKSA I KODEKSA PONAŠANJA.**

Uprava snosi glavnu odgovornost za jedinstvenu primjenu našeg Etičkog kodeksa i kodeksa ponašanja u koncernu.

Svi rukovodeći djelatnici, uključujući direktora onih društava u kojima imamo udjele, odgovorni su za primjenu i poštivanje na dotičnom području odgovornosti.

## KORISNIK NAM JE UVIJEK NA PRVOM MJESTU

Prema svojim korisnicima odnosimo se onako kako bismo htjeli da se prema nama odnosi: ljubazno, uslužno i kompetentno

### I. SLUŽBA ZA KORISNIKE

Prema svojim korisnicima odnosimo se onako kako bismo htjeli da se prema nama odnosi – ljubazno, uslužno i kompetentno. Stojimo im na raspolaganju i oni su nam na prvom mjestu, a želimo da nas vide kao simpatične i nezamjenjive.

USMJERENI SMO  
NA KLIJENTE I RADIMO  
NA KONTINUIRANOM  
UNAPRJEĐENJU.

Određujemo mjerila kvalitete orijentirajući se prema korisnicima. Kritike korisnika shvaćamo ozbiljno i doživljavamo ih kao poticaj za dodatno poboljšanje. Ulažemo snagu u djelovanje za dobrobit korisnika, čak i onih izvan državnih granica.

Korisnicima dajemo jasno obećanje da ćemo im pružiti vrhunsku uslugu, a to obećanje i ispunjavamo. Svoje proizvode i usluge oblikujemo tako da budu prilagođeni potrebama korisnika, jednostavni i razumljivi. Kao univerzalni pružatelj poštanskih usluga, u okruženju koje je izloženo stalnim promjenama, jamčimo da je naša usluga pouzdana diljem Austrije.

### II. TRANSPARENTNOST

Želimo da nas naši korisnici, dioničari, poslovni partneri i zaposlenici, jednako kao i državna tijela, institucije i javnost, percipiraju kao povjerljivog, vjerodostojnog i pouzdanog partnera.

### III. KOMUNIKACIJA

U smislu neprekidne komunikacije svih dijelova poduzeća i usklađenog nastupa prema unutra i prema van, poštujemo interne smjernice koje vrijede za kontakte s predstavnicima medija, politike, interesnih skupina i ulagača. Dodatne informacije potražite u našim Smjernicama na temu „Komunikacije“.

### IV. PODMIĆIVANJE

Ne toleriramo nikakav oblik podmićivanja i korupcije. U poslovanju s partnerima, korisnicima i dobavljačima, kao i državnim tijelima, svim je djelatnicima poštanskog koncerna zabranjeno nuditi, obećavati, davati ili primati novčane darove ukoliko se njima želi postići nezakonito postupanje. Detaljne propise potražite u propisu koncerna na temu „Primanje i davanje darova, poziva i ostalih prednosti“.

NE PODRŽAVAMO NIKAKAV  
OBLIK KORUPCIJE.

U slučaju dvojbe, molimo vas kontaktirajte svog nadređenog i/ili Službu za compliance, odnosno nadležnog regionalnog povjerenika za compliance. Odredbe koje se odnose na temu „Primanje i davanje darova, poziva i ostalih prednosti“ vrijede za cijeli koncern pa tako i za društva kćeri u regijama u kojima je davanje i primanje novčanih darova u skladu s mjesnim običajima poslovanja te nije zabranjeno zakonom.

### V. DAROVI I POZIVI

Regionalni poslovni običaji mogu predviđati umjerenu razmjenu darova i poziva. Primanje ili davanje darova i poziva može pak predstavljati način da se neprimjereno utječe na poslovni odnos. Našim je djelatnicima uvijek zabranjeno zatražiti za sebe ili treću osobu dar, imovinsku ili neku drugu korist.

Primanje ili davanje darova ili upućivanje i prihvaćanje poziva može, s obzirom na univerzalne ili regionalne poslovne običaje i s obzirom na red veličine, biti i dopustivo.

Traženje ili davanje obećanja, primanje ili davanje novčanih darova zabranjeno je bez obzira na vrijednost novčanog dara. Iznimku u ovom kontekstu predstavlja primanje sitnih novčanih iznosa, pod uvjetom da njihova vrijednost ne prelazi okvire uobičajenog znaka pažnje ili zahvalnosti (takozvane napojnice).

Pobliža objašnjenja o ovim pravilima potražite u propisu koncerna na temu „Primanje i davanje darova, poziva i ostalih prednosti“. U slučaju dvojbe, molimo vas kontaktirajte svog nadređenog i/ili Službu za compliance.

### VI. DONACIJE, DOBROTVORNI DAROVI I SPONZORSKA SREDSTVA

Nije dopušteno koristiti donacije, dobrotvorne darove i sponzorska sredstva u svrhu zaobilaženja internih smjernica koje se odnose na primanje i davanje darova i ostalih prednosti, nego se mora postupati u skladu s vrijednostima i načelima sadržanima u ovom Etičkom kodeksu i kodeksu ponašanja.

U slučaju dvojbe, molimo vas kontaktirajte svog nadređenog i/ili Službu za compliance, odnosno nadležnog regionalnog povjerenika za compliance.

ZAHITIJEVANJE PREDNOSTI  
UVIJEK JE KAZNJIVO.



**NAŠ JE CILJ  
DUGOROČNO  
OSIGURATI  
SVOJ TRŽIŠNI  
POLOŽAJ U GLAVNIM  
POSLOVNIM GRANAMA.**

## NAŠE JE DJELOVANJE USMJERENO PREMA BUDUĆNOSTI

Djelujemo kao dobri gospodarstvenici te pružamo osobni doprinos za uspjeh poduzeća

### I. EKONOMIČNOST

U poslovanju smo usmjereni na ostvarivanje dobiti i jačanje svog tržišnog položaja. Djelujemo kao dobri gospodarstvenici i dajemo osobni doprinos za uspjeh poduzeća. Razmišljamo dugoročno i unaprijed se pripremamo za eventualne teške gospodarske prilike. Osiguravamo stabilnost poduzeća kao jednog od vodećih pružatelja usluga i poslodavaca Austrije te gospodarski važnog aktera u europskom, odnosno međunarodnom okruženju. Učvršćujemo tržišni položaj kroz ideje usmjerene prema našem glavnom cilju i inovacijama. Koristimo nove tehnologije kako bismo stvorili veću vrijednost.

### II. POŠTENO TRŽIŠNO NATJECANJE

Naš je cilj dugoročno učvrstiti svoj tržišni položaj u glavnim granama poslovanja te na definiranim tržištima iskoristiti potencijal rasta. Izazove sve veće konkurencije svladavamo uvođenjem promjena u svoje procese, novim proizvodima i tekućim rastom efikasnosti.

Obvezujemo se poštovati pravila i zakonske propise koji vrijede na području tržišnog natjecanja. Odbacujemo svaki oblik ponašanja kojim se krše propisi tržišnog natjecanja, kao što su dogovaranje cijena ili zlouporaba položaja profesionalnog tržišnog sudionika.

### III. ODRŽIVOST

Održivo osiguravanje privredne snage našeg poduzeća od središnjeg je značaja u obnašanju

naše društvene odgovornosti. Povrh toga nam je želja davati i primjeren doprinos kako bismo ispunjavali socijalne potrebe. Svjesni ekoloških posljedica svog poslovanja, preuzimamo odgovornost za okoliš. Cilj nam je umanjiti štetne posljedice za okoliš korištenjem ekološki prihvatljivih tehnologija u što većoj mjeri. Resurse iskorištavamo štedljivo, održivo, pažljivo i ekološki osviješteno. Maksimalno crpimo iz potencijala poslovanja koristeći sinergiju i na temelju iskustva koje prelazi područne granice – bilo da je riječ o malim ili velikim poslovima. Dosljedno pojednostavljujemo poslovne procese i održavamo visoku kvalitetu obećanih usluga.

GLAVNE ODLIKE  
NAŠEG DJELOVANJA SU  
EKONOMIČNOST,  
PRAVEDNO TRŽIŠNO  
NATJECANJE I ODRŽIVOST.

### IV. FAKTURIRANJE I IZVJEŠTAVANJE

Austrijska pošta temelji svoj proces odlučivanja na točnosti i ispravnosti računovodstvenih zapisa. Posebni značaj pritom se pridaje povjerljivom čuvanju sigurnosnih i osobnih podataka djelatnika te računovodstvenih i financijskih podataka. Svi poslovni procesi moraju u našim knjigama biti prikazani u skladu s utvrđenim postupcima i načelima provjere i opće priznatim načelima fakturiranja. Ti zapisi sadrže potrebne informacije o dotičnim transakcijama.

RAČUNOVODSTVENE I  
KNJIGOVODSTVENE POSLOVE  
OBAVLJAMO KRAJNJE SAVJESNO.

### V. SURADNJA S JAVNIM TIJELIMA

U okviru postojećih obveza objavljivanja podataka nadzornim tijelima i javnosti, poštujemo dužnost da putem svojih komunikacijskih sredstava pravodobno stavimo na raspolaganje potpune, istinite, precizne i razumljive podatke. Objavljivanje naših financijskih podataka odvija se u skladu s priznatim standardima korporativnog upravljanja (Corporate Governance). Njeguemo otvoreni, transparentni i kooperativni odnos s nadzornim i regulacijskim tijelima zaduženim za Austrijsku poštu. Cilj nam je osigurati stabilni odnos povjerenja između Austrijske pošte i javnih tijela.

### VI. TRŽIŠTE KAPITALA

Kao poduzeće čijim se dionicama trguje na burzi, podliježemo strogim pravilima tržišta kapitala. Kako bismo zaštitili svoje poduzeće i njegov ugled, poštujemo važeće pravne propise i njeguemo otvorenu i transparentnu komunikaciju s dioničarima, ulagačima i analitičarima. Uz to slijedimo načelo da se dioničare pod jednakim uvjetima tretira jednako.

NE ODBIJAMO SURADNJU  
S JAVNIM TIJELIMA.

Svjesni smo činjenice da je zlouporaba internih informacija („insajdersko trgovanje“), dakle kupnja ili prodaja vrijednosnica koristeći prednost u znanju naspram ostalih sudionika na tržištu, zakonom zabranjena te sudski kažnjiva. Naši su djelatnici obaviješteni i educirani o čuvanju i korištenju strogo povjerljivih informacija te o zabrani zlouporabe internih informacija. Detaljnije odredbe o čuvanju i korištenju ili prosljeđivanju internih informacija potražite u Smjernicama za compliance Austrijske pošte.

POUZDAN ŠMO SUDIONIK  
NA TRŽISTU KAPITALA.



**UZAJAMNO SE  
CIJENIMO I  
OTVORENI SMO JEDNI  
PREMA DRUGIMA.**



## SVI SMO MI POŠTA

Uzajamno se cijenimo i otvoreni smo jedni prema drugima. Poštujemo svakog čovjeka

### I. OTVORENOST I POŠTOVANJE

Otvoreni smo jedni prema drugima i međusobno se poštujemo. Izravno razmjenjujemo povratne informacije, kritiziramo postupak, a ne čovjeka. Sukobe rješavamo interno, ne iznosimo informacije u javnost i čuvamo ugled poduzeća. Odluke zajedno donosimo i zajedno ih provodimo. Kao rukovodeći djelatnici, nastojimo biti uzor i u ljudskom i u stručnom smislu. Pružamo orijentaciju i svoje ciljeve želimo ostvariti u timu s pravim ljudima na pravom mjestu. Otvoreni smo za želje i povratne informacije naših djelatnika.

TEMELJ NAŠEG  
SVAKODNEVNOG RADA CINI  
OTVORENOST, POŠTOVANJE I  
UVAŽAVANJE DRUGIH LJUDI.

### II. JEDNAKOST ŠANSI I RAZNOLIKOST

Poštujemo svakog čovjeka neovisno o dobi, spolu, rasi, vjeroispovijesti, eventualnoj hendikepiranosti (invalidnosti), seksualnoj orijentaciji ili porijeklu. Poštujemo dostojanstvo svakog čovjeka i njegovo pravo na privatnost. Ne dopuštamo diskriminaciju – bez obzira iz kojeg razloga.

### III. ZDRAVLJE I SIGURNOST

Zdravlje i sigurnost naših djelatnika posebno su nam važni. Stoga veliki značaj pridajemo pridržavanju zakonskih i internih poslovnih odredaba o zdravstvenoj zaštiti radnika. Unutar poduzeća aktivno vodimo računa o zdravlju djelatnika te određujemo preventivne mjere u svrhu očuvanja njihovog zdravlja i radne sposobnosti.

### IV. SPREČAVANJE SUKOPA INTERESA

Naše je djelovanje usmjereno isključivo na interes poduzeća. Svojim djelovanjem želimo spriječiti svaki oblik sukoba interesa koji bi mogao negativno utjecati na naše poduzeće. Izbjegavamo situacije u kojima bi osobni ili gospodarski interes mogao biti u sukobu ili mogao doći u sukob s interesom poduzeća. Mogući sukob interesa (veze s osobama ili poduzećima s kojima Austrijska pošta posluje, kao na primjer rodbinske, poslovne ili financijske veze) u cijelosti i samoinicijativno obznanjujemo nadređenima. Sukob interesa može proizići i u svezi s dodatnim zaposlenjima; njih načelno valja prijaviti zaduženoj kadrovskoj službi.

DJELUJEMO U INTERESU  
SVOGA PODUZEĆA.  
SVOJEVOLJNO OTKRIVAMO  
POTENCIJALNE  
SUKOBE INTERESA.

### V. ČUVANJE POSLOVNE I PODUZETNIČKE TAJNE (ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA)

Podatke bilo kakve vrste koji su nam dostupni ili nam se priopće na bilo koji način, a javnosti nisu još poznate, tretiramo kao povjerljive te ih ne prosljeđujemo neovlašteno trećim osobama. U te informacije ubrajaju se financijski podaci, poslovni podaci, podaci o korisnicima, podaci o djelatnicima, kao i ostale informacije koje se odnose na poslovanje poštanskog koncerna, njegove poslovne aktivnosti i strategije za budućnost.

ŠTITIMO SVOJE  
POSLOVNE  
TAJNE.

Osobne podatke fizičkih ili pravnih osoba koristimo u skladu s važećim zakonskim propisima. U slučaju dvojbe u predmetima zaštite osobnih podataka, na raspolaganju vam stoji povjerenik za osobne podatke poduzeća, odnosno povjerenik za zaštitu podataka koncerna.

Detaljne odredbe o zadacima i nadležnosti u predmetima zaštite osobnih podataka potražite u Pravilniku Povjerenika za zaštitu osobnih podataka (KSB) te internih poduzetničkih povjerenika za zaštitu osobnih podataka (DSB) u društvima koncerna.

OSOBNIM SE PODACIMA  
KORISTIMO U SKLADU  
SA ZAKONSKIM ODREDBAMA.

### VI. RASPOLAGANJE IMOVINOM TVRTKE

Imovinu tvrtke (zgradu, opremu, pomoćna i poduzetnička sredstva) koja nam stoji na raspolaganju koristimo primjereno i prikladno. Ne koristimo imovinu tvrtke u privatne svrhe niti za poslove koji ne služe poduzetničkoj svrsi. Iznimku predstavlja ugovorom omogućeno korištenje imovine tvrtke (na primjer službenih vozila). Intelektualno vlasništvo je vrijedno dobro koje valja zaštititi od neovlaštenog korištenja i objavljivanja. U to spadaju autorska, robna i patentna prava, kao i ostale poslovne i poduzetničke tajne, neovisno o tome ima li na dotično intelektualno vlasništvo pravo društvo Post AG, koncern ili neka tvrtka kćer.

PRIKLADNO SE I PRIMJERENO  
KORISTIMO IMOVINOM  
SVOGA PODUZEĆA.

## **VII. PRIDRŽAVANJE PRAVNIH PROPISA**

### **I UPUTE O PONAŠANJU**

Obvezujemo se u svim aktivnostima i odlukama poštovati pravne propise (zakone, uredbe, direktive itd.) važeće u primjenjivom pravnom poretku kao i interne smjernice i upute o ponašanju koje su donesene i vrijede za čitavi koncern.

Ukoliko je u svrhu poštivanja regionalnih i međunarodnih posebnosti potrebno donijeti odluku o odstupanju od internih smjernica i uputa o ponašanju donesenih diljem koncerna, u svakom ćemo slučaju uključiti Službu za compliance i Pravnu službu društva Post AG.

**OBVEZUJEMO SE POŠTOVATI  
POJEDINAČNE VAŽEĆE  
ZAKONSKE ODREDBE KAO I  
INTERNE ŠMJERNICE KOJE  
VRIJEDE ZA ČITAVI KONCERN.**

## **VAŠA OSOBA ZA KONTAKT**

**Ako imate pitanja ili ideje koje biste htjeli podijeliti s nama,  
slobodno se obratite našeg timu iz Službe za compliance**

Služba za compliance  
Haidingergasse 1  
1030 Beč  
Austrija

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