



0202-2891/19-1
15.04. 16

Содржина

- I. Вовед
- II. Примена на Кодексот
- III. Корпоративните вредности на Кроација осигурување
- IV. Односи со вработените
- V. Однос кон Друштвото
- VI. Односи со клиентите
- VII. Односи со деловните партнери
- VIII. Односи со заедницата
- IX. Спречување на измами во работењето
- X. Спречување на судир на интереси
- XI. Заштита на конкуренцијата
- XII. Борбата против корупцијата
- XIII. Соработка со политичките институции
- XIV. Поставување на прашања и изразување на загриженост

Етичка постапка

Етички кодекс на Кроација осигурување а.д.

Друштво за неживотно осигурување Скопје

I. Вовед

Почитувани колеги,

Одговорното и етички поставеното работење е од витално значење за репутацијата и одржливото работење на Кроација осигурување АД – Друштво за неживотно осигурување ("Друштвото"). Токму затоа со овој Етички кодекс ("Кодекс") се дефинираат посакуваните начини на однесување, со цел да се развијат квалитетни односи помеѓу вработените во Друштвото и негување на квалитетни односи со јавноста.

Кодексот се темели на основните корпоративни вредности: фокус на клиентите, стручност, доверливост и одговорност, агилност и иновативност.

Овие вредности, како и компетенциите и начините на однесување кои произлегуваат од нив, опишуваат како би требало да се однесуваме кон работата, едни кон други и кон клучните страни – клиентите, добавувачите, органите на власта, заедницата и сопственикот. Сето ова ни дава насоки и стандарди како во секојдневното работење практично да ги применуваме нашите корпоративни вредности.

Исто така, Кодексот ни дава и конкретни упатства какво однесување се смета за неприфатливо за да не го загрозиме интегритетот на Друштвото, но и самите себе.

Етичко, одговорно и законски правилно однесување е обврска на секој од нас.

Поради тоа овој Кодекс, без исклучоци, се однесува на сите вработени во Друштвото, на сите нивоа и на сите деловни функции. Сепак вработените кои се на повисоки раководни функции се одговорни повеќе од другите со своето однесување и со својот личен интегритет да бидат пример за останатите вработени.

Освен тоа, раководниот кадар е должен да ги запознае своите вработени со Кодексот, да им биде на располагање за секое двоумење во однос на истиот и да им помогне во неговата примена во секојдневната работа.

Меѓутоа, како што е одговорност на секој од нас да се придржува кон Кодексот, исто така имаме и одговорност и обврска, со најдобра намера да укажеме на можните прекршувања на насоките и стандардите зададени од овој Кодекс.

Изразите кои се применуваат во овој Кодекс, а имаат значење по род, се применуваат неутрално и се однесуваат и на машки и на женски род.

Однапред ви се благодарам на посветеноста во примената на корпоративните вредности, одговорноста и етичкото однесување на вашето работно место.

Санел Волариќ

Претседател на Управа

Примена на Кодексот

II. Примена на Кодексот

Етичкиот кодекс не е само формален збир на принципи, туку е реална рамка на нашето секојдневно работење и однесување.

Како член на големиот тим на Кроација, обврска на секој од нас е да ги спроведува принципите на овој Кодекс во секојдневното работење, низ сите наши активности.

Следните упатства ќе ви помогнат во спроведувањето на принципите на Кодексот:

- Внимателно прочитајте го Кодексот, за да бидат вашите постапки во согласност со посакуваниот начин на однесување и во согласност со законите и позитивните прописи.
- Потрудете се да ги разберете насоките содржани во Кодексот, како и принципите и праксата во Друштвото кои се однесуваат на вашата работа, и секогаш придржувајте се кон нив.
- Кодексот се однесува на сите вработени во Друштвото, без оглед на позицијата во Друштвото и деловната функција. Сите наши директори, раководители, менаџери и вработени мора да се придржуваат до Кодексот и да го избегнуваат дури и она однесување кое би можело само да изгледа како несоодветно однесување.
- Прекршувањата на одредбите и стандардите дефинирани во овој Кодекс претставува повреда на работните обврски.
- Прашајте и побарајте совет доколку не сте сигурни што е потребно да преземете во одредена ситуација.
- Пријавете прекршување на прописите и одредбите во Кодексот доколку имате сознание за прекршувања на прописите или се сомневате во непрописно однесување.
- Бидете пример на правилно и етичко однесување, бидејќи Вие со своите постапки градите свој личен интегритет и сте пример пред Вашите колеги.

Кодексот не може да даде конечни одговори на сите прашања. Поради тоа придржувањето до Кодексот најлесно може да се спроведе преку примена на здраво расудување и барање на совети.

Ако се двоумите, пред да ја извршите одредената работа, поставете си ги следниве прашања:

- Дали е правилно тоа што морам да го направам?
- Дали постапката која сакам да ја направам е во согласност со Кодексот и прописите?
- Дали постапката е етичка и во согласност со прописите, односно дали може да предизвика некаква негативна последица?
- Дали таа постапка е граничен случај – "одење по раб" или "одење во сива зона"?

Во повеќе случаи прашањата кои се однесуваат на насоките опишани во Кодексот морате да ги поставите директно на својот надреден. За помош може да се обратите и на Етичката комисија.

Ако кај Вас постои сомневање или сознание за кршење на одредбите на Кодексот или на други насоки на компанијата, должни сте за тоа веднаш да го известите и да се советувате со својот надреден односно да се обратите до Етичката комисија.

Исто така, слободно може да се обратите и до повисоките нивоа на менаџментот и Одборот на директори без страв од какви било последици. Идентитетот на лицето кое ја поднело пријавата ќе биде чуван во тајност, а пријавените информации ќе се сметаат за доверливи.

Корпоративни вредности на Кроација Осигурување АД – Друштво за неживотно осигурување Скопје

III. Корпоративни вредности на Кроација Осигурување АД – Друштво за неживотно осигурување Скопје

Фокус на клиентите, стручност, доверливост и одговорност, агилност и иновативност се корпоративните вредности врз кои го темелиме работењето на Друштвото. Тие на најдобар начин сведочат за тоа кои сме ние, како работиме и што не прави успешни.

Корпоративните вредности се тие кои што не движат.

Применувајќи ги во секојдневната работа ние ја јакнеме својата компетенција, компаративните предности и корпоративната култура, со што придонесуваме за успешно и одржливо работење на нашето Друштво.

Фокус на клиентите

Разбирање на потребите. Креирање на решенија.

Активно слушање.

Стручност

Знаење. Стандарди. Континуирани развој.

Доверливост и одговорност

Лична одговорност. Доверба. Грижа.

Агилност

Брзина. Умешност. Висока работна етика.

Иновативност

Промена. Конкурентност. Успех.

Односи со вработените

IV. Односи со вработените

Со применувањето на највисоките етички стандарди и професионализам, ја почитуваме разликата и создаваме повољно и стимулативно работно окружување.

Да комуницираме јасно и искрено.

Корпоративните вредности ги применуваме во секојдневното работење, а деловните одлуки ги носиме објективно и во најдобар интерес за Друштвото.

Еднакви можности и почитување на разликите

Ги цениме и почитуваме природните и културните разлики помеѓу луѓето. Вработуваме, усовршуваме и промовираме вработени без оглед на полот, староста, националноста, расата, етиката или верската припадност, јазикот, брачната состојба, сексуалната ориентација, телесните недостатоци, политичкото или друго убедување, социјалниот или економскиот статус.

Одлуките за вработување се темелат на образованието и работното искуство, како и на адекватноста на кандидатот на барањите компетенции и потребите на работењето.

Разликите помеѓу вработените ги прифаќаме на отворен и толерантен начин, без мешање во приватноста и интимноста на вработените.

Сите вработени имаат еднаква можност за успех во Друштвото, а положбата во Друштвото исклучиво зависи од работните резултати и успешноста на секој поединец.

Професионалното работно окружување, меѓу другото, значи да не се толерира никаква форма на дискриминација по било која основа, вознемирување, вербално, физичко или визуелно однесување кое за цел, односно како последица има создавање на навредливо, непријателско или застрашувачко работно окружување.

Однос кон соработниците

Соработката која се заснова на доверба, отворена и искрена комуникација и почитување, претставува темел на нашите меѓусебни односи.

Сите наши деловни активности со соработниците, подредените и надредените мора да одразуваат соработка, партнерство и професионалност, при што однесувањето на секој поединец е во согласност со компаниските вредности и е посветено на придржувањето кон етичките принципи и постигнувањето на деловните цели.

Секој поединец мора да ги исполнува своите обврски со уверување дека и другите ќе го сторат истото. Тоа подразбира давање на потребната помош на другите, на сите нивоа, со цел постигнување на резултатите.

Сепак, ниту поединците ниту деловните единици не смеат да ги поставуваат своите приоритети пред приоритетите на Друштвото.

Промовирање на компаниските вредности

Во односот со соработниците и вработените на кои сте им надредени потребно е да ги промовирате етичките одредби, придржувањето кон прописите и интерните акти како и примената на компаниските вредности во секојдневното работење. Сите вработени, а посебно раководителите мораат да бидат пример за пристојност, праведност и интегритет во работата со другите, позитивен модел на деловно однесување во согласност со етичките принципи и деловните стандарди. Мора да се поттикнува тимска работа и транспарентна и навремена размена на информации.

Раководителите се должни континуирано да ја следат работата на вработените и да ги препознаваат и насочуваат нивните потенцијали и можности, а воедно активно да ги спречуваат можните проблематични и конфликтни ситуации.

Однос кон работата и континуиран развој

При вршењето на работите должни сме да постапуваме внимателно, совесно и стрпливо, настојувајќи да изнајдеме решение за потешкотиите на кои може да наидеме во работењето.

За време на работењето сите сме должни внимателно да го следиме процесот на работа, да добиеме важни информации, да ги препознаваме проблемите поврзани со нашата работа и да ги информираме соработниците и раководителите.

Од нас се очекува активен однос кон работата, фокусирање кон резултат, самоиницијативност во решавањето на задачите, унапредување на сопствените знаења и вештини и споделување на знаење со колегите.

Отворена и искрена и комуникација

Квалитетната комуникација е неопходна за вршење на секоја работа.

Таа мора да биде искрена, јасна и отворена, а податоците кои се даваат мора да бидат точни, прецизни и навремени. Овие правила се почитуваат при користењето на сите комуникациски канали и алатки.

Од нас се очекува пристојно и професионално однесување во односот со колегите и деловните партнери.

Го охрабруваме креативното и иновативното размислување, а воедно го поттикнуваме давањето предлози за унапредување на сите сегменти на работењето и на ефикасноста.

Почитување на правата на вработените

Се спротивставуваме на сите форми на неетичко постапување кон вработените и нема да соработуваме со ниту еден деловен партнер кој е познат по тоа што вработените ги третира на неприфатлив начин, што вклучува повреди на Законот за работни односи, дискриминација, искористување на деца, физичко казнување или други форми на злоупотреба.

Секое нарушување на нашите принципи за кое Друштвото ќе дознае, претставува основа за раскинување на деловниот однос и поднесување на пријава до надлежните државни органи.

Однос кон Друштвото

V. Однос кон Друштвото

Кон Друштвото се однесуваме како тоа да е наше сопствено. Доверливите информации ги чуваме со внимание, со јавноста комуницираме на транспарентен начин, искрено, со почитување и навремено. Имотот на Друштвото го чуваме во духот на добар стопанственик, а деловната документација и личните податоци ги чуваме во согласност со прописите и интерните акти на Друштвото.

Постапување со информациите

Доверливи информации се сите оние информации кои не се јавно достапни и не е лесно да се откријат, а тие ги вклучуваат деловните тајни, деловните и маркетиншките планови и плановите за развој на производи, информациите за клиентите, дизајните, базите на личните податоци на вработените, добавувачите и клиентите, условите за соработка со клиентите и добавувачите, информациите за плати или кои било необјавени финансиски или други податоци кои ни овозможуваат да бидеме во предност во однос на конкуренцијата односно она што како доверливо го означил сопственикот на информацијата.

Со ова се опфатени и пишани материјали, софтвер, звучни записи и останатата „интелектуална сопственост“.

Заштитата на тајните доверливи информации е од витално значење за нашиот постојан развој и нашата конкурентска способност .

Не е дозволено:

- издавање на доверливи информации на други вработени, освен на оние на кои доверливите информации им се неопходни за вршење на работата;
- издавање на доверливи информации на личности надвор од Друштвото без претходна изречна дозвола од надлежниот раководител;
- употреба на овие информации за сопствена корист или корист на трето лице, внатре или надвор од Друштвото.

Не смееме да откриваме доверливи информации ниту да ги направиме јавно достапни, како за време, така и по престанокот на работниот однос.

Исто така, мораме да ги чуваме информациите кои сме ги добиле во текот на своето претходно вработување.

Понатаму, мораме да вложиме особено внимание за да се избегне ненамерно објавување на доверливи информации, со посебна грижа при нивното чување или пренос.

Сите сме должни да ги почитуваме интерните акти на Друштвото кои се однесуваат на постапување со доверливите информации.

Друштвото ја штити приватноста и безбедноста на информациите кои ни ги доверуваат нашите клиенти или добавувачи со еднаква внимателност како да станува збор за сопствени доверливи информации.

Личните податоци кои ги собираме според Законот за заштита на личните податоци ги употребуваме исклучиво за потребите за кои ни се дадени, освен ако испитаникот не се согласи да ги користиме неговите лични податоци и за други цели, врз основа на важечките прописи.

Ако немаме оправдана деловна причина, ние имаме обврска да се воздржиме од можен пристап до доверливи информации, а ако од оправдани причини имаме пристап до такви информации, мораме да преземеме чекори да ги заштитиме доверливите информации на клиентите, добавувачите и вработените од неовластено откривање или употреба.

Ја почитуваме приватноста на вработените и затоа собираме, обработуваме, применуваме и чуваме лични податоци на вработените само до степен кој е нужен и е во согласност со законот.

Ова значи дека пристапот до лични податоци на вработените имаат само оние вработени кои имаат соодветни одобрувања и деловна потреба за таквите податоци и тие мораат да управуваат со нив со почитување на доверливоста.

Сите имаме право на увид во податоците кои се наоѓаат во нашите лични кадровски и други евиденции.

Никогаш не ги откривајте личните податоци на вработените на било кој надвор од Друштвото, како ни внатре во друштвото без соодветно одобрување.

Комуникација со надворешната јавност

Генерален директор и Претставникот за односи со јавност се овластени за комуникација со медиумите и преку медиумите.

Во посебни случаи Генералниот директор може да овласти и други вработени за комуникација со претставниците на медиумите, и тоа по писмен пат и на начин што претходно се дефинирани пораките кои ќе ги пренесе вработениот кој во посебниот случај е овластен за комуникација.

Никако не смееме во медиумските настапи да шириме непроверени и неистинити информации за работењето на Друштвото или да изнесуваме ставови за работењето на Друштвото.

Исто така, без претходна изречна согласност од лицата кои се овластени за медиумско комуницирање за работењето на Друштвото, не можеме во медиумите неовластено да

изнесуваме или пренесуваме информации или ставови за деловната стратегија, деловните операции, резултатите и останати факти.

Во случај да ви биде упатено прашање од медиумите на која било тема, а не сте овластени за комуникација со медиумите, должни сте информацијата односно прашањето да го проследите до Претставникот за односи со јавност и да го упатите претставникот на медиумите да се обрати до Претставникот за односи со јавност.

Погоре наведеното се однесува на сите канали и форми на комуникација: на комуникација по писмен пат: е-пошта, телефакс, редовна пошта, СМС и ММС пораки или социјални мрежи како и на усна комуникација: лично или телефонски.

Евиденција и извештаи за работењето

Правилното и точно евидентирање на деловните настани во деловните книги, како и финансиското известување во согласност со применливите прописи, интерните акти и стандардите за финансиско известување се од витално значење за одржливо работење на Друштвото.

Сите кои што се вклучени во креирањето, обработката и евиденцијата на таквите информации преземаат одговорност за нивната точност и сигурност.

Друштвото на акционерите и на финансиската јавност им обезбедува целосни, точни, навремени и разбирливи информации за сите важни аспекти на финансиската состојба на Друштвото и резултатите од работењето. Меѓутоа, оваа обврска опфаќа повеќе од финансиски информации. Имено, сите ние мора да водиме сметка за тоа извештаите за работењето од кој било вид (финансиски или други) и во која било форма да бидат точни, целосни и навремени.

Не смее да постои прикривање на информации од раководството (или од страна на раководството) или од внатрешните или независните ревизори на Друштвото.

Секој сметководствен или финансиски внес мора во целост да одговара на информациите на кои се заснова.

Сите ние мора:

- да ги почитуваме сите закони, сметководствените прописи и процедури на Друштвото поврзани со финансиските и другите деловни извештаи;
- да соработуваме со внатрешните и надворешните ревизори;
- да се обратиме до Секторот за контролинг, финансии и сметководство со сите прашања во врска со правилното евидентирање на финансиските трансакции.

Не смееме:

- намерно да евидентираме лажни или збунувачки внесови во извештаите или деловните книги;
- да основаме нерегистрирани фондови за било која намена,
- да измениме или да уништиме деловни книги, освен на начин пропишан со важечките интерни правилници и процедури

- да продаваме, преместуваме или отуѓуваме имот на Друштвото без соодветна документација и одобрување.

Чување на деловната документација

Ќе се придржуваме на сите прописи и интерни акти кои се однесуваат на чувањето на деловната документација на Друштвото, вклучувајќи ги документите во физички формат како и електронските податоци.

Секоја работа бара уреден процес на креирање, чување и складирање на записи и документи, при што е неопходно да се водиме од следниве принципи:

- внимателно управување со документацијата и чување во согласност со законските прописи и интерните акти на Друштвото;
- одговорно креирање на записи;
- секогаш мора да бидеме јасни и концизни при создавањето на записи и одговорни за точноста на деловната документација - создавање на невистинити записи или записи кои што наведуваат на погрешен заклучок, односно нивната несоодветна измена претставува грешка, а може да претставува и прекршување на законот.
- чување на сите правни записи.

Ако е во тек истрага, ревизија или судска постапка или пак истите се очекуваат, веднаш да се обратите во Правната служба. Морате да ја сочувате целата евиденција и записи и нив не смеете да ги менувате, бришете, криете или уништувате.

Чување на имотот

Опремата, системите, деловните објекти, возилата, кредитните картички и канцелариските материјали на Друштвото можат да се користат само за вршење на работа за Друштвото, освен ако Друштвото не одреди поинаку. Вие сте лично одговорни не само за заштита на имотот на Друштвото што ви е доверен, туку и за помош при заштитата на имотот на Друштвото воопшто. Морате да избегнувате или да спречите ситуации или настани кои може да доведат до загуба, злоупотреба или отуѓување на сопственоста на Друштвото и за такви ситуации треба што е можно побрзо да ја информирате Правната служба.

Сите ние сме должни да го чуваме имотот на Друштвото од отуѓување, оштетување, злоупотреба, измама, проневера и уништување. Ова се однесува на материјалните и нематеријалните средства, вклучувајќи ги заштитните знаци, know-how, доверливите информации и информациските системи.

Запомнете дека сите деловни записи кои настануваат во рамките на вашето работење во Кроација осигурување АД – Друштво за неживотно осигурување се во сопственост на Друштвото и не се дел од вашите „лични записи“.

До степенот дозволен со важечкиот закон, Друштвото го задржува правото да го надгледува и проверува начинот на кој вработените ги користат средствата на Друштвото.

Употреба на системите за информатичка технологија

Системите за информатичка технологија се сите системи на Кроација осигурување АД – Друштво за неживотно осигурување поврзани со интернет/интранет/екстранет кои, меѓу другото, опфаќаат компјутерски хардвер, софтвер, оперативни системи, кориснички сметки за е-пошта, пребарување на страници и пренос на датотеки.

Тие вклучуваат и гласовни системи, факс машини, телефони, мобилни телефони, пораки и информации добиени или преземени од интернет и корпоративниот интранет и/или разменувани преку нив. „Системите за информатичка технологија“ исто така вклучуваат пристап до корпоративната мрежа и е-пошта од компјутери, кои Друштвото не ги поседува, како што се на пример домашните компјутери.

Системите за информатичка технологија мора да ги користиме одговорно и пред се за работата на Друштвото, а секое користење за лични потреби мора да биде разумно и прифатливо за Друштвото. Не е дозволено користење на средствата кои се во сопственост на Друштвото за извршување на недозволен и незаконски работи.

Сите системи за информатичка технологија се во сопственост на Друштвото, а тоа ги вклучува и сите податоци кои што се креираат, складираат или се пренесуваат со помош на корпоративните системи за информатичка технологијата.

Системите за информатичка технологија користете ги потпирајќи се на здраво расудување и никогаш немојте да:

- учествувате во електронска комуникација со содржини кои се вознемирувачки, дискриминаторски, навредливи, погрдни, клеветнички или вулгарни;
- пренесувате информации или записи за вработените или деловните партнери на трети лица;
- го користите системот за електронски комуникации за испраќање верижни писма;
- ги повредувате правата на кое било лице или компанија кои се заштитени со авторски права, деловна тајна, патент или друга форма на заштита на интелектуалната сопственост, вклучувајќи ја и инсталацијата и ширењето на илегални копии на софтвер;
- неовластено копирате и дистрибуирате авторски дела, вклучувајќи и дигитализација на фотографии од списанија, книги и други извори како и инсталирање на каков било софтвер заштитен со авторски права за кој поединецот или Друштвото немаат соодветна лиценца;
- предизвикувате или дозволувате нарушување на корпоративната и општата безбедност или да ги попречувате мрежните комуникации;
- ги откривате лозинките на корисничката сметка или да овозможувате користење на вашата корисничка сметка на други лица;
- посетувате несоодветни веб-страници;
- инсталирате или преземате софтвер и други материјали заштитени со авторски права или лиценци на корпоративните компјутери без претходно одобрение на службата за информатичка технологија и телекомуникации;
- инсталирате штетни програмски апликации на мрежата или серверите (на пример, вируси, црви, тројански коњи, логички бомби, итн.).

Однесување со клиентите

VI. Однесување со клиентите

Нашиот углед се темели на највисокиот квалитет на нашите производи, иновативноста како и на двонасочната комуникација која ја градиме со нашите клиенти.

Кон клиентите се однесуваме со почитување, коректно и во согласност со највисоките етички стандарди.

Комуникација со клиентот

Ние ја препознаваме важноста на двонасочната комуникација и обезбедувањето на навремени и целосни одговори на клиентите и веруваме дека мислењата, забелешките и барањата на клиентите за производите се вреден извор на информации и поттик за постојано подобрување.

Кога клиентот изразува незадоволство, на проблемот се посветуваме веднаш, настојувајќи да обезбедиме брз и комплетен одговор, без оглед на тоа дали барањето на клиентот се однесува директно на нас.

Маркетинг комуникација

Маркетинг и промотивните активности мора да бидат креативни и конкурентни, но во исто време мора да ги прикажуваат нашите производи и нивните својства на искрен и точен начин, не смеат да наведуваат на погрешни заклучоци и мора да бидат во согласност со законите и прописите.

При осмислувањето и изборот на начинот на рекламирање на производите водиме сметка:

- тоа да не вклучува стереотипи и ставови кои дискриминираат или се навредливи по која било основа;
- нашите содржини да не се прикажуваат во програми и медиуми чија стратегија на привлекување на гледачи, читатели и слушатели се потпира на прекумерна употреба на насилство, **полови односи** и недолично однесување и тоа да не наведува на опасни активности;
- да се почитуваат правилата на струката како минимален стандард на етика и професионална пракса во рекламирањето и другите форми на комуникација со јавноста.

Односи со деловните партнери

VII. Односи со деловните партнери

Во односите со добавувачите и клиентите, како и деловните партнери општо, го почитуваме начелото на совесност и чесност во работењето, при воспоставувањето и исполнувањето на обврските кон деловните партнери, како и во процесот на преговарање т.е. решавање на спорови доколку тие се појават. Секогаш ги почитуваме правилата за фер трговија и се придржуваме кон добрите деловни и трговски практики и правилата на структурата. Во работењето со деловните партнери го почитуваме принципот на заемност.

Добавувачи

Одлуките за изборот на добавувачи ги носиме врз основа на објективни критериуми како што се цената и квалитетот, како и сигурноста и интегритетот на добавувачот. Посветено развиваме соработка со своите добавувачи. Постапките за избор на добавувачи ги базираме на претходно дефинирани критериуми на нашето Друштво.

Забрането е давање или примање на какви било незаконски провизии, мито или подароци од кој било вид, со цел да се влијае на изборот на добавувачите.

Работењето со добавувачите е опишано во делот од овој Кодекс кој се однесува на нашите одговорности во врска со почитувањето на прописите за заштита на пазарната конкуренција.

Односите со добавувачите редовно се оценуваат и вреднуваат со цел континуирано подобрување.

Ги поттикнуваме нашите добавувачи да се придржуваат до стандардите на нашиот Кодекс и процедурите поврзани со набавка и јасно им препорачуваме да не извршуваат или да не се вклучуваат во каква било активност која е забранета со закон или со овој Кодекс. Ако за некој добавувач се утврди дека е вклучен во незаконски или неетички дејства, Друштвото ќе ја разгледа можноста за раскинување на деловниот однос.

Ако учествувате во изборот на добавувачи, морате да:

- се погрижите активностите на добавувачот да не го нарушуваат неговиот углед или угледот на Друштвото;
- поттикнувате и вршите избор на добавувач врз основа на транспарентни и јасни критериуми за избор;
- обезбедите сите понуди на конкурсот правилно да се споредуваат и разгледуваат, без фаворизирање;
- обезбедите непристрасни и навремени повратни информации на деловните субјекти, кои не победиле на конкурсот, односно не се избрани за добавувачи.

При соработката со добавувачот, важно е да:

- обезбедите добавувачот да биде запознаен, да ги разбира и почитува корпоративните процедури за избор и проценка на добавувач;
- му помогнете на добавувачот да ги исполни нашите очекувања и да го преиспитате/прекинете односот со добавувачот кој повеќе пати не успеал да задоволи;
- водите сметка за плаќањето на добавувачите во договорените рокови;
- внимавате нашите добавувачи да не создаваат однос на преголема зависност од Друштвото;
- избегнувате непримерни отстапки и погодности од добавувачите како што е опишано во делот Спречување на судир на интереси.
- ги штитите доверливите информации на Друштвото, како и доверливите информации на добавувачите.

Клиенти

Со сите свои клиенти, без оглед на нивната големина и сила, градиме и негуваме партнерски односи.

Клиентите ги третираме на начин како што и ние очекуваме нашите клиенти да не третираат нас - со искреност и со почит.

Никогаш:

- не се впуштајте во активности кои имаат за цел да го доведат клиентот во заблуда или да го измамат;
- не ги презентирајте производите на Друштвото на неискрен или измамнички начин;
- не нудете, не ветувајте или не обезбедувајте материјална или нематеријална вредност или корист за клиентот во замена за несоодветна бенефиција за Друштвото;
- не ја ограничувајте конкурентноста на клиентот во каква било форма;
- не споделувајте доверливи информации со клиентите.

Секогаш:

- Барањата на клиентите решавајте ги навремено и темелно;
- Грижете се за потребите на клиентите, изнаоѓајќи начин за континуирано унапредување на меѓусебната соработка;
- Одговорно бирајте клиенти, водејќи грижа за сигурноста и редовната наплата на побарувањата;
- Темелно запознајте се со прописите за заштита на пазарната конкуренција;
- Договарајте услови на соработка со клиентите на транспарентен и етички начин, водејќи се од прописите за заштита на конкуренција;
- Осигурајте потполна услуга на клиентите и по извршувањето на трансакцијата односно продажбата.

Односи со заедницата

VIII. Односи со заедницата

Како компанија посветена на општествено одговорно работење, поттикнуваме и активно сме вклучени во проекти кои придонесуваат за унапредување на квалитетот на живот и развој на општеството во целост.

Спонзорства и донации

Нашата цел е да се иницираат и поддржуваат проекти кои промовираат развој и благосостојба на локалната заедница. Таквите проекти вклучуваат преземање одговорност за придонес во здравјето, образованието и благосостојбата на заедницата и поттикнување и учество во добротворни акции и пружање помош на оние на кои им е потребна.

Нашето учество може да вклучува советување, управување, донации, спонзорства или која било друга форма на поддршка која ги вклучува нашите производи, средства и/или услуги.

За нашето учество во проекти за развој на заедницата, важно е:

- проектот да е во согласност со стратегијата за општествено одговорно работење на Друштвото;
- учеството да не значи дека Друштвото презема обврски и одговорности кои припаѓаат на владини или други организации или се однесуваат на самата за заедница;
- тоа да не се создава или промовира каква било зависност од Друштвото;
- сите активности се евидентираат во согласност со стандардите на Друштвото и општо прифатените сметководствени практики.

Не ни е дозволено да бараме или прифаќаме лична корист или услуги во извршувањето на јавни и/или општествено корисни должности во замена за поддршка која би ја пружило Друштвото.

Вклучувањето на вработените

Сите сме повикани да предлагаме и да учествуваме во проектите на корпоративната општествена одговорност.

Спречување на измами во работењето

IX. Спречување на измами во работењето

Ние имаме нулта толеранција кон било каков обид за измама или корупција. Измамата се дефинира како секое намерно дејство или пропуст, со цел да се создаде противзаконска, несоодветна или неоправдана добивка, која води кон неповолна положба и/или финансиска или материјална загуба за Друштвото или деловните партнери на Друштвото. Како измама се смета и чинот на стекнување на несоодветна и неоправдана добивка во корист на Друштвото.

Во измамата може да бидат вклучени вработените на Друштвото или лица на кои им е доверено застапување на интересите на Друштвото.

Примери на измама вклучуваат, но не се ограничени на:

- неправилна употреба на средства на Друштвото, на пример, манипулација со системот на плаќања, кражба и уништување на имот;
- лажно финансиско известување, што вклучува преценување на средствата, потценување на обврските и погрешно претставување на индикаторите на работењето;
- неточна презентација на ризиците во моментот на продажба или обновување на осигурување;
- незаконско постапување, намерни пропусти или лажни искази (усни и писмени) во процесот на решавање на штети кои имаат за цел стекнување лична корист на сметка на Друштвото, или создавање на непотребни обврски за Друштвото;
- пренесување на скаденца од Друштвото на агент, брокер или други вработени;

Должни сме да ги насочиме сите свои напори во насока на спречување, откривање и избегнување на ризикот од измама и обезбедување средствата, информациите, ресурсите и угледот на Друштвото да бидат соодветно заштитени.

Службата за ликвидација на штети е должна да дефинира процедури и упатства за спречување и избегнување на измами во областа на ликвидацијата на штети, а вработените на овие работни места се должни со особено внимание да ги применуваат пропишаните правила и инструкции.

Одговорните за управување со осигурителното портфолио и со производите се должни да изготват упатства за спречување на измами при преземање на ризик. Исто така, одговорните за продажба и управување со осигурителното портфолио се должни да изготват правилник за раздолжување на документацијата и наплатената готовина поврзана со процесот на продажба и истиот да го ажурираат.

Корпоративната безбедност се постигнува преку доследно почитување на пропишаните процедури од страна на вработените и непосредна координација на сите раководители, со цел да се спречи и навремено да се открие измамничко однесување.

Сите сме должни да пријавиме било какво сомневање за сторена измама до одговорните за корпоративна безбедност и до раководството.

Друштвото ќе ја истражи секоја пријава или сомневање за измама и ќе донесе потребни мерки ако се покаже дека пријавата е основана.

Спречување судир на интереси

Х. Спречување судир на интереси

Личните интереси и личната корист не смеат да имаат влијание врз нашите деловни одлуки и деловни односи. При донесувањето на деловни одлуки, се водиме од најдобриот интерес на Друштвото. Избегнуваме ситуации каде што нашите лични, општествени, финансиски или политички активности може да ја доведат во прашање нашата лојалност и/или објективноста кон Друштвото.

Дополнителни или споредни работи

За време додека сте во работен однос во Друштвото, не можете да работите за конкуренцијата ниту пак можете да работите или да нудите услуги на било која трета страна која може штетно да влијае на вашата работна ефикасност или расудување на работното место. Исто така, не го користете своето работно време во Друштвото, ниту нејзиниот имот за работа која не е поврзана со вашата работа во Друштвото.

Семејството и блиските луѓе

Деловните активности на семејството и блиските роднини¹, исто така може да предизвикаат судир на интереси. Ова значи дека треба да го информирате вашиот претпоставен или одговорниот за управување со човечки ресурси доколку вие или членови на вашето семејство имаат деловен или личен интерес во деловен субјект со кој Друштвото соработува, и тоа пред Друштвото да влезе во деловни односи со таков деловен партнер. Ова е особено важно доколку учествувате во делот од работниот процес во Друштвото во кој на битен начин се носи одлука за избор на добавувачи или клиенти, и/или имате пристап до чувствителни деловни информации.

Членување во управни и надзорни тела

Пред прифаќање членство во управни, надзорни или други органи на управување на трговски друштва, владини или невладини организации кои на било кој начин би можеле да бидат поврзани со Друштвото, потребно е за тоа да го информирате вашиот претпоставен и да добиете писмена согласност од одговорните за управување со човечки ресурси.

Приватни инвестиции

Одлуката дали некое вложување претставува судир на интереси обично е прашање на здраво расудување.

¹ Освен роднински врски, поимот „блиски роднини“ се однесува и на животни партнери, лице во заедничко домаќинство или лице со кое сте во блиска лична или романтична врска (независно од тоа дали врската е овозможена или не)

Доколку вие или членовите на вашето семејство имате удели или акции кои претставуваат или може да претставуваат одлучувачки управувачки интерес во трговско друштво кое е конкурент на Друштвото или соработува со Друштвото, за тоа мора да го известите Одборот на директори на Друштвото за да се отстранат дилемите околу вашиот потенцијален судир на интереси.

Прифаќање на подароци и гостопримство

Иако подароците и гостопримството се дел од деловните обичаи, ние мора да бидеме свесни дека тие може да предизвикаат судир на интереси. Затоа следете го ова правило: никогаш немојте да примате подарок или услуга, кои можат да го нарушат вашиот интегритет.

Не е прифатливо да се даваат или примаат подароци или други добра, чија цел е да се влијае на деловните одлуки. Можете да подарите или да прифатите повремени деловни ручеци, билети за спортски и културни настани, како и други симболични и вообичаени подароци и промотивни материјали од незначителна вредност.

Покрај тоа, немојте да договарате или да примате подароци или други придобивки кои ја надминуваат симболичната вредност во име на членовите на потесното семејство од било кој со кого Друштвото деловно соработува или од било кој што сака да воспостави деловна соработка.

Не смеете да ги понудите или прифатите следниве подароци или бенефиции, без оглед на вредноста:

- подарок или гостопримство што претставува кршење на закон;
- пари, банкарски чекови и уплатници, инвестициски хартии од вредност, преносливи инструменти за плаќање, позајмици, акции или акциски опции;
- кредити;
- провизии.

Доколку вашето одбивање на одреден подарок кој можеби ја преминува симболичната вредност може да го доведе вработениот и/или Друштвото во незгодна положба, за примањето на подарокот сте должни да го известите својот претпоставен или Етичката комисија кои ќе донесат одлука што ќе се прави со тој деловен подарок; дали да се распредели помеѓу повеќе вработени, дали ќе се донира во хуманитарни цели или нешто трето.

Заштита на пазарната конкуренција

XI. Заштита на пазарната конкуренција

Посветени сме на примената на највисоките етички стандарди во секој дел од нашето работење. Нашето работење го темелиме на независност, а на заштитата на пазарната конкуренција и пристапуваме со најголема сериозност.

Суштината на правилата за заштита на пазарната конкуренција се сведува на два принципи:

- спроведуваме сопствена независна комерцијална политика;
- оние претпријатија кои имаат доминантна положба на пазарот не смеат да ја употребуваат на начин со кој би спречиле фер натпревар на пазарот.

Секогаш се придржуваме кон овие принципи, прописите за заштита на пазарната конкуренција и најдобрата деловна пракса во нашата земја и ЕУ.

Во своето комерцијално работење делуваме одговорно и независно; во одредувањето на цените, промотивните акции и услови на продажба; во изборот на клиенти, добавувачи и агенции како и во изборот на производите кои ќе ги пласираме и количината што планираме да ја продадеме.

Никогаш не откривајте или не барајте од конкуренцијата доверливи и/или стратешки информации како:

- цена и структури на цените (ценовници, попусти, цена на чинење, комерцијални маржи, методи на формирање на цените и др.)
- комерцијални услови (услови на плаќање, дополнителни услуги, маркетиншки активности и др.)
- пазарно учество;
- вредност или количина на продажба;
- предвидувања за продажба, комерцијални или финансиски цели;
- финансиски податоци;
- услови за продажба и/или набавка;
- било кој друг податок кој може да ја открие комерцијалната стратегија на компанијата.

Никогаш немојте да разговарате или да разменуваат информации со конкурентите или клиентите за:

- фиксирање на цените, вклучувајќи го одредувањето на максималните или минималните цени или “стабилизирање” на цените;
- поставување на услови кои се однесуваат на цените, обрасците за калкулирање на цените, профитот, унапредувањето на трговијата, кредитните услови итн.;
- поделба на пазарот, клиентите, добавувачите или подрачјата;
- ограничување на видови на производи;
- развој;

- вложувања;
- местење на конкурси, вклучувајќи спогодби за лажни понуди;
- бојкотирање на конкуренти, добавувачи, клиенти или агенции.

Во соработката со професионални институции и здрженија никогаш немојте:

- да откривате доверливи информации за време на стручните состаноци, дури ни за време на дискусии за специфична стручна проблематика;
- да откривате доверливи информации на синдикатите доколку не сте потполно сигурни како дадените информации ќе бидат чувани во тајност;
- да потпишувате записник од состанок ако не сте сигурни дека состанокот, како и содржината на записникот се во согласност со Законот за заштита на конкуренцијата.

Противзаконските договори воопшто не мораат да бидат во форма на службен писмен документ, ниту да имаат писмена форма. За договор може да се смета и устен договор или заклучок до кој може да се дојде во текот на деловниот состанок, самото учество на состанокот или може да се изведе од коментарите содржани во документите, при што и не мора да биде спроведен за да биде противзаконски.

Сите вработени, а посебно оние кои се вклучени во маркетингот, продажбата и набавката или оние кои се во редовен контакт со клиентите, добавувачите и конкурентите, мораат да бидат добро запознаени со одредбите на Законот за заштита на конкуренција.

Доколку добиете порака која содржи понуда за забранет договор (или може да се смета за таква), вратете ја на испраќачот и веднаш известете го својот претпоставен и одговорните за правни прашања, односно Етичката комисија.

Последиците од непридржувањето кон прописите за заштита на конкуренцијата за Друштвото и за Адрис Групацијата можат да бидат многу сериозни. За таквите однесувања се утврдени низа санкции, од кои посебно се истакнуваат исклучително високите парични казни и одземање на паричните користи како и можност за претрес на службените и приватните простории, претрес на лица, компјутерска и телекомуникациска опрема, одземање на лични предмети и др.

Информации за конкурентите, доверливост во работата

Многу е важно информациите, со цел заштита на конкуренцијата, да ги собираме во согласност со прописите. Затоа е важно да знаеме кои се дозволени, а кои недозволени начини на собирање на информации.

Легитимни извори на информации за конкурентите вклучуваат:

- медиумски содржини (печатени материјали, електронски и дигитални медиуми) и други јавно достапни информации;
- разговор со клиенти, но не со цел собирање доверливи информации;
- саеми, но не преку дискусии со конкурентите - погледнете го поглавјето Заштита на пазарната конкуренција;
- анализи на состојбата во индустриската гранка изработени од консултанти или консултантски куќи.

Никогаш не го употребувајте следново:

- доверливи информации или деловни тајни на конкурентите и на нив слични информации кои припаѓаат на лица надвор од Друштвото; посветувајте се со одговорните за правни работи доколку поседувате такви информации;
- доверливи или сопственички информации од извор надвор од Друштвото, дури и кога тоа ќе се случи случајно;
- доверливи информации или деловни тајни кои новите вработени на било кој начин ги дознале од претходниот работодавец;
- информации за понуда на конкурентот, доколку сте вклучени во процесот за избор на понуди;
- доверливи информации за конкурентот кои некој ги нуди за продажба;

Во случај да имате дополнителни прашања или дилеми во врска со прашањата за заштита на пазарната конкуренција, секогаш е добро да се обратите со доверба на претпоставениот, како и на одговорните за правни работи, каде што ќе добиете совет како да продолжите понатаму.

Понатамошно ширење на неточни и непроверени информации, како и информации за кои не сте овластени секогаш е спротивно на деловната култура и е спротивно на овој Кодекс.

Борба против корупција

XII. Борба против корупција

Своето работење го темелиме на независноста, знаењето, искуството, моќта на Друштвото и групацијата на која припаѓаме како и на стручноста и интегритетот на сопствените вработени. Во работењето и интеракцијата со надворешните соработници ги применуваме највисоките етички стандарди и релевантни прописи, развиваме нулта стапка на толеранција на корупција, при што евентуалните проблеми со кои се среќаваме во работењето ги решаваме тимски и во согласност со законот.

Не смееме, директно или преку посредници, да нудиме, ветуваме или гарантираме никакви материјали или други бенефиции на трета страна, било јавна или приватна, со цел добивање или задржување на работата или други несоодветни цели.

Исто така, не смееме да прифатиме таква бенефиција од трета страна во замена за било каков привилегиран третман за Друштвото или донесување на поволни одлуки за Друштвото. Ова вклучува директни бенефиции како парични давања и еквиваленти на тие давања (подарок-бонови и сл.), давања во стока и услуги како и индиректни бенефиции како што е користење на ресурсите на нашето Друштво или канцеларискиот простор.

Сите мораме да се воздржуваме од било какво поттикнување или однесување кое може да доведе до појава или сомнеж за појава на коруптивни активности.

Сите мораме да бидеме свесни дека нудење или давање недозволени бенефиции со цел да се влијае на одлуката на примачот е општествено неприфатливо и е дефинирано како кривично дело, со предвидени високи казни и дека подразбира лична одговорност на сторителите и можна одговорност на Друштвото како правно лице. Несоодветни бенефиции вклучуваат пари, било каква вредност или лична корист на примачот и на тесно поврзани лица со него.

Ако било кој од вас побара недолично однесување, за тоа сте должни веднаш да го информирате вашиот претпоставен и одговорните за правни прашања.

Никогаш:

- не вршете, не нудете и не ветувајте исплати или подароци (во готово или на друг начин), на деловните партнери (добавувачи, клиенти, службеници во јавни институции или на лица кои можат да влијаат врз нив);
- не вршете такви плаќања преку посредници;
- не игнорирајте и не пропуштајте да пријавите било каква индикација за несоодветна исплата, подароци или гостопримство;
- не преземајте ништо што би можело да ги наведе другите да извршат незаконски активности и пријавете го секое потенцијално кршење на овие правила;

Целосно сме посветени на меѓународната борба против перењето на пари и финансирање на тероризмот и ги преземаме сите пропишани активности во согласност со позитивните законски прописи.

Соработка со политички институции

XIII. Соработка со политички институции

Природата на нашата работа, не ретко, претпоставува контакт со јавните институции, со кои одржуваме строго деловни односи, базирани на потребите на работата.

Во работата сме независни, а се потпираме на своето знаење и искуство во осигурителниот сектор со традиција од над 100 години.

Средствата и имотот на Друштвото не смеат да се користат за давање на материјална и нематеријална поддршка на ниту една политичка опција или кандидат, на државно или локално ниво.

Поддршката на политичките партии или кандидати не вклучува само директна (на пример парична), туку и индиректна материјална поддршка, како купување на билети со кои се собираат средства, бесплатно отстапување на производи, спонзорства и донации или користење на објектите на Друштвото за прибирање на финансиски средства или организација на политички настани, итн.

Вам, како поединци не ви се скратува слободата, од вашите лични средства и во вашето слободно време да пружате материјална поддршка на партии или кандидати по свој избор. Личното пружање на материјална поддршка е одговорност и одлука на секој поединец.

Поставување на прашања и изразување на загриженост

XIV. Поставување на прашања и изразување на загриженост

Како вработени во Друштвото должни сте да го пријавите секое кршење или можно кршење на Кодексот за кој ќе дознаете без оглед на тоа дали се однесува на вас, на вашите подредени или претпоставени или други лица.

Должни сте да побарате насоки пред да донесете одлука како да постапите во случај да не сте сигурни кој е правилниот начин на постапување.

Кога се пријавува неетичко однесување, личноста која пријавува мора да ги почитува правата на личноста која ја пријавува па затоа е забрането да се доставуваат односно проследуваат личните податоци на личноста која се пријавува на било која личност која не е опфатена со пријавата на соодветното неетичко однесување.

Во случај да постои дилема од етичка природа, прво може да се обратите на претпоставениот раководител. Помош или совет исто така може да побарате и од Стручњак за правни работи и човечки ресурси.

Во случај на несигурност во примената на овие методи, исто така може во секое време да се обратите и до Етичката комисија на начинот што е опишан во продолжение,

Главната улога на Етичката комисија е да обезбеди секој вработен да се придржува кон Кодексот.

Одборот на директори на Друштвото и Етичката комисија мораат да обезбедат сите вработени да бидат запознаени со содржината на Кодексот.

Етичката комисија:

- периодично ги прегледува и, без наведување на личните податоци, известува за етичките постапки покренати против лицата кои го прекршиле Кодексот
- надгледува обука за етичко постапување и комуникација за Кодексот
- преку посебни e-mail адреси или по пошта прима пријави за кршење на Кодексот и потоа ја спроведува етичката испитна постапка самостојно или преку надлежни етички службеници и /или стручни служби; континуирано ги проценува ризиците на неетичко постапување и гарантира дека правилата се во сразмер со тој ризик
- пружа поддршка и помош на вработените во примената на Кодексот
- припрема и предава извештаи за резултатите на примена на Кодексот до Одборот на директори на Друштвото

Испитните активности и етичката постапка се регулирани со посебен акт.

Пријава за неетичко однесување, во случај на доцнење при примената на наведените можности, може да се доставува до Етичката комисија.

До Етичката комисија може да се испрати е-пошта на следната е-адреса:

eticka.komisija@crosig.mk или писмо на адресата: Република Македонија, Скопје, Ул. Свети Кирил и Методиј 20; со задолжително наведување "За Етичка комисија "и "без отворање".

Потребно е да се обрне внимание на фактот дека испитните постапки се поефикасни ако се обезбедат што повеќе детали за неетичкото постапување, вклучувајќи го и името на подносителот на пријавата.

Анонимни пријави ќе бидат испитани само ако се претпоставува дека се работи за исклучително сериозно прекршување на Кодексот.

Сите ние можеме, со добра волја, да побараме насоки, да изразиме загриженост или да известиме за неетичко постапување според Кодексот. Ако пријавата за прекршување на етичките правила сте ја поднеле знаејќи дека не постои прекршување на Кодексот или дека прекршувањето на Кодексот е извршено од страна на друго лице различно од пријавеното, етичка постапка може да се поведе против Вас.

Друштвото нема да толерира ставање на лица кои со добра волја пријавиле прекршување на Кодексот во понеповолна ситуација. Поплаките за ставање во понеповолна положба мора да се пријават. Етичката комисија ќе ги испита и ќе бидат преземени соодветни мерки.

Секој кој е одговорен за ставање во понеповолна положба на лица кои пријавиле сомнение за неетичко постапување или други ризици за деловното работење, ќе биде предмет на етичка постапка.

Ако се сомневате дека некој ве става вас или некој кој го познава во понеповолна ситуација поради поднесување пријава за прекршување на Кодексот, морате веднаш да се обратите на Етичката комисија.

Етичка постапка

I. Општи одредби

Кршење на етичките правила врши лице кое со постапување или со пропуст намерно или од невнимание го крши Етичкиот кодекс. („Кодекс).

Главна цел на етичката постапка е да се поттикне етичко постапување / однесување уредено во Кодексот, да се утврдат улогите и одговорностите на организациските единици и вклучените лица, да се уредат применливите правила на постапување и дејствување на Етичката комисија.

Лицата кои учествуваат во етичката постапка мораат да го вложат целиот свој труд кој од нив разумно може да се очекува во насока на почитување на роковите наведени во ова поглавје на начин што гарантира дека постапките кои ги спроведува Етичката комисија ефикасно го поддржуваат донесувањето одлуки на раководителите кои имаат овластувања од работодавецот и управуваат со другите договорни правни односи.

Со цел да се заштити приватноста на лицата кои се вклучени во етичката постапка, сите документи кои се подготвени или достапни во текот на етичката постапка ќе бидат доверливи, освен во случај да е поинаку утврдено во ова поглавје.

Сите документи кои се однесуваат на прашања на етичко постапување спаѓаат во категоријата „Доверливо“.

Сите страни кои учествуваат во етичката постапка мораат да ја зачуваат доверливоста на сите документи и податоци. Ако пријавувачот открива податоци поврзани со етичката постапка, може да се одбие спроведувањето на етичката постапка.

Во текот на етичката постапка, сите страни мораат да применуваат начин на комуникација кој е адекватен во секој формален деловен однос.

II. Одговорности и овластувања на Етичката комисија

Основна задача на Етичката комисија е да гарантира етично постапување на чинителите и координација на осмислениот етички развој. Етичката комисија врши надзор и подготвува предлог измени на Кодексот. Одговорна е да врши надзор на долгорочното почитување на Кодексот. Ги испитува етичките пријави и се занимава со етичките прашање добиени од заинтересираните страни на Друштвото, ја надгледува комуникацијата и едукацијата за Кодексот, и го спроведува и системот на надзор на Кодексот. Подготвува полугодишни извештаи до Одборот на директори на Друштвото за резултатите од испитувањата, наодите и покренатите етички прашања и подготвува предлог потребни мерки.

Во случај на кршење на етичките правила утврдени со Кодексот, надлежност на Етичката комисија е да спроведе етичка постапка во врска со прекршувањето на правилата на Кодексот

и да подготви предлози за надредените раководители кои се овластени да преземат соодветни мерки.

Со објава на Одлуката, Етичката комисија овозможува толкување на Кодексот со цел воведување на стандардни практики.

III. Дејствување на Етичката комисија

Етичката комисија дејствува и носи одлуки како колективно тело.

Членови на Етичката комисија се независни стручни лица и претставници на вработените на Друштвото. Етичката комисија се состои од три до пет члена. Членовите и Претседателот на Етичката комисија ги именува Одборот на директори на Друштвото, членовите кои не се вработени во Друштвото се именуваат на одредено време, додека членовите кои се вработени во Друштвото се именуваат на неодредено време.

Претседателот на Етичката комисија е надворешно независно стручно лице.

Во случај кога постапува по претставка со цел за заштита на достоинството на вработените, во работата на Етичката комисија учествува и еден привремен (ad hoc) член именуван од страна на синдикатот.

Членството во Етичката комисија престанува:

- Со оставка
- Автоматски, со престанок на работниот однос на членовите кои се вработени во Друштвото
- Отповикување од страна на Одборот на директори на Друштвото, без посебно образложение, за членовите кои се вработени во Друштвото
- Со истек на одреденото време или отповикување од страна на Одборот на директори во текот на одреденото време, без посебно образложение, за членови кои се независни стручни лица.

Со поднесување на писмена изјава до Одборот на директори на Друштвото членовите можат да дадат оставка на членството во секој момент.

Работењето на Етичката комисија го надгледува и го координира Претседателот на Етичката комисија. Одговорност на Претседателот на Етичката комисија е подготовката и редовното свикување седници на Етичката комисија, како и давање доволно податоци потребни за ефикасно водење и одлучување во етичката постапка. Секретарот на Етичката комисија му помага на Претседателот на Етичката комисија.

Етичките службеници се вработени кои ги именува Одборот на директори на Друштвото. Етичките службеници како стручни лица од поединечни подрачја и помагаат на Етичката комисија во спроведувањето задачите поврзани со работното подрачје за коешто се задолжени. Ако пријавеното лице не се согласи со тоа Етичката комисија да ги обработи

неговите податоци како независно колективно тело, постапката ќе ја спроведе етички службеник надлежен за работното подрачје.

Етичката комисија се свикува кога тоа е потребно, а се состанува најмалку четири пати годишно. Етичката комисија има кворум за одлучување ако на седницата присуствуваат најмалку половина од нејзините членови. Ако нема кворум, потребно е да се известат во писмена форма сите членови за датумот на следната седница, а најмалку 24 часа пред следната седница. Доколку и на следната седница недостасуваат членови за кворум, Етичката комисија мора повторно да се свика во рок од 48 часа.

Етичката комисија одлуките ги носи најчесто со усогласување. Во исклучителни случаи, кога членовите не можат да се усогласат, Етичката комисија одлучува со одлука на мнозинство присутни членови. Во случај на еднаква поделба на бројот на гласови, валидна е одлуката за која гласал Претседателот на Етичката комисија.

Во случај седницата на Етичката комисија да не може да биде свикана поради итноста на предметот, во исклучителни случаи може да се соберат писмени мислења на членовите на Етичката комисија по електронски пат или во писмена форма (писмо или телефакс) и да се гласа по електронски пат или во писмена форма во соодветен рок. Претседателот на Етичката комисија веднаш ги известува членовите за резултатите од гласањето по електронски пат, во писмена форма или/и на следната седница.

Членовите кои не го испочитувале рокот одреден од Претседателот на Етичката комисија ќе се сметаат за членови кои немаат намера да гласаат.

Членовите кои ќе изостанат од седницата на Етичката комисија, но учествуваат во работата на целата седница по пат на телефонска или видео конференциска врска ќе се сметаат за членови присутни на седницата.

Учествувањето преку телефонска или видео конференциска врска мора да биде забележано во записникот и заверено со потпис на соодветните членови.

Седниците ги подготвува секретарот на Етичката комисија, кој праќа покани за претходно закажаните седници или седниците свикани на ден кога тоа ќе го одлучи Претседателот на Етичката комисија така што членовите поканата ја добиваат минимум пет работни дена однапред, освен кога постои оправдана причина за итно постапување, во кој случај членовите може да се повикаат телефонски или преку други средства на електронска комуникација, а времето од поканата до седницата мора да биде соодветно за да можат членовите да го обезбедат своето присуство на седницата.

Седниците ги води Претседателот на Етичката комисија, или ако е спречен да учествува, член на Етичката комисија кој го именувал Претседателот на Етичката комисија.

Водителот на седницата го утврдува дневен ред и гарантира седницата да се води на соодветен начин.

За состаноците/седниците на Етичката комисија се составува записник. Записникот би требало да биде отпечатен и доставен на сите членови во рок од седум дена по седницата. Записникот се заверува со потпис на водителот на состанокот, одредениот член на Етичката комисија и секретарот на Етичката комисија. Ако се побара, малцинските мислења или мислењата на членовите кои не се согласуваат мора да се приложат кон записникот. Заверениот записник мора да биде достапен на членовите на Етичката комисија во електронска форма по пат на репозиториум кој постои за таа цел или по пат на електронска пошта.

Претседателот на Етичката комисија е овластен да свика вонредна седница кога најмалку три члена на Етичката комисија ќе го побараат тоа истовремено. Поканата со предлогот во прилог се доставува до членовите најмалку три дена однапред. Кога тоа е оправдано, вонредната седница може да се свика во рок од 24 часа.

Службен јазик на Етичката комисија е македонскиот. На барање на пријавувачот и/или пријавеното лице, Етичката комисија може да овозможи употреба на мајчин јазик и документите подготвени во текот на постапката да ги направи достапни на тој јазик.

IV. Покренување на етичка постапка

Секој може да покрене етичка постапка кога ќе утврди постапување со кое се крши Кодексот.

Раководителите на Друштвото мораат да постапување за кое не е предвидена никаква мерка од страна на работодавецот или договорна мерка, но се смета за кршење на правилата на Кодексот.

По изминат период од три години, постапката поради кршење на правилата од Кодексот може да се покрене само ако тоа е на соодветен начин образложено.

Пријавата може да се поднесе и етичката постапка да се покрене единствено на начинот наведен во Кодексот.

Пријавувачот за покренување на етичка постапка мора да наведе:

- свое име, адреса на живеење или адреса на работа, телефонски број и адреса на електронска пошта (ако е достапна), име / имиња на пријавените лица, како и спецификација на наводно прекршените правила на Кодексот.
- Сите поврзани податоци потребни за проценка на неетичкото постапување
- Доказ или докази кои можат да вклучуваат и поткрепувачки изјави на други лица или одредени податоци за лица кои можат да бидат контактирани за пружање на такви поткрепувачки докази кои ја поддржуваат пријавата.

Пријавувачот во пријавата ќе наведе дали сака да остане анонимен или не, дури и ако потребните податоци се наведени во пријавата.

Лицето кое ја примило пријавата со истата ќе постапува на следниот начин:

- Во случај пријавата да е испратена до Етичката комисија, Секретарот или Претседателот на Етичката комисија, или на било кој член на Етичката комисија, таа веднаш ќе се

проследи до етичкиот службеник кој е одговорен за соодветното работно подрачје, со упатство за преземање на мерки потребни за добивање на согласност како што е пропишано во продолжение.

- Во случај пријавата да е пратена до надлежниот етички службеник, таа мора веднаш да се проследи до Етичката комисија без податоци кои го идентификуваат пријавеното лице, а во исто време етичкиот службеник презема мерки за добивање на согласност како што е пропишано во продолжение.

Анонимните пријави ќе бидат испитани само доколку не постои двоумење дека станува збор за изразито сериозно прекршување на Кодексот.

Секретарот на Етичката комисија ќе состави белешка во писмена форма за секоја пријава која ја примил телефонски. По приемот на белешката на етичкиот службеник - и пријавата, доколку е набавена изјавата за согласност - во Етичката комисија, подготвителната комисија ќе разгледа дали пријавениот случај потпаѓа под надлежност на Етичката комисија. Во случај пријавеното кршење на етичките правила да претставува и кршење на обврските од работниот однос или кршење на обврските од некој друг договорен однос, подготвителната комисија ќе ги проследи сите расположливи податоци до наредениот раководител кој има овластување од страна на работодавачот и/или до раководителот на организациската единица надлежна за управување со договорните обврски кои се прекршени на понатамошно одлучување и истовремено за тоа го известува пријавувачот.

Во случај да се работи за надлежност на Етичката комисија, но пријавата не ги исполнува пропишаните услови, етичкиот службеник со наведување на податоците кои недостасуваат и поставување на краток рок ја враќа пријавата до пријавувачот заради доставување на дополнителни податоци.

По приемот на пријавата и податоците кои недостасуваат Етичкиот службеник веднаш го известува пријавеното лице за пријавата која пристигнала и бара согласност од пријавеното лице Етичката комисија да ги обработи неговите податоци за потребите на покренување на етичка постапка.

Во рок од осум дена од денот на примање на податоците подготвителната комисија ќе донесе една од следните одлуки за пријавата:

- Дека податоците и доказите наведени во пријавата не претставуваат основа за покренување на етичка постапка.
- Дека пријавата содржи неверодостојни и/или недоволни податоци и покрај барањето за доставување на дополнителни податоци, или очигледно е неоснована или недоследна и од таа причина Етичката комисија нема да спроведе постапка
- Дека податоците и доказите опишани во пријавата претставуваат основа за покренување на етичка постапка,

Во случај кога пријавувачот може да се идентификува, Претседателот на Етичката комисија го известува пријавувачот за донесената одлука од оваа ставка во писмена форма.

Во случај кога подготвителната комисија одлучила да покрене етичка постапка, Претседателот на Етичката комисија во писмена форма ги известува пријавувачот и пријавеното лице дека

Етичката комисија започнала етичка постапка врз основа на пријава за неетичко постапување и накратко ги наведува наводите изнесени во пријавата.

Името на пријавувачот ќе се достави до пријавеното лице само ако тоа е оправдано врз основа на природата на неетичкото постапување и ако тоа е потребно заради спроведување на етичката постапка.

Во прилог на опишаната комуникација и пријавувачот и пријавеното лице мора да добијат копија од овие правила на постапување.

Претседателот на Етичката комисија мора да ги извести сите членови на Етичката комисија за сите пријави вклучувајќи ги и оние за кои етичките постапки не се започнати. Во случај кога мнозинството членови на Етичката комисија не се согласува со подготвителната комисија во случаите каде етичките постапки не се започнати, Претседателот на Етичката комисија мора да започне постапка.

V. Правила кои се применуваат во спроведувањето испитни постапки

Сите лица кои учествуваат во испитната постапка мораат да ја задржат доверливоста на сите податоци и да дејствуваат со интегритет и непристрасно во текот на целата постапка.

На целата комуникација мора да се наведе ознака „Доверливо“.

Во случај кога пријавеното лице е согласно неговите податоци да бидат предмет на обработка од страна на Етичката комисија, Претседателот на Етичката комисија:

- а) именува испитна комисија кој се состои од три члена од Етичката комисија која е одговорна за испитување на конкретната комисија. Во случај да е потребно посебно стручно знаење, Претседателот на Етичката комисија или било кој од трите одбрани членови на Етичката комисија е овластен да вклучи лице по желба. Овој факт, името, организациската единица и називот на друштвото на вклученото лице мора да се наведат во писмениот испитен извештај. За испитните активности можат да бидат известени само следните лица:
 - Претседателот на Етичката комисија
 - Секретарот на Етичката комисија
 - Членовите на Испитната Комисија
 - Други членови на Етичката комисија кои не учествуваат во испитната комисија, стручњаци
 - Пријавувачот
 - Пријавеното лице (и неговиот правен застапник)
 - Вработени кои даваат податоци во етичката испитна постапка
 - Етичкиот службеник

или

- b) Доверува преземање на одредени активности на Етичкиот службеник, за да се утврдат потребните околности или факти врз основа на кои Етичката комисија ќе одлучува.

Пријавувачот, пријавеното лице, лицата кои би требало да бидат испитани во текот на постапката и лицата за кои од други причини не може да се очекува да делуваат непристрасно не смеат да бидат членови на испитната комисија ниту смеат да учествуваат во одлучување или утврдување на ставот на Етичката комисија. Вклучените лица мораат веднаш да го известат Претседателот на Етичката комисија за секој судир на интереси.

Претседателот на Етичката комисија мора да одлучува за приговорите за пристрасност примени од било кое лице на кого се однесува постапката, а за приговорите за пристрасност на Претседателот Етичката комисија одлучува Етичката комисија како колективно тело.

Во случај пријавеното лице да не е согласно Етичката комисија да ги обработи неговите податоци, испитната постапка ќе ја спроведе надлежниот Етички службеник, кому Претседателот на Етичката комисија веднаш му ги проследува сите документи ако такви постојат.

Кога Етичкиот службеник спроведува испитна постапка, само тој е овластен да ги обработи документите и податоците кои се составени во текот на испитната постапка. Во текот на испитната постапка само Етичкиот службеник може да се советува со Етичката комисија без доставување и проследување на лични податоци на пријавувачот или други лица вклучени во испитната постапка. Во случај кога Претседателот на Етичката комисија му довери преземање на одредени активности, Етичкиот службеник истите ги презема во најкраток рок и во согласност со добиените упатства од страна на Претседателот на Етичката комисија и за нив ќе извести во писмена форма.

Во текот на испитната постапка може да се преземат особено следните активности:

- Спроведување на испитување лице во лице или телефонски со релевантни лица
- Барање и преглед на писмени или објавени документи, електронски записи и други докази поврзани со предметот - тие мора да се пратат на Испитната комисија/Етичкиот службеник во рок од пет дена од приемот на таквото барање
- Посета на локации кои се важни од аспект на предметот.

Најкасно во рок од 30 дена од денот на донесување на Одлука за покренување на испитна постапка, Испитната комисија / Етичкиот службеник мора да состави конечен извештај во писмена форма за евентуалното кршење на Кодексот или отсуството на кршење на Кодексот. Ако проценката или околностите на случајот тоа го наметнуваат, Испитната Комисија / Етичкиот службеник може еднаш да го продолжи рокот на постапката за 30 дена, а ако е образложено, за најмногу 60 дена.

Извештајот треба да ги обработи сите документи кои се употребени во врска со испитната постапка, образложението на предложените решенија, вклучувајќи ја и конкретната преписка и останатите докази кои се прибавени и разгледани во текот на испитната постапка. Извештајот на испитната комисија мора исто така да содржи предлог одлука на Етичката комисија. Извештајот на етичкиот службеник кој ги образложува наодите и препораките на испитната

постапка мора да биде без лични податоци пратено на Етичката комисија и кога тоа е потребно, може истовремено да се побара одлука на Етичката комисија.

На првиот состанок по приемот на писмениот извештај на Испитната комисија / Етичкиот службеник, Етичката комисија мора да донесе одлуки за тоа.

Етичката комисија може да донесе една од следните одлуки:

- Да утврди кршење на Кодексот и да го извести надлежниот раководител кој има овластување од работодавачот за тоа дека пријавеното лице прекршило едно или повеќе правила од Кодексот, со предлог мерки
- Да ја одбие пријавата на основа на која е започната етичката постапка.

Етичката комисија мора да ги забележи во писмена форма своите Одлуки со образложение. Освен до Одборот на директори на Друштвото и раководителот кој има овластување од работодавачот, одлуката на Етичката комисија се доставува и до пријавувачот и пријавеното лице.

Со доставување на одлуката до раководителот кој има овластување од работодавачот, Етичката комисија ја завршува етичката постапка.

По препорака на Етичката комисија, наредениот раководител на пријавеното лице кој има овластување од работодавачот е овластен да одлучи за санкцијата и за тоа мора да ја извести Етичката комисија.

На пријавувачот во ниту еден случај не му следува надомест на основа на пријава во етичка постапка.

Етичката комисија одлучува за тоа дали одлуката ќе се објави во рамки на Друштвото, без имиња и други детали за лицата. Извештајот испратен до подносителот на пријавата и објавената одлука не смеат да содржат податоци кои би можеле да ја повредат приватноста на вработените во Друштвото или на било кои други правни или физички лица кои учествуваат во постапката, а особено податоци поврзани со деловни тајни, приватност или заштита на податоци.

Утврденото кршење на Кодексот ќе биде внесено во личното досие на сторителот.

КРОАЦИЈА ОСИГУРУВАЊЕ АД
Друштво за неживотно осигурување Скопје
Претседател на Одбор на директори
Никола Мишетиќ

