



ETIČKI KODEKS

ZAPOSLENIKA HENDALA

I. OPĆE ODREDBE

Predmet Etičkog kodeksa

Članak 1.

Etičkim kodeksom zaposlenika Hendala (u daljnjem tekstu: Etički kodeks) utvrđuju se pravila ponašanja zaposlenika Hendala i etička načela na temelju kojih postupaju zaposlenici Hendala. Osnovni cilj jest formuliranje jasnih i nedvosmislenih smjernica i zahtjeva o etičkom poslovanju, kako za Hendal, tako i za sve one osobe koje su na odgovarajući način povezane s Hendalom, a radi zaštite vrijednosti Hendala. Određivanjem etičkih kriterija pridonosi se transparentnijem i učinkovitijem poslovanju i kvalitetnijim vezama poslovnih subjekata.

Sadržaj Etičkog kodeksa

Članak 2.

Etički kodeks zaposlenika Hendala sadrži etička načela kojih će se zaposlenici Hendala pridržavati za vrijeme obavljanja poslovnih aktivnosti.

Osobno ponašanje zaposlenika Hendala

Članak 3.

Etička načela utvrđena ovim Etičkim kodeksom su načela koja zaposlenici Hendala moraju usvojiti kao vlastita načela i osobni kriterij ponašanja.

Zaposlenici Hendala primjenjuju etička načela u međusobnim odnosima i odnosima s klijentima, te u odnosima prema ispitanicima, u odnosu prema radu, kao i prema Hendalu u kojem obavljaju svoju dužnost.



Svrha Etičkog kodeksa

Članak 4.

Svrha Etičkog kodeksa je promicanje etičkih načela, moralnih načela i vrijednosti u ponašanju zaposlenika Hendala prilikom obavljanja poslovnih aktivnosti, s ciljem ostvarivanja zajedničkog dobra i interesa, te povjerenja klijenata, vanjskih suradnika i ispitanika u Hendal kao tvrtku.

II. ETIČKA NAČELA

Primjena etičkih načela

Članak 5.

Zaposlenik Hendala u obavljanju posla primjenjuje načela Hendala i etička načela ponašanja zaposlenika Hendala, propisana ovim Etičkim kodeksom.

Poštivanje integriteta i dostojanstva građana i zaposlenika Hendala

Članak 6.

Zaposlenik Hendala dužan je u okviru svojih nadležnosti osigurati ostvarivanje prava, poštivanje integriteta i dostojanstva građanina i zaposlenika Hendala bez diskriminacije ili povlašćivanja na osnovi dobi, nacionalnosti, etničke ili socijalne pripadnosti, jezičnog i rasnog podrijetla, političkih ili vjerskih uvjerenja ili sklonosti, invalidnosti, obrazovanja, socijalnog položaja, spola, bračnog ili obiteljskog statusa, spolne orijentacije ili na bilo kojoj drugoj osnovi.

Zaposlenik Hendala ima pravo na zaštitu od uznemiravanja, odnosno ponašanja koje ima za cilj ili stvarno predstavlja povredu dostojanstva zaposlenika, a koje uzrokuje strah ili neprijateljsko, ponižavajuće ili uvredljivo okruženje.

Zaposlenik Hendala ima pravo na zaštitu od spolnog uznemiravanja, odnosno ponašanja koje predstavlja verbalno, neverbalno ili fizičko ponašanje spolne naravi, a koje ima za cilj ili stvarno predstavlja povredu dostojanstva zaposlenika i namještenika te uzrokuje strah ili neprijateljsko, ponižavajuće ili uvredljivo okruženje.



Hendal

> **Hendal d.o.o.**
> **t:** +385 1 4878 180
> **e:** info@hendal.hr

> J. Žerjavića 13
> 10000 Zagreb-HR
> **w:** www.hendal.hr





Zaštita osobnog ugleda i ugleda Hendala

Članak 7.

U obavljanju posla zaposlenik Hendala dužan je čuvati osobni ugled, ugled Hendala i povjerenje klijenata i ispitanika u Hendal.

Ponašanje zaposlenika Hendala u javnim nastupima

Članak 8.

U svim oblicima javnih nastupa i djelovanja u kojima predstavlja Hendal, zaposlenik Hendala dužan je iznositi stavove Hendala, u skladu s propisima, dobivenim ovlastima, stručnim znanjem i Etičkim kodeksom.

Pri iznošenju stavova Hendala i osobnih stavova, zaposlenik Hendala dužan je paziti na ugled Hendala i osobni ugled.

U javnim nastupima u kojima ne predstavlja Hendal, a koji se na bilo koji način odnose na poslove iz djelokruga Hendala ili poslove radnog mjesta koje obavlja, zaposlenik Hendala ne smije iznositi podatke koji bi mogli naštetiti ugledu Hendala i narušiti povjerenje klijenata i ispitanika u rad Hendala, te ako bi iznošenje takvih podataka predstavljalo povredu dužnosti čuvanja poslovne tajne, ili ako bi to bilo u suprotnosti s drugim zakonom zaštićenim interesima građana i pravnih osoba.

U javnim nastupima u kojima ne predstavlja Hendal i koji nisu tematski povezani s Hendalom, zaposlenik Hendala ne treba odobrenje direktorice Hendala za nastupe u medijima, ali je pri tome dužan paziti na ugled Hendala i osobni ugled.

Društveni mediji

Članak 9.

Prilikom pojavljivanja u društvenim medijima, zaposlenici Hendala se moraju suzdržati od bilo kakvog izražavanja koje može imati negativan utjecaj na reputaciju Hendala. Hendal očekuje da se njegovi zaposlenici prilikom davanja izjava u društvenim medijima kao privatne osobe ponašaju u skladu i na način koji je dostojan etičkih načela Hendala, osobito kada se njihove aktivnosti ili oni sami mogu povezati na bilo koji način s Hendalom ili kada može izgledati da oni djeluju ili iznose mišljenja u ime Hendala.



Politički angažman

Članak 10.

Hendal uvažava pravo radnika da preuzmu funkcije u politici i javnom životu, ali takve aktivnosti mogu obavljati samo izvan svog radnog mjesta. Tijekom obavljanja njihovih političkih aktivnosti izvan radnog mjesta, radnici ne smiju zloupotrijebiti svoje položaje u Hendalu i moraju se suzdržati od ponašanja koje bi moglo imati negativan utjecaj na reputaciju Hendala.

Zaposlenici Hendala moraju obavijestiti direktoricu Hendala prije preuzimanja bilo koje funkcije u bilo kojoj političkoj ili državnoj organizaciji. Tijekom njihovog rada u Hendalu, radnici ne smiju zloupotrijebiti njihove funkcije i položaj koje ostvaruju u političkoj ili državnoj organizaciji.

Sigurna i zdrava radna okolina

Članak 11.

Hendal svojim zaposlenicima osigurava zdravu i modernu radnu okolinu u skladu s relevantnim propisima o radu te pruža zaštitu njihovog tjelesnog integriteta i zdravlja. Hendal svojim radnicima omogućava obuku o zaštiti na radu i zaštiti od požara.

Strogo je zabranjeno konzumiranje alkohola, zabranjenih tvari, droga i/ili drugih halucinogenih tvari na radnim mjestima Hendala, na drugim mjestima i/ili prigodama u vezi rada za Hendal i/ili tijekom aktivnosti povezanih s radom, kao i pojavljivanje pod utjecajem istih ili obavljanje aktivnosti koje se kvalificiraju kao zloupotreba navedenih tvari (nuđenje, davanje, trgovanje i sl.). Konzumiranje alkoholnih pića u skromnim količinama, nakon protokolarnih događaja, nije zabranjeno.

Zabrana stjecanja materijalne ili druge koristi i izbjegavanje sukoba interesa u poslovanju

Članak 12.

Zaposlenik Hendala ne smije u obavljanju poslovanja zluporabiti ovlasti i položaj u svrhu ostvarivanja materijalne ili druge koristi za sebe ili drugu pravnu i fizičku osobu.

Zaposlenik Hendala ne smije koristiti u nedozvoljene svrhe službene informacije o djelovanju i radu Hendala, odnosno odavati poslovne tajne koje je saznao za vrijeme obavljanja svojih dužnosti.



III. MEĐUSOBNI ODNOSI POSLOVNIH SUBJEKATA

Izvršavanje zakona

Članak 13.

Načela etike u poslovanju zahtijevaju da se svaki poslovni subjekt (Hendal i klijent) strogo pridržava preuzetih obveza u okviru zakona i dogovorenih ugovornih uvjeta te da ne ometa ostale poslovne subjekte u izvršenju njihovih obveza.

Podaci o aktivnostima Hendala

Članak 14.

Hendal je dužan poslovnim partnerima, državnim tijelima i javnosti pružiti podatke o svojim aktivnostima kada za to postoji obveza u skladu sa zakonom, ugovorom, dobrim poslovnim običajima ili opravdanim javnim interesom.

Svjesno davanje lažnih podataka s ciljem dovođenja poslovnoga partnera ili javnosti u zabludu nije dopušteno.

Hendal neće preuzimati obveze za koje je svjestan da ih neće moći ispuniti.

Hendal provodi istraživanja u skladu s ESOMAR-ovim kodeksom.

Povjerenje

Članak 15.

Poslovanje ne smije zloupotrebjavati povjerenje klijenta, ispitanika, poslovnih partnera ili drugih sudionika nekog poslovnog odnosa ili iskorištavati njihov nedostatak iskustva, znanja ili njihovu dobru vjeru.

Ugovori i ponude

Članak 16

Pri sklapanju ugovora Hendal će formulirati odredbe tako da budu jasne i precizne te da se ne mogu tumačiti suprotno stvarnoj volji stranaka.



Hendal neće davati ponude za sklapanje posla s nedovoljnim podacima za donošenje odluke od strane korisnika.

Konkurencija

Članak 17.

Etika u poslovanju zahtijeva poštovanje načela o slobodnoj i fer konkurenciji i postupanje na jednak način svih sudionika u poslovnom životu.

Nisu dopušteni nekorektni oblici konkurentske utakmice, npr. damping, neetičko pribavljanje informacija o konkurentima i širenje neistinitih informacija.

Nisu dopušteni i nekorektni oblici suradnje s konkurentima, npr. aktivnosti vezane uz dogovaranja o cijenama, podjeli tržišta, bojkotu kupaca ili dobavljača, ograničavanju prodaje usluga ili bilo kojem obliku tajnog udruživanja radi stjecanja povlaštene tržišne pozicije.

Reklamacije

Članak 18.

Hendal je dužan u razumnom roku odgovoriti na pitanja, primjedbe i pritužbe korisnika.

Ako su primjedbe u vezi s proizvodom ili uslugom opravdane, Hendal je dužan ponuditi kupcu odgovarajuću zamjensku uslugu ili vratiti njegovu novčanu protuvrijednost.

Antikorupcija

Članak 19.

Zabranjeno je davanje ili neovlašteno ostvarenje pogodnosti ili ostvarenje nezakonite prednosti u zamjenu za korist (razmatranje). Nijedan zaposlenik Hendala ili bilo koja druga osoba koja djeluje u ime Hendala ne smije ponuditi, obećati ili izvršiti plaćanje ili dati neki drugi predmet određene vrijednosti ili zahtijevati ili prihvatiti takav predmet radi utjecaja na javne službenike ili druge osobe (ili ostaviti dojam takvog utjecaja) ili ostvariti nepoštenu poslovnu prednost. Prethodno navedeni predmeti određene vrijednosti uključuju financijske ili druge vrste pogodnosti, kao što su, pored gotovine, pokloni, krediti/zajmovi, jamstva, popusti, čašćenja, usluge, pogodnosti, nuđenje poslova, itd. Ne postoji minimalni iznos ili prag koji bi trebalo premašiti plaćanje predviđeno za gore navedene svrhe ili poklon kako bi se isto kvalificiralo kao nezakonito ili protivno Etičkom



kodeksu. Također, potrebno je izbjegavati aktivnosti/ponašanje koje pobuđuje sumnju ili stvara dojam da je riječ o korupciji i zabranjenom manipuliranju.

Poslovne odluke se uvijek moraju donositi u skladu s interesima Hendala, a ne na temelju osobnog odnosa čiji je razvoj bio potaknut poklonom ili pozivnicom. Osnovni je cilj zaštita i očuvanje ugleda Hendala i njenog besprijekornog integriteta.

Pokloni

Članak 20.

Poslovni partneri mogu međusobno razmjenjivati poklone manje vrijednosti (do 500 kn), međutim prihvaćanje takvih poklona ne smije uvjetovati sklapanje posla ili biti povezano s postavljanjem darodavatelja u povlašten položaj prema konkurentima. Oblik i vrijednost poklona moraju biti u skladu sa zakonima, internim odlukama Hendala i prihvaćenom poslovnom praksom.

Pozivnice

Članak 21.

Pozivnice ili čašćenja se javljaju u različitim oblicima, uključujući organizirane događaje, ugošćavanje, koncerte ili putovanja. Upućivanje i prihvaćanje pozivnice može biti legitimni dio poslovanja te može pridonijeti ugledu Hendala i uspostavi dobrih poslovnih odnosa. Dopušteno je upućivanje i prihvaćanje uobičajenih pozivnica poslovnog tipa. Prethodno navedeni slučajevi mogu uključivati pozivnice za ručak ili večeru, sudjelovanje na domjencima ili drugim vrstama zabava, kao što su ugošćavanje ili naknada putnih troškova. Međutim, troškovi/vrijednost navedenih poziva i čašćenja moraju ostati u razumnim granicama, pri čemu se „razumna granica“ utvrđuje u svakom pojedinom slučaju.

Donacije

Članak 23.

U okviru svoje društvene odgovornosti, Hendal pruža donacije pojedinim organizacijama i potrebitim skupinama. Donacije se mogu dati samo u skladu s važećim zakonskim propisima i internim aktima Hendala. Hendal i zaposlenici Hendala ne smiju zatražiti ili prihvatiti nikakvu izravnu ili neizravnu naknadu u zamjenu za donacije.



IV. ODNOS ZAPOSLENIKA HENDALA PREMA ISPITANICIMA

Način postupanja zaposlenika Hendala prema ispitanicima

Članak 24.

U odnosu prema ispitanicima zaposlenik Hendala postupa profesionalno, nepristrano i pristojno. Zaposlenik Hendala dužan je u obavljanju posla primjenjivati stručno znanje na način da ga ispitanik razumije.

V. MEĐUSOBNI ODNOSI UNUTAR HENDALA

Plaća i radno vrijeme

Članak 25.

Hendal će u okviru raspoloživih mogućnosti svojim zaposlenicima osigurati primjerenu plaću s obzirom na radni učinak, kvalifikacije, radno iskustvo, uvjete i vrijeme rada.

Radno vrijeme bit će usklađeno s važećim propisima. Plaće i naknade bit će isplaćivane na vrijeme i u skladu sa zakonima, i ugovorom o radu.

Kršenje prava zaposlenika

Članak 26.

U slučaju kršenja zakonskih ili ugovornih prava zaposlenik ili suradnik Hendala ima pravo i dužnost zatražiti rješavanje nastalog problema unutar Hendala.

Kad se nastali spor ne bude mogao riješiti mirnim putem radnik ima pravo zatražiti zaštitu pred sudom.

Osobni podaci

Članak 27.

Osobne podatke o zaposlenicima Hendala ili kandidatima za radna mjesta Hendal je dužan zaštititi u skladu s važećim propisima.



Zaposlenici Hendala su obaviješteni o postupcima prikupljanja i načinima upotrebe informacija o njima i njihovim aktivnostima tijekom radnog procesa. Nije dopuštena prodaja, razmjena ili ustupanje osobnih podataka o radnicima trećim osobama. Ustupanje podataka sudovima obavlja se na temelju sudskog naloga.

Osobe s posebnim potrebama

Članak 28.

Sve invalidne osobe ili osobe sa trajnim ili privremenim posebnim potrebama moraju se pri zapošljavanju, obavljanju svojih radnih obveza i ostalih aktivnosti tretirati kao i ostali građani u svojim pravima i obvezama, ali poštujući i uvažavajući posebne potrebe ovih osoba.

Način postupanja zaposlenika Hendala prema drugim zaposlenicima Hendala

Članak 29.

Međusobni odnosi zaposlenika Hendala, odnosno svi oblici komunikacije zaposlenika Hendala temelje se na uzajamnom poštivanju, povjerenju, suradnji, pristojnosti, odgovornosti i strpljenju.

Primjena etičkih načela u međusobnim odnosima zaposlenika Hendala

Članak 30.

Zaposlenici Hendala u obavljanju posla razmjenjuju mišljenja i informacije o pojedinim stručnim pitanjima radi ostvarivanja zajedničkog dobra Hendala u cjelini. Postupajući u skladu s etičkim načelima Hendala, u međusobnim odnosima, zaposlenici Hendala ne ometaju jedni druge u izvršavanju poslovnih obaveza.

Odgovornost nadređenih osoba unutar Hendala u primjeni etičkih načela

Članak 31.

Nadređeni zaposlenik Hendala potiče zaposlenike Hendala na kvalitetno i učinkovito obavljanje posla međusobno uvažavanje, poštivanje i suradnju, te primjeren odnos prema građanima (klijentima i ispitanicima).



VI. RJEŠAVANJE POVREDA KODEKSA

Članak 32.

Pravo je svakog zaposlenika ili suradnika Hendala obvezanog ovim Kodeksom da izvijesti neposredno nadređenu osobu o mogućim ili počimjenim kršenjima Kodeksa ili zakonskih propisa. Pritužba se može podnijeti pisanim ili usmenim putem, te putem elektroničke pošte.

Zaposlenik ili suradnik Hendala koji podnese utemeljenu prijavu o kršenju Kodeksa ili zakona ne smije zbog toga snositi sankcije ili biti diskriminiran u budućem radu. Ako se prijava o kršenju Kodeksa ili zakona utvrdi neutemeljenom i ako se dokaže da je neutemeljenost bila poznata osobi koja ju je podnijela, takva osoba snositi će sankcije u skladu s internim aktima Hendala.

Mjere za povrede Kodeksa, ovisno o težini povrede, mogu izricati: savjet, opomenu, upućivanje na edukaciju, zahtjev za ispravljanjem učinjene povrede, novčanu kaznu, otkaz s ponudom izmijenjenog ugovora, otkaz ugovora o radu.

VII. STUPANJE KODEKSA NA SNAGU

Članak 34.

Zaposlenici i suradnici Hendala te Hendal primjenjuju Kodeks od dana potpisivanja izjave o prihvaćanju Kodeksa.



Hendal

> **Hendal d.o.o.**
> t: +385 1 4878 180
> e: info@hendal.hr

> J. Žerjavića 13
> 10000 Zagreb-HR
> w: www.hendal.hr



PRILOG

Izjave o prihvaćanju Etičkog kodeksa



Izjava zaposlenika o prihvaćanju Etičkog kodeksa

Potpisom ove izjave potvrđujem da sam pročitao/la Etički kodeks tvrtke Hendal d.o.o., da se slažem s njim i prihvaćam postupati po istom. Svjestan/na sam svoje obveze da u svakom trenutku poštujem i da se pridržavam temeljnih etičkih načela i pravila ponašanja navedenih u Etičkom kodeksu. Suglasan/na sam s njegovim sadržajem te potvrđujem i prihvaćam da tijekom obavljanja svojih zadataka vezanih uz poslovanje Hendala d.o.o., Etički kodeks mora uvijek funkcionirati kao primjer koji moram slijediti.

Izjavljujem da ću svojim ponašanjem biti primjer svojoj okolini i kolegama.

Prihvaćam da je potpisivanje ove izjave nužno za moje obavljanje funkcije u tvrtki Hendal d.o.o..

Izjavljujem da su mi dostavljene sve potrebne informacije u svezi Etičkog kodeksa i obvezujem se da ću vratiti ovu izjavu potpisanu, s nepromijenjenim sadržajem, nadležnoj osobi bez odgađanja.

(Mjesto i datum potpisivanja)

Potpis: _____

Ime i prezime (velikim tiskanim slovima): _____



Izjava pružatelja usluga o prihvaćanju Etičkog kodeksa

Potpisivanjem ove izjave ja, niže potpisani/ _____

(ime) (_____ (oib) u ime _____

_____ (naziv pravne osobe) _____ (oib)

izjavljujem da sam pročitao/la i da razumijem te da se slažem s Etičkim kodeksom tvrtke Hendal d.o.o.. Izjavljujem da ću se tijekom mog pravnog odnosa sa tvrtkom Hendal d.o.o. istog pridržavati kao i (moje) kolege. Obvezujem se da ću osigurati da se Etički kodeks poštuje i osigurati njegovo poštivanje u svakom trenutku. Svjestan/na sam obveze da uvijek poštujemo i da se pridržavamo temeljnih etičkih načela i pravila ponašanja navedenih u Etičkom kodeksu. Suglasan/na sam s njegovim sadržajem te potvrđujem i prihvaćam da tijekom obavljanja naših zadataka vezanih uz poslovanje sa tvrtkom Hendal d.o.o., Etički kodeks mora uvijek funkcionirati kao primjer koji moramo slijediti.

Prihvaćam da je potpisivanje ove izjave preduvjet zasnivanja mog ugovornog odnosa/ugovornog odnosa _____ (naziv pravne osobe) s tvrtkom Hendal d.o.o.

Izjavljujem da su mi dostavljene sve potrebne informacije u svezi Etičkog kodeksa i obvezujem se da ću vratiti ovu izjavu potpisanu, s nepromijenjenim sadržajem, nadležnoj osobi bez odgađanja.

(Mjesto i datum potpisivanja)

Potpis(i): _____

Ime i prezime (velikim tiskanim slovima): _____

Funkcija: _____

Naziv pravne osobe: _____