

ЕТИЧКИ КОДЕКС  
ЗА ВРАБОТЕНИТЕ ВО ОСИГУРИТЕЛНО БРОКЕРСКО ДРУШТВО  
ИУТЕ САФЕ АД СКОПЈЕ

ОПШТИ ОДРЕДБИ

Член 1

- (1) Согласно правилата и стандардите уредени во Политиката за вработени и другите интерни акти на Друштвото, а заради развивање на корпоративната култура на вработените при извршување на работните задачи, со овој кодекс се врши прецизирање на правилата и стандардите кои треба да ги почитува и применува секој вработен во ОБД Иуте Сафе АД Скопје (во натамошниот текст :Друштвото).

ПРЕДМЕТ НА КОДЕКСОТ

Член 2

- (1) Со овој кодекс се уредува начинот на однесување и работење на вработените, со цел да се обезбеди примена и почитување на принципите утврдени во овој документ, а врз основа на позитивните законски прописи, политиката за вработени, како и другите интерните акти на Друштвото.
- (2) Правилата и принципите во овој кодекс се задолжителни за сите вработени во Друштвото.
- (3) Непостапување и повреда на одредбите на овој кодекс е предмет на поведување на Дисциплинска постапка, заради кршење на работниот ред и дисциплина.

ОСНОВНИ ПРИНЦИПИ

Член 3

- (1) Вработените се должни, при извршување на работата во Друштвото, да се раководат од следните принципи:
- Иновативност
  - Компетентност, професионалност
  - Одговорно, љубезно , учтиво да се однесуваат кон клиентите и колегите
  - Почитување на колегите и клиентите
  - Почитување на принципите на внатрешната комуникација
  - Економично, рационално и ефикасно користење на опремата, средствата, предметите и просториите на Друштвото
  - Доверливост на информации
  - Почитување на интелектуалната сопственост на Друштвото
  - Почитување на правилата на деловен изглед ( професионален dress code)
  - Почитување на угледот на Друштвото
  - Да ги почитуваат стандарди на професионално однесување
  - Спречување на корупција

- Избегнување на судир на интереси
- Избегнување на неприфатливо однесување

## СТРУЧНОСТ, ОБРАЗОВАНИЕ, ЕДУКАЦИЈА, ПРОФЕСИОНАЛНОСТ И КОМПЕТЕНТНОСТ

### Член 4

- (1) Вработените, доделените работни задачи треба да ги извршуваат стручно, професионално, компетентно, а во согласност со Интерните акти на Друштвото со кои е уредено интерното и деловно работење, како и да работат согласно законските прописи и работни процеси.
- (2) Заради остварување на мисијата, визијата и целите на Друштвото, вработените е потребно правилно и совесно да си стават на располагање своите знаења, способности и вештини. Исто така, потребно е постојано да ги развиваат тврдите и меките вештини, да се дообразуваат, да ги следат и да бидат во тек со постоечките, обновените и новите Интерни акти на Друштвото.
- (3) Преку постојаниот развој на вештините, вработените ќе покажат високи стандарди, квалитет, професионалност и добар сервис кон клиентите и партнерите, со цел подобрување на резултатите на Друштвото, постигнување на лична и компаниска добивка.

## ИНОВАТИВНОСТ

### Член 5

- (1) Вработените се должни да ги прошируваат и усовршуваат своите знаења и стручноста, во функција на подобрување на работните процеси, подобра и побрза услуга на клиентите, поефикасна комуникација меѓу колегите, а заради поголема ефикасност профитабилност на Друштвото.
- (2) Иновативноста на вработените треба да биде во насока на следење на трендовите на пазарот, подобра прилагоденост на новите услови за работа, системи и производи, подобрување на производите, поголема достапност на услугите кон клиентите.

## ОДГОВОРНО, ЉУБЕЗНО И УЧТИВО ОДНЕСУВАЊЕ, ПОЧИТУВАЊЕ НА КЛИЕНТИТЕ И КОЛЕГИТЕ

### Член 6

- (1) Извршувањето на секојдневните работни задачи и активности, вработените треба да го прават одговорно, точно и навремено и без одложување. Доколку од објективни причини, не се во можност веднаш и неодложно да ја завршат својата обврска, за истото веднаш да го известат својот претпоставен.
- (2) При извршување на своите работни активности, вработените мора да се однесуваат одмерено, љубезно, да покажат почит кон клиентите и целиот тим на Друштвото, како и соработниците и надворешените партнери.

## ПОЧИТУВАЊЕ НА ПРИНЦИПИТЕ НА ВНАТРЕШНА КОМУНИКАЦИЈА

### Член 7

- (1) Сериозна, професионална, интегрирана внатрешна комуникација насочена кон резултати, го подобрува личното работење, статусот, како и целокупните резултати на Друштвото.
- (2) Вработените мора да развиваат и одржуваат успешна внатрешна комуникација, која може да биде формална и неформална, структурирана и неструктурирана, директна, а се однесува на сите нивоа во Друштвото.
- (3) Внатрешната комуникација која се одвива преку алтернативните канали – Teams, Viber, Skype и сл. кои се сметаат за најбрзи канали на комуникација, мода да се користат на начин каде ќе се почитуваат сите членови во Друштвото и Групацијата.
- (4) Почитувањето на кодексот на интерната, како и електронската комуникација опфаќа и неколку сегменти меѓу кои и:
  - Испаканье порака на правиот примач/и
  - Почитување на 24 часовното правило за одговор (одговарање на електронска порака за време од 24 часа, во рамките на работните денови, информирање на испраќачот за постоење на објективни причини доколку пораката неможе да биде оговорена)
  - 72 часовно правило за одговор на пораки кои имаат содржина и се покомплексни за одговор
  - Воспоставување на тикетинг систем за сложени работни процеси
  - Организирање на состанок или повик за разрежување на сложени или важни процеси кои неможат да добијат разрешување на друг начин.

## ЕКОНОМИЧНО, РАЦИОНАЛНО И ЕФИКАСНО КОРИСТЕЊЕ НА ОПРЕМАТА, СРЕДСТВАТА, ПРЕДМЕТИТЕ И ПРОСТОРИИТЕ НА ДРУШТВОТО

### Член 8

- (1) Опремата која им се дава на вработените за користење, се применува само за работните цели.
- (2) Вработените се должни при користење на опремата, средствата, просториите и другите предмети кои им се доделени за користење и работа, да ги употребуваат економично, ефикасно, рационално и домаќински.
- (3) Вработените, не треба средствата и опремата кои им се даваат за користење, да ги употребуваат за остварување на приватни цели.

## ДОВЕРЛИВОСТ НА ИНФОРМАЦИИ

### Член 9

- (1) Вработените се должни најодговорно да се однесуваат и грижат за сигурноста и доверливоста на информациите и документите со кои се сретнале во текот на работењето во Друштвото.
- (2) Информациите и податоците со кои стапуваат во контакт, вработените може да ги користат само и исклучиво за потребите на работењето и завршување на работните обврски.
- (3) Вработните под ни една околност не смеат овие податоци или информации да ги користат за свои, приватни или други цели.

## ПОЧИТУВАЊЕ НА ИНТЕЛЕКТУАЛНАТА СОПСТВЕНОСТ НА ДРУШТВОТО

### Член 10

- (1) Сите документи, извештаи, податоци, сметки поврзани со постоечките или идни клиенти на Друштвото се во сопственост на Друштвото.
- (2) Вработените се обврзуваат дека сите права од интелектуална сопственост (целиот изворен код, авторските права, документацијата и сите програми и алатки) кои ги завршиле или во чиешто правење учествувале, а се однесуваат или се поврзани со проектите на кои работеле кај Друштвото, се во исклучива сопственост на Друштвото.

## ПОЧИТУВАЊЕ НА ПРАВИЛАТА ЗА ДЕЛОВЕН ИЗГЛЕД ( ПРОФЕСИОНАЛЕН DRESS CODE)

### Член 11

- (1) Изгледот на вработените директно влијае на репутацијата на Друштвото кон надворешните страни.
- (2) Од вработените се очекува да го почитуваат професионалниот, деловен изглед во рамките на официјалното работното време од понеделник до сабота. Деловно/ полежерен изглед е соодветен во рамките на работењето за време на празници, викенди или петок во зависност од работните обврски и местотот на вршење на истите.
- (3) Облеката треба да биде чиста, уредна, а исто така вработените се должни да внимаваат на гестикулациите и начинот на кој се обраќаат кон клиентите, соработниците и колегите.

## ПОЧИТУВАЊЕ НА УГЛЕДОТ НА ДРУШТВОТО

### Член 12

- (1) Вработените при извршување на своите работни задачи потребно е да се грижат за угледот и интересите на Друштвото.
- (2) Професионално, совесно, одговорно однесување на вработените е должност и обврска како во рамките на работното време, така и надвор од него.

## СТАНДАРДИ НА ПРОФЕСИОНАЛНО ОДНЕСУВАЊЕ

### Член 13

- (1) Професионалното однесување од страна на вработените на работното место ја подобрува ефикасноста на работењето на Друштвото, а исто така ја зголемуваат сигурноста и на тој начин се креира соодветна и подобра работна атмосфера за сите.
- (2) Некои од очекуваните стандарди на професионално однесување се следни:

- (1) Вработените е потребно да ја извршуваат својата работа во согласност со процедурите на работа во сопственост на Друштвото.
  - Вработените своите секојдневни активности е потребно да ги извршуваат совесно, согласно очекуваниот стандард и квалитет, притоа внимавајќи соодветно да ја користат опремата, алатките за работа и совесно да управуваат со целокупниот имот на Друштвото.
  - Секој вработен е должен да се однесува внимателно, љубезно и со почит кон клиентите, колегите, соработниците и партнерите.
  - Вработените треба да известуваат за било какви сомнителни, неетички и нелегални активности направени од колега, претпоставен, клиент или соработник/партнер, како и активности поврзани со агресивно однесување или вознемирување од било каква природа.
  - Учествува во сите истраги кои се спроведуваат од страна на Друштвото.
  - Вработените го чуваат работното место и просториите каде работат, чисто и уредно.

## СПРЕЧУВАЊЕ НА КОРУПЦИЈА

### Член 14

- (1) Вработените се должни да го пријавуваат секое коруптивно и сомнително однесување на секое лице, вклучувајќи колега, претпоставен, клиент, партнер, соработник.
- (2) Забрането е вработените да бараат или примаат подароци, награди, надоместоци, услуги од клиенти, соработници, партнери.

## ИЗБЕГНУВАЊЕ НА СУДИР НА ИНТЕРЕСИ

### Член 15

- (1) Вработените не смеат да учествуваат во било какви активности и процеси во кои личниот интерес е во конфликт со деловниот интерес на Друштвото и го спречува остварувањето на целите на истото.
- (2) Како деловни односи кои претставуваат судир на интереси во однос на Друштвата за осигурување особено се подразбираат :
  - Договарање и добивање на заеми, позајмици, аванси и останати финансиски или нефинансиски (непарични) користи или бенефиции (освен провизија за извршени работи на посредување во осигурување со која брокерот се стекнува по влегување во сила на договорите за осигурување за кои посредувал)

- Договарање и добивање на бонуси, наградни провизии и останати провизии и надоместоци кои зависат од остварени перформанси на брокерот (пр.продадени полиси, наплатена премија и сл.)
- Договарање на ексклузивитет во посредувањето за одреден производ и/или одредено друштво за осигурување
- Вршење работи на прием на оштетни побарувања, извид, проценка и останати активности поврзани со обработка на оштетни побарувања за друштвата за осигурување ( со или без писмено овластување од друштвата)
- Рекламирање и промоција на одредени друштва за осигурување или останати со нив поврзани лица

(3) Сите вработени треба своите лични интереси да ги одвојат од интересите на Друштвото.

(4) Доколку конфликтот на интерес е неизбежен, вработените се должни да постапуваат согласно трите принципи:

- Писмено да образложат ако утврдат постоење на конфликт на интерес
- Да пријават постоење на конфликт на интерес на Претпоставениот и Генералниот Директор
- Да не учествува во било каква активност и/или активности поврзани со донесување на одлуки или на било која начин да учествува во управување на процеси или вработени каде постои конфликт на интереси.

## ИЗБЕГНУВАЊЕ НА НЕПРИФАТЛИВО ОДНЕСУВАЊЕ

### Член 16

(1) Вработените се должни да го избегнуваат секое неприфатливо однесување и активности кои се спротивни на интерните акти на Друштвото и на регулативите. Некои од неприфатливите однесувања за Друштвото се следни:

- Непочитување на процедурите на Друштвото поврзани со сигурност и доверливост.
- Непочитување на професионалната етика.
- Непочитување на процедурите поврзани со општите правила и инструкции за работа.
- Нападнo однесување кон колегите, физички или психолошки притисок или било кој друг вид на закана.
- Давање на погрешни информации (лични информации, факти поврзано со присуство, отсуства, работни часови и сл.)
- Небрежно однесување со опремата дадена на користење од страна на Друштвото.
- Однесување со кое може да се наруши на имиџот на компанијата.
- Изведување на активност за која вработениот е платен од трета страна или конкуренција, а може да нанесе директна штета на Друштвото.
- Непочитување на комуникациската процедура на Друштвото (преку медиуми, електронска комуникација)
- Кражба, измама или нечесно однесување.
- Нечисто биро, јадење на работна маса, оставање на доверлива документација поврзана со клиентски податоци на видно и несоодветно место за чување на истата.

## ПРЕОДНИ И ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

### Член 17

- (1) Овој кодекс е предмет на периодично ревидирање, а најмалку еднаш годишно.
- (2) Вработените во областа на човечки ресурси се задолжени за следење на имплементацијата на овој кодекс во секојдневното работење на Друштвото.
- (3) Овој кодекс влегува во сила и примена наредниот ден од неговото донесување.

За Иуте Сафе АД Скопје

Борјан Колемишевски, управител