



**KODEKS RAVNANJA
V MERKUR ZAVAROVALNICI**

KAZALO VSEBINE

1.	Nasprotja interesov	4
2.	Konkurenca, prijava postranske dejavnosti in politični mandati	4
3.	Sprejem denarnih naklonil, vabil ali drugih daril	4
3.1.	Podkupljivost	5
3.2.	Darila v običajnem okviru oziroma neznatna darila	5
3.3.	Vabila na dogodke	5
3.4.	Način postopka v primeru daril oziroma odobritve daril.....	5
3.5.	Odobritev daril.....	6
4.	Darila in vabila poslovnim partnerjem	6
4.1.	Podkupnine	6
4.2.	Korupcija, darila funkcionarjem.....	7
5.	Doniranje in sponzorstva	7
6.	Izkoriščanje notranjih informacij in tržna manipulacija (zloraba trga)	7
6.1.	Notranja informacija.....	7
6.2.	Tržne manipulacije	8
6.3.	Kazenski okvir	8
6.4.	Službene in delovno-pravne posledice	9
7.	Druga kazniva dejanja, napeljevanje in pomoč pri kaznivih dejanjih	9
8.	Diskriminiranje	9
9.	Zastopanje Merkur zavarovalnice navzven	9
9.1.	Načelo štirih oči	9
9.2.	Zaveze.....	10
9.3.	Komunikacija z mediji.....	10
9.4.	Obvezne prijave in dolžnost razkritja do pristojnih zunanjih nadzornih in drugih upravnih organov	10
9.5.	Podoba in reklamna sredstva	10
10.	Zaupnost in varstvo podatkov	10
10.1.	Zagotavljanje zaupnosti in varovanja informacij, podatkov in listin	10
10.2.	Obravnava informacij, podatkov in listin.....	11
11.	Dokumentacija.....	11
12.	Arhiviranje, dosjeji in roki shranjevanja.....	11
13.	Varnost podatkov in virov informacijske tehnologije.....	11
13.1.	Varnost podatkov	11
13.2.	Gesla, kartic za dostop in ključi	11
13.3.	Uporaba elektronske pošte in spleta.....	12

14.	Preprečevanje pranja denarja in financiranja terorizma.....	12
15.	Ravnanje do strank	12
15.1.	MZ vodilo za prodajo zavarovalnih produktov.....	12
15.2.	Uporaba produktov in storitev.....	13
15.3.	Pojasnila in informiranje.....	13
15.4.	Enakopravna obravnava	13
15.5.	Pritožbe strank	13
16.	Sodelovanje s poslovnimi partnerji	13
16.1.	Izbira poslovnih partnerjev	14
16.2.	Naročanje ponudnikov storitev, navodila in varstvo podatkov	14
16.3.	Nadzorovanje poslovnih partnerjev	14
16.4.	Izločeni posli-zunanje izvajanje funkcij ali del (<i>outsourcing</i>)	14
17.	Pogodbe in produkti	14
17.1.	Pregled pogodb	14
17.2.	Oblika pogodb	15
18.	Kartelno in avtorsko pravo	15
18.1.	Prepoved protikonkurenčnih dogovorov in zlorabe prevladujočega položaja	15
18.2.	Spoštovanje zaščiteneh del.....	15
19.	Ravnanje / Obnašanje in varnost na delovnem mestu	15
19.1.	Zaščita lastnine MZ.....	16
19.2.	Kolegialnost.....	16
19.3.	Politika čiste mize (<i>Clear Desk Policy</i>) in delovni materiali	16
19.4.	Pravica do dostopa.....	16
19.5.	Za voljo okolja.....	16
20.	Obvezne prijave in uveljavitev tega kodeksa ravnanja.....	16
21.	Posledice v primeru kršitev.....	17

1. Nasprotja interesov

Kot posledice svojih delovnih in poslovnih funkcij ali svojega dostopa do informacij lahko zaposleni v Merkur zavarovalnici d.d. (v nadaljnjem besedilu: delodajalec ali MZ) pridejo v položaj, kjer se pojavijo nasprotja interesov, ali pa se vzpostavijo možnosti za nedopusten način ravnanja.

Pri opravljanju svojega dela morajo zaposleni v MZ (v nadaljevanju: zaposleni) kadarkoli in v prvi vrsti varovati interese svojega delodajalca. Zatorej je treba preprečiti nasprotja interesov. Za primer takšnega nasprotja interesov gre, če na sposobnost zaposlenega, da bi zasledoval cilje svojega delodajalca, negativno učinkuje nek drug interes.

To velja predvsem v primeru, kadar mora zaposleni v določeni poslovni situaciji sočasno upoštevati svoje osebne interese ali interese tretjih oseb, ki so mu blizu.

Če nasprotja interesov izjemoma ni mogoče obiti ali če je zaposleni pri svojem delu na drug način zaide v zadrego zaradi notranje dileme, mora o tem obvestiti pooblaščenca za spremljanje skladnosti in morata najti skupno rešitev za preprečevanje tega problema.

2. Konkurenca, prijava postranske dejavnosti in politični mandati

Zaposleni ne smejo voditi podjetja ali delati za podjetje, ki je v konkurenci z MZ. Poklicne postranske dejavnosti in mandati politične ali gospodarske narave se morajo sporočiti nadrejenemu oziroma vodstvu kadrovskega oddelka. V primeru časovnih ali stvarnih konfliktov imajo vedno prednost interesi delodajalca. V vsakem primeru se morajo upoštevati določbe Kolektivne pogodbe za zavarovalstvo Slovenije oziroma dogovori in določila v pogodbi o zaposlitvi.

Poleg tega je treba vodji kadrovske službe sporočiti, če je pri drugi zavarovalni družbi službo nastopil družinski član.

3. Sprejem denarnih naklonil, vabil ali drugih daril

Sprejem denarnih naklonil, vabil ali drugih daril (v nadaljnjem besedilu: darila) je lahko problematičen v posamičnem primeru.

Zato je v MZ načelno prepovedan sprejem daril, razen v primeru, če gre za darila v običajnem okviru oziroma neznatna darila (gl. točko 3.2)).

Popolnoma prepovedana so kakršnakoli darila v obliki gotovine oziroma enakovrednega (npr. čeki) bančna nakazila.

Kako točno je treba postopati v primeru daril, je razvidno v točki 3.4.

3.1. Podkupljivost

Sprejem darila lahko pomeni obliko podkupljivosti.

Kaznivo in prepovedano je sprejeti darilo za izvedbo/opustitev službenega dela v nasprotju z dolžnostjo. V primeru podkupljivosti grozi kazen odvzem prostosti.

Poskusi podkupovanja se morajo nemudoma sporočiti pooblaščenca za spremljanje skladnosti.

3.2. Darila v običajnem okviru oziroma neznatna darila

Tudi druga darila se smejo sprejeti le, če ne presegajo običajnega okvira, torej če so zelo nizke komercialne vrednosti.

Če v koledarskem letu isti darovalec ponudi več neznatnih daril, pa kljub temu lahko pride do preseganja običajnega okvira in bi torej sprejem bil prepovedan.

Sprejemljivi so med drugim tipično poslovno kosilo, ki služi upravičenemu poklicnemu namenu, poslovna darila in klasična »steklenica rdečega vina« okoli božičnih praznikov.

3.3. Vabila na dogodke

Načelno se pri vabilih na dogodke lahko preverijo enaki parametri, ki so opredeljeni za sprejem daril. Izpostaviti želimo, da čim močnejši je poslovni karakter določenega dogodka, tem bolj neoporečna je njegova ocena. Problematično postane vedno takrat, kadar je jasno v ospredju neposlovni del in se v ozadje pomika poslovni karakter oziroma sploh ni več poslovne lastnosti (npr. vstopnice velikih športnih dogodkov). Načeloma velja: čim bolj je obsežno vabilo, tem večja previdnost je potrebna. V dvomu je treba stopiti v stik s pooblaščenca za spremljanje skladnosti.

3.4. Način postopka v primeru daril oziroma odobritve daril

Če se zaposleni sooči z darilom, je treba izvesti naslednji postopek:

Zaposleni si mora prednostno odgovoriti na vprašanje: »*Ali darilo zbuja vtis nedopustnega vplivanja?*«. Če se na to vprašanje lahko odgovori z »*Da*«, se je potrebno distancirati od sprejetja (oziroma dajanja) darila.

Nato se presojujejo naslednji dejavniki:

- *Vrednost darila*
 - Če ima darilo zelo nizko komercialno vrednost, je sprejem dovoljen. Darila nad to višino, ki pa so v običajnem okviru (npr. poslovna kosila), so pa prav tako dopustna.
 - Za presojo običajnosti darila, se pojavlja tudi vprašanje, ali je vrednost v primernem razmerju s položajem prejemnika?
- *Pogostnost darila*
 - Kako pogosto je darovalec že ponudil darila oz. so bila ponujena s strani istega poslovnega partnerja?
- *Zastavljeni cilji darila*
 - Ali je za darilo kakšen razlog ali priložnost (npr. božič)?
- *Čas dajanja darila*
 - Ali je čas kritičen? (npr. okoli sklenitve pogodb)
- *Transparentnost*
 - Ali je darilo bilo naslovljeno na naslov družbe?
 - Ali bi darilo MZ, zaposlenemu ali darovalcu povzročilo škodo, če bi se o njem izvedelo.

3.5. Odobritev daril

Po odgovoru na ta vprašanja naj bi zaposleni lahko presojali, ali je darilo dovoljeno ali ne. Vendar pa vsekakor obstajajo okoliščine, v katerih se posamezni dejavniki ocenijo pozitivno, skupni vtis pa kljub temu govori proti sprejemu darila. V tem primeru se mora zaposleni s svojimi pomisleki obrniti na pooblaščenca za spremljanje skladnosti ter o tem obvestiti svojega nadrejenega.

V primeru nenavadnih daril jih je treba predložiti v odobritev pristojnemu članu uprave.

4. Darila in vabila poslovnim partnerjem

4.1. Podkupnine

Zaposleni nikoli ne smejo svojih kolegov ali svojcev tretjih strank, predvsem članov zunanjih nadzornih organov, napeljevati h kršenju njihove službene dolžnosti ali položaja z darilom oziroma zagotovilom denarja, daril ali drugih ugodnosti.

Posebna previdnost je potrebna, da takšen vtis navzven ne nastane niti nehote.

4.2. Korupcija, darila funkcionarjem

Posebna zadržanost je zapovedana pri funkcionarjih. Članom slovenskega zakonodajnega organa, organom ali uslužbencem upravne in sodne oblasti, osebam, ki se posamično angažirajo za izvajanje državnih nalog, organom ali zaposlenim javnih podjetij, povezanih z državo, in/ali podjetjem, ki so pod nadzorom računskega sodišča ali enakovrstnim nadzorom, se ne sme nameniti darila z namenom vpliva na bodoče delovanje v okviru funkcije.

Zloraba javne funkcije v zasebno korist se razvršča pod korupcijo; poleg podkupljivosti je kaznivo tudi podkupovanje in sprejem koristi ter odobritev prednosti v skladu s protikorupcijskim pravom. V težkih primerih grozi kazen odvzema prostosti do 8 (osem) let.

Določbe kazenskega prava s področja korupcije se morajo točno upoštevati. Če ste negotovi, o načrtovanih vabilih ali darilih obvestite pooblaščenca za spremljanje skladnosti.

5. Doniranje in sponzorstva

MZ donira denarna sredstva in predmete za izobraževanje in znanost, umetnost in kulturo, za šport in socialne ter humanitarne projekte v skladu z jasnimi zahtevami uprave. Ti se smejo podeliti le v okviru veljavnih smernic, vnaprej jih mora pisno odobriti uprava.

Pri tem je pomembno, da se protipravno pridobitev poslovnih koristi za MZ ali za zasledovanje neprimerne namena daril ne sme niti obljubiti, ponuditi niti dati.

6. Izkoriščanje notranjih informacij in tržna manipulacija (zloraba trga)

Izkoriščanje notranjih informacij o podjetjih, ki kotirajo na borzi, s transakcijami nakupa ali prodaje, ki jih zaposleni MZ izvedejo sami ali pa jih odredijo, da bi sebi ali drugim zagotovili prednost (brez tveganja), je prepovedano. Prav tako je prepovedano posredovanje notranjih informacij.

Notranje kršitve se lahko prijavijo prek sistema opozarjanja. Podrobnejše izpeljave so opredeljene v smernici o skladnosti.

Člane nadzornega sveta MZ je treba seznaniti z zakonskimi določbami in smernicami o skladnosti ter jih pozvati k njihovem upoštevanju.

6.1. Notranja informacija

Notranja informacija je informacija z natančno določenimi lastnostmi, ki ni javna in se neposredno ali posredno nanaša na enega ali več izdajateljcev ali na enega ali več finančnih instrumentov in ki bi,

če bi postala javna, verjetno znatno vplivala na cene teh finančnih instrumentov ali na ceno z njim povezanih izvedenih finančnih instrumentov, ker bi jih obveščen vlagatelj verjetno izkoristil kot del osnove za svoje naložbene odločitve.

Poenostavljeno povedano, notranje informacije so znanja, ki so po vlagateljevem mnenju pomembna za njegovo odločitev o nakupu ali prodaji tržnih vrednostnih papirjev, in ki splošni javnosti vlagateljev še niso bile objavljene oziroma javnosti še ni bil omogočen dostop do njih. Prepoved transakcije za prejemnike notranjih informacij (insajderje) se nanaša tudi na t.i. »*front running*« (izkoriščanje vedenja o neposredno bližajoči se transakciji, ki bo imela vpliv na tržne cene).

Prejemnik notranjih informacij (primarni prejemnik notranjih informacij)

Primarni prejemnik notranjih informacij je, kdor ima kot član upravnega, vodstvenega ali nadzornega organa borznega podjetja, ali zaradi svojega poklica, svoje zaposlitve, svojih nalog ali svoje udeležbe v kapitalu borznega podjetja, dostop do notranjih informacij. Prav tako je »insider« oseba, ki določeno informacijo pridobi s storitvijo kaznivih dejanj.

Sekundarni prejemnik notranjih informacij

Sekundarni prejemnik notranjih informacij je oseba, ki ni zajeta v definiciji primarnega prejemnika notranjih informacij, kateri je bila sporočena notranja informacija ali ki ji je postala znana na kakšen drug način.

6.2. Tržne manipulacije

Tržne manipulacije so posli ali naročila za nakup oziroma prodajo, ki dajejo ali je verjetno, da lahko dajejo napačne ali zavajajoče signale glede ponudbe, povpraševanja ali cene finančnih instrumentov, ali s katerimi oseba ali več oseb, ki delujejo povezano, zagotovijo ceno enega ali več finančnih instrumentov na nenormalni ali umetni ravni, razen če oseba, ki je sklenila ta posel oziroma dala to naročilo za trgovanje, dokaže, da je bil poslovni razlog za tako ravnanje zakonit in da ti posli oziroma naročila za trgovanje niso v neskladju s priznanimi tržnimi običaji na zadevnem organiziranem trgu; ali z uporabo fiktivnih sredstev ali katere koli druge oblike prevare ali zavajanja; O tržnih manipulacijah govorimo tudi v primeru razširjanja napačnih ali zavajajočih informacij, sporočil in govoric.

6.3. Kazenski okvir

Na področju veljavnosti *Market Abuse Regulation* (EU Uredba o zlorabi trga) se lahko v skladu z i. točko drugega odstavka 30. člena v primeru zlorabe trga naloži denarna kazen do 5 milijonov EUR

ali do trikratnega zneska pridobljenega dobička ali preprečene izgube, kadar ju je mogoče opredeliti.

6.4. Službene in delovno-pravne posledice

Zloraba notranje informacije in tržne manipulacije so prepovedane. Zaposleni, ki kršijo zapisano prepoved, morajo računati s službenimi in delovno-pravnimi posledicami, ki lahko vodijo tudi do odpovedi pogodbe o zaposlitvi.

7. Druga kazniva dejanja, napeljevanje in pomoč pri kaznivih dejanjih

Poleg preprečitve navedenega napačnega obnašanja oziroma kaznivih dejanj je treba paziti na to, da se zaposleni ne zapletejo v druga kazniva dejanja, kot so tatvina, goljufija, poneverba, zloraba pri priskrbi poslov ali ponarejanje listin (predvsem ponareditev podpisa). Iz vidika delovnega- in kazenskega-prava so prepovedani ne le lastno storjena tovrstna kazniva dejanja, temveč tudi vse oblike pomoči pri teh kaznivih dejanjih ali napeljevanje k takim dejanjem. Zato se je treba v vsakem primeru vzdržati izstavitvi potrdil ali podaji poljubnih (tudi ustnih) dokazov, ki niso resnični, zunanjim osebam, pa tudi notranjim službam ali osebam.

8. Diskriminiranje

V MZ niso dopustne nikakršne oblike diskriminacije ali nadlegovanja, bodisi na osnovi starosti, invalidnosti porekla, rase, spola, spolne usmerjenosti, veroizpovedi, političnega prepričanja ali sindikalne potrditve. Spoštovati se morajo osebno dostojanstvo, zasebnost in osebnostne pravice vsakega posameznika.

Spoštovanje in strpnost pri ravnanju drug z drugim med zaposlenimi so nepogrešljivi deli sodelovanja in dobrega delovnega vzdušja.

9. Zastopanje Merkur zavarovalnice navzven

9.1. Načelo štirih oči

Osrednje načelo pri zastopanju MZ je načelo štirih oči. Za pravno veljavno zavezo MZ morata ustrezno odločitev sprejeti vsaj dve za podpis pooblaščenici osebi. To dejstvo se na zunaj odraža v doslednem ravnanju kolektivnega podpisovanja: zavezujoče dokumente morata podpisati vedno dve za podpis pooblaščenici osebi. V primeru poslov, ki potekajo po elektronski poti, je obvezna kontrolna instanca, ki kontrolira vsakokratne zaveze. S tem povezani podrobni predpisi so opredeljeni v zadevnih smernicah o podpisovanju.

9.2. Zaveze

Upoštevati je treba vse dogovore in zaveze, sklenjene v imenu MZ in/ali koncerna Merkur.

9.3. Komunikacija z mediji

Komunikacija navzven (predvsem z mediji) je v izključni pristojnosti odgovorne osebe, pristojne za komuniciranje z javnostmi, ob predhodni uskladitvi z upravo in se ne smejo podati nikakršna samovoljna stališča, ki zadevajo MZ.

9.4. Obvezne prijave in dolžnost razkritja do pristojnih zunanjih nadzornih in drugih upravnih organov

Zakonske obvezne prijave in dolžnost razkritja do Agencije za zavarovalni nadzor in drugih upravnih organov je treba izpolniti v skladu s predpisi. Vsakokratna obvestila se morajo vsaj v elektronski obliki hraniti najmanj 10 (deset) let.

9.5. Podoba in reklamna sredstva

Koncern Merkur varuje enotno celotno podobo. Smernice o celotni grafični podobi opredeljujejo ravnanje z nazivi firm, logotipom in drugimi vizualnimi elementi ter se morajo obvezno upoštevati. Glede vseh oglaševalskih sredstev in prireditev, ki so povezane s koncernom Merkur in/ali MZ in njegovimi/njenimi njegovimi produkti, se je treba uskladiti glede oblike in izjave s pristojno osebo, odgovorno za marketing, oziroma pridobiti njeno soglasje.

Izdelava in vzpostavitev oglaševalskih sredstev ali oglasov brez predhodne odobritve s strani področja za marketing lahko povzroči posledice s konkurenčnega, odškodninskega in nadzorstvenega področja, zato to ni dopustno.

10. Zaupnost in varstvo podatkov

10.1. Zagotavljanje zaupnosti in varovanja informacij, podatkov in listin

Informacije in podatki so za storitveno podjetje kot je MZ najpomembnejše osnove vseh poslovnih odnosov. Nepredvidno ali celo nezakonito ravnanje s temi informacijami, bodisi pri priskrbi, obdelavi, posredovanju, shranjevanju bodisi pri uničevanju, ima lahko hude negativne posledice. Na nobenem drugem področju se zaupanje ne poruši tako hitro in trajno, celo pri rahlo malomarnem ravnanju. Zato je treba najvišjo možno pozornost posvečati varstvu podatkov in varovanju poslovnih skrivnosti.

Še posebej pomembno vlogo v MZ zavzemajo podatki o zdravju. Njihova zaščita je najvišje prioritete.

10.2. Obravnava informacij, podatkov in listin

Zaposleni v MZ so v času trajanja delovnega razmerja, pa tudi po prenehanju delovnega razmerja, dolžni z vsemi poslovnimi zadevami in postopki ravnati zaupno (dolžnost varovanja poslovne skrivnosti). Vse informacije o odnosih s strankami in poslovnimi partnerji so last delodajalca in se ne smejo niti posredovati drugim strankam niti na kakršenkoli način uporabljati v osebne namene .

11. Dokumentacija

Zaposleni o vseh poslovnih odnosih pripravijo in vzdržujejo pisne evidence, ki omogočajo sledljivost dogovorov in postopkov ter, če je potreba, za dokazovanje. Poleg tega dokumenti ne vsebujejo napačnih ali zavajajočih vpisov, ki so lahko posledica manipulacije ali ponarejanja.

12. Arhiviranje, dosjeji in roki shranjevanja

Poslovna dokumentacija se mora shranjevati logično razvrščena v fizičnih spisih oziroma v elektronskih bazah podatkov ali datotekah. Fizični izvorni dokumenti se po uporabi arhivirajo. Elektronski dokumenti se zavarujejo in arhivirajo, tako da se lahko kadarkoli ponovno integralno vzpostavijo. Zakonski roki shranjevanja se morajo upoštevati v obeh primerih.

13. Varnost podatkov in virov informacijske tehnologije

13.1. Varnost podatkov

Najboljše varstvo podatkov je brez koristi, če zaščitnih ukrepov ne dopolnijo učinkoviti ukrepi za zagotovitev varnosti podatkov. Ob posredovanju, odlaganju in arhiviranju podatkov in informacij smejo zaposleni uporabljati le instrumente in kanale, ki ponujajo zadostno varnost pred nepooblaščenim dostopom in spremembo.

13.2. Gesla, kartic za dostop in ključi

Gesla, kartice za dostop in ključi so instrumenti posameznega upravičenja za dostop in se smejo zato predati le jasno opredeljenim osebam. Za varstvo pred nezakonito uporabo se morajo previdno uporabljati, ko pa niso v uporabi, morajo biti vedno zaklenjeni. Nikakor pa se ne smejo posredovati tretjim osebam, kar vključuje zaposlene ali (zakonskega) partnerja. Izgubo gesla, kartice za dostop ali ključev oziroma sum zlorabe je treba takoj sporočiti pristojnemu nadrejenemu.

13.3. Uporaba elektronske pošte in spleta

Pri uporabi lastnih virov informacijske tehnologije MZ, predvsem elektronske pošte in dostopa do spleta, zaposleni upoštevajo lastninske pravice delodajalca do vseh podatkov, ki so obdelani z navedenimi viri. Uporaba v zasebne namene je možna le v omejenem obsegu. MZ si pridržuje, pravico dostopa do spleta omogočati v omejenem obsegu.

14. Preprečevanje pranja denarja in financiranja terorizma

Pranje denarja pomeni prikrivanje kriminalnega izvora premoženja ob uporabi sredstev finančnega trga in vključitvi tovrstnega premoženja v redni gospodarski krogotok.

Cilj aktivnosti financiranja terorizma je priprava ali zbiranje premoženja za namen izvedbe terorističnih aktivnosti. Za razliko od pranja denarja lahko sredstva za financiranje terorizma izvirajo tudi iz legalnih virov.

MZ je kot zavarovalnica dolžna zaščititi finančni sistem pred zlorabo, da se v čim večji meri prepreči pretok kriminalnih denarnih sredstev.

Zaposleni morajo zatorej ves čas upoštevati posebne dolžnosti skrbnosti in preventivne ukrepe za boj proti pranju denarja in financiranju terorizma. Predvsem je treba obvezno izpolniti vsa vprašanja v ponudbi za identifikacijo oseb, udeleženi v pogodbi, in striktno upoštevati vse zahteve internih smernic za preprečevanja pranja denarja in financiranja terorizma.

Predvsem zaposleni, ki delajo na področju življenjskih zavarovanj, so dolžni, pred vzpostavitvijo poslovnega odnosa identificirati pogodbenega partnerja, ugotoviti ekonomskega upravičenca ter preveriti izvor in ekonomska ozadja posla. Neobičajni posli se morajo skrbno razjasniti, sumljivi primeri se morajo sporočiti pooblaščenцу za preprečevanje pranja denarja.

Notranje kršitve se lahko prijavijo prek sistema opozarjanja. Podrobnejše izpeljave so opredeljene v odvisni smernici MZ k Smernici koncerna KOR 003.

15. Ravnanje do strank

15.1. MZ vodilo za prodajo zavarovalnih produktov

Naš cilj je, da bi svojim strankam na področju svetovanja vedno lahko ponujali visoko kakovostno raven in da bi svetovanje v nadaljevanju lahko prilagodili željam in potrebam strank. Poleg upoštevanja zakonsko predvidene izobrazbene kvalifikacije je v ospredju izključna zaposlitev

ustreznih in strokovno visoko kvalificiranih zaposlenih. MZ vidi bistveno zavezo do strank predvsem v nadaljnjem usposabljanju, ki je usmerjeno v potrebe in izpolnjuje visoko kakovostne zahteve.

15.2. Uporaba produktov in storitev

Zaposleni strankam ponudijo le produkte in storitve, ki so v konkretnem posamičnem primeru smiselne in na najboljši možni način pokrivajo potrebe stranke. Pri tem ne dajejo nikakršnih obljub, ki jih MZ ne bi mogla izpolniti zakonito in zanesljivo. Nastop in obnašanje zaposlenih pri stranki je vizitka MZ navzven. Vsak zaposleni mora vedno upoštevati splošna pravila obnašanja in vljudnosti.

15.3. Pojasnila in informiranje

Zaposleni zagotovijo, da imajo stranke jasno sliko o tveganjih in posledičnih stroških produkta, ki je predmet povpraševanja, ali zavarovalnini, ki jo je treba izplačati, preden pride do sklenitve zavarovalne pogodbe. V času obstoječega poslovnega odnosa je treba poskrbeti, da je stranka pravočasno na primeren način seznanjena z razvojem in morebitnimi spremembami v produktu ali svetovanju (skrb za portfelj).

15.4. Enakopravna obravnava

Zaposleni strank v enakih zadevah oziroma enakih situacijah ne obravnavajo različno. Varujejo interese strank in jim ponujajo z vidika obsega in kakovosti svetovalne in servisne storitve, ki po razumni presoji izpolnjujejo upravičena pričakovanja strank.

15.5. Pritožbe strank

Pritožbe strank se morajo rešiti hitro in trajno. Če je vzrok pritožbe na strani MZ, ima stranka pravico do opravičila. Da se zagotovi profesionalna in v stranke usmerjena obravnava pritožb, je bila vzpostavljena funkcija upravljanja pritožb in se sme na zadeve, kvalificirane kot »pritožbe«, odgovoriti le prek funkcije upravljanja pritožb.

16. Sodelovanje s poslovnimi partnerji

Zunanji poslovni partnerji (brokerji, posredniki, banke, ponudniki informacijske tehnologije itn.) bistveno prispevajo k skupnemu rezultatu delodajalca. Nekateri od teh partnerjev MZ s prodajo njenih produktov nastopajo tudi na trgu. Zato je posebno pomembno, da skrbno razvrstite osnove sodelovanja in tekoče sodelovanje, ob čemer je treba predvsem ustrezno upoštevati nadzorne predpise (Zakon o zavarovalništvu, Zakon o trgu finančnih inštrumentov ipd.).

16.1. Izbira poslovnih partnerjev

Poslovni partnerji se izberejo z urejenim postopkom. Predvsem je treba upoštevati merila, ki jih uporabljamo pri izbiri svojih zaposlenih. Potrebno je odkloniti poslovno sodelovanje s partnerji, ki tem strogim merilom ne zadostujejo v vsakem pogledu.

16.2. Naročanje ponudnikov storitev, navodila in varstvo podatkov

Če se določene naloge prenesejo v zunanje izvajanje (*outsourcing*), je treba zagotoviti, da podatke in informacije, do katerih se jim omogoča dostop, ustrezno zaščitijo v skladu z zakonskimi predpisi in predpisi, specifičnimi za MZ (vedno je treba skleniti dogovor o nerazkrivanju zaupnih informacij in pogodbo o obdelovanju osebnih podatkov).

Vse osebe, ki delajo za MZ ki bi se med samim potekom pogodbenega razmerja lahko seznanili z dejstvi, relevantnimi za prejemnike notranjih informacij, je treba v pisni obliki in na dokazljiv način seznaniti s prepovedjo zlorabe notranjih informacij in s prepovedjo tržne manipulacije.

16.3. Nadzorovanje poslovnih partnerjev

V času trajanja poslovnega odnosa je treba poslovne partnerje nadzorovati. Če se pri tem pojavijo dvomi glede resnosti ali osebne integritete partnerja, je treba te dvome odpraviti; sicer je treba sodelovanje zaključiti v najkrajšem možnem času.

16.4. Izločeni posli-zunanje izvajanje funkcij ali del (*outsourcing*)

»*Outsourcing*« pomeni pogodbo med (zavarovalno) družbo in ponudnikom storitev, na katerega se prenese oziroma kateremu se v zunanje izvajanje odda proces, delo ali storitev, ki bi ga sicer morala izvesti (zavarovalna) družba.

V primeru outsourcinga morajo vsi zaposleni MZ spoštovati in upoštevati odvisne smernice MZ o izločenih poslih.

17. Pogodbe in produkti

17.1. Pregled pogodb

Da se preprečijo tveganja pravne narave, je treba pred sklenitvijo oziroma pred uporabo pravno preveriti vse pogodbe in nove obrazce ter standardizirane pogodbe, vključno s posebnimi splošnimi pogoji.

17.2. Oblika pogodb

Pogodbe se morajo vedno pripraviti v pisni obliki in podpisati v skladu s pravili. Kjer so na voljo obrazci in uradna standardna besedila, se morajo uporabljati izključno le-ta.

18. Kartelno in avtorsko pravo

18.1. Prepoved protikonkurenčnih dogovorov in zlorabe prevladujočega položaja

V poslovnih panogah, v katerih posluje MZ, velja načelo proste konkurence. Cene (premije, tarife, provizije) in obseg zavarovalnin v nobenem primeru ne smejo biti predmet dogovarjanja med konkurenti (prepoved »trdih kartelov«). Izvajanje kartelov je prepovedano. Pogodbe, ki so osnova tovrstnim kartelom, so nične. Vsaki tozadevni izmenjavi informacij s tekmeci se je treba striktno vzdržati.

Prav tako nedopustna so dogovarjanja s tekmeci in poslovnimi partnerji, katerih namen je omejiti ponudbo za stranke ali ovirati ali izločiti druge ponudnike na trgu (diskriminacija).

Zloraba prevladujočega položaja je prepovedana. Kršitve kartelnega prava se kaznujejo z globami ter imajo civilnopravne in kazenskopravne posledice.

V primeru kakršnegakoli suma je treba obvestiti nadrejeno osebo in pooblaščenca za spremljanje skladnosti.

18.2. Spoštovanje zaščiteneh del

Tuji produkti in publikacije so lahko predmet avtorskih pravic (*copyrights*) in pravic iz zaščiteneh blagovnih znamk (*trade mark rights*). Pred začetkom uporabe in kopiranjem tujih izdelkov je treba upoštevati to zaščito in pridobiti dovoljenje (licenco) upravičenca oziroma lastnika. V vsakem primeru pa je to treba uskladiti s pristojno odgovorno osebo za marketing oziroma pridobiti njeno soglasje.

19. Ravnanje / Obnašanje in varnost na delovnem mestu

Zaposleni čas na delovnem mestu posvečajo izključno interesom delodajalca. Zasebne aktivnosti je treba omejiti na najnujnejše. Le-te ne smejo imeti negativnega učinka na izpolnjevanje dolžnosti v skladu s pogodbo o zaposlitvi ter infrastrukturo delodajalca.

19.1. Zaščita lastnine MZ

Lastnina MZ se sme, če ni izrecno drugače dogovorjeno, uporabljati le v poslovne namene. Sredstva MZ se morajo zaščititi pred zlorabo, izgubo, poškodbo ali tatvino.

19.2. Kolegialnost

Pogosto – osebno in prostorsko – tesno sodelovanje s kolegi zahteva visoko mero dostojnosti, vzajemne strpnosti in obzirnosti. To se seveda nanaša tudi na ravnanje s kolegi po telefonu, elektronski pošti in pri drugih vrstah komunikacije.

19.3. Politika čiste mize (*Clear Desk Policy*) in delovni materiali

Zaradi razlogov varstva podatkov in požarne varnosti je treba delovno mesto zapustiti pospravljeno. Zaupno poslovno dokumentacijo je treba zakleniti v sefe, omare ali predalnike. Osebne računalnike je treba izklopiti oziroma se uporabnik mora odjaviti z računalnika. Z delovnimi materiali, pisarniškim inventarjem ter strojno in programsko opremo informacijske tehnologije je treba ravnati gospodarno in skrbno.

19.4. Pravica do dostopa

Osebam, ki niso v delovnem ali drugem pogodbenem razmerju z MZ, se sme dostop do pisarn ter poslovnih in arhivskih prostorov dopustiti le v prisotnosti osebe, ki je upravičena do dostopa. Ustrezno evidentiranje oseb vodijo receptorji. Lokacije z občutljivo opremo (npr. z velikimi računalniki) in arhive je treba zaščititi z dodatnimi primernimi ukrepi.

Če predstavniki nadzornih institucij in pristojni upravni organi zahtevajo neposredni dostop do prostorov ali poslovne dokumentacije MZ je treba o tem takoj obvestiti tajništvo uprave oziroma upravo.

19.5. Za voljo okolja

Z načelom »Pomisli na okolje, preden natisneš« na eni strani prispevamo k varstvu okolja, na drugi strani pa k znižanju obratovalnih stroškov. V visoko tehnološkem delovnem okolju ni več treba izpisati vsakega e-sporočila in vsakega dokumenta.

20. Obvezne prijave in uveljavitev tega kodeksa ravnanja

Zaposleni, ki opazijo bistveno neustrezno obnašanje/ravnanje ali škodovanje z negativnimi učinki na MZ in koncern Merkur, morajo o tem nemudoma obvestiti neposrednega nadrejenega in

pooblaščenca za spremljanje skladnosti. Tovrstne prijave so v interesu vsakega zaposlenega MZ.

21. Posledice v primeru kršitev

V primeru kršitev Kodeksa ravnanja, si MZ pridržuje pravico, sprejeti ustrezne ukrepe.

Vsak sodelavec mora v primeru kršitve, ne glede na sankcije, predvidene v zakonu, zaradi kršitve svojih delovnopравnih dolžnosti odgovarjati z disciplinskimi posledicami.