



# Kodeks poslovnog ponašanja

Code of Conduct  
REIWAG FACILITY SERVICES

## Uvodna riječ uprave

Poštovani djelatnici,

Tvrtka REIWAG Facility Services smatra Kodeks poslovnog ponašanja svojom korporativnom misijom u cilju stvaranja održive vrijednosti za klijente, djelatnike i zajednicu. Zajednička osnova ovog zahtjeva je naša korporativna kultura. Ona se karakterizira orijentiranošću na klijente i usluge, uzajamnom poštovanju i predanošću prema ljudima, kao i težnjom za operativnim uspjehom. Naše poslovno ponašanje karakterizira se kompetencijom, korektnošću, povjerenjem i ozbiljnošću.

Iz toga razloga tvrtka REIWAG Facility Services je napisala načela poslovnog ponašanja koja bi trebala poslužiti kao smjernica za izgradnju povjerenja u politiku tvrtke

U Kodeksu poslovnog ponašanja pronaći ćete popis naših osnovnih principa. On je osnova za moralno, etičko i pravno ponašanje naših zaposlenika u REIWAG Facility Services Grupi.

Kao odgovorni direktori učiniti ćemo sve što je potrebno kako bi se osiguralo da se uvjeti utvrđeni ovim Kodeksom poslovnog ponašanja provode i kontinuirano prakticiraju u svim dijelovima Grupe. Želimo pokazati dobrim primjerom i očekujemo da će svi zaposlenici slijediti naš put.

Ovaj Kodeks ponašanja ne propisuje odgovarajuće ponašanje za svaku pojedinu situaciju i zato vjerujemo da će svaki pojedini djelatnik donjeti promišljenu i pravaoljenu odluku primjerenu određenoj situaciji.

Uprava REIWAG Facility Services Grupe



KR Viktor Wagner



Thomas Dittrich

# Svaki pojedinac snosi odgovornost.

## SADRŽAJ

Uvodna riječ uprave.....	1
1. UVOD .....	3
2. PODRUČJE VAŽENJA.....	3
3. USKLAĐENOST SA ZAKONOM .....	4
4. PONAŠANJE PREMA KLIJENTIMA I POSLOVNIM PARTNERIMA .....	4
5. PONAŠANJE PREMA ZAPOSLENICIMA.....	4
6. PONAŠANJE PREMA KONKURENTIMA .....	4
7. POVJERLJIVOST .....	5
8. ZAŠTITA VLASNIŠTVA TVRTKE.....	5
9. SPREČAVANJE SUKOBA INTERESA.....	5
10. MITO I KORUPCIJA .....	6
11. POKLONI I POZIVNICE.....	6
12. LJUDSKA PRAVA, RADNI I SOCIJALNI STANDARDI .....	7
13. ZAŠTITA OKOLIŠA I SIGURNOST .....	7
14. ZAŠTITA PODATAKA .....	7
15. POŠTIVANJE VAŽEĆIH ZAKONSKIH PROPISA.....	8
16. KONTAKT .....	8
17. ZAVRŠNA RIJEČ .....	9

## 1. UVOD

Naš kodeks poslovnog ponašanja bazira se na našim svakodnevnim aktivnostima. Temelji se na slijedećim osnovnim principima:

- Naši klijenti se nalaze u središtu svih naših aktivnosti. Orijentiramo se na njihove ciljeve, želje i potrebe. Želimo zadovoljiti naše klijente i težimo uspostaviti dugogodišnje suradnje u cilju očuvanja vrijednosti njihove nekretnine.
- Rezultat određuje naše poslovanje i zato želimo da nam se taj rezultat isplati. Tim principom se postiže visoko zadovoljstvo klijenata i djelatnika i osiguravaju radna mjesta.
- Međusobno poštovanje je osnova za dobru suradnju. S poštovanjem se odnosimo prema našim klijentima, djelatnicima, poslovnim partnerima ali i prema našoj konkurenciji. Spoj velikih raznolikosti vezano za sposobnost, znanje, poznavanje stranih jezika i osobnosti raznih nacija i područja poslovanja čini našu tvrtku tako uspješnom.
- Fleksibilnost osigurava našu inovativnost. Provjeravamo postojeće pristupe, odgovaramo na ideje naših klijenata i djelatnika i tako stvaramo nova rješenja koja svima nama idu u korist.
- Naše aktivnosti karakterizira pouzdanost, korektnost, transparentnost i iskrenost.

## 2. PODRUČJE VAŽENJA

Naš Kodeks poslovnog ponašanja vrijedi za sve djelatnike i djelatnice REIWAG Facility Services Grupe u zemlji i inozemstvu neovisno da li se radi o 100% podružnici, Joint Venture ili određenom udjelu naše tvrtke u nekoj drugoj tvrtci. Naravno da su i osobe i tvrtke koje su vezane ugovorom ili posluju u ime Reiwaga također podložne odredbama ovoga Kodeksa.

Ukoliko nije drugačije propisano u ovom Kodeksu poslovnog ponašanja izraz „mi“ se odnosi na cijelu Reiwag Facility Services Grupu i sve njezine zaposlenike. REIWAG propisuje da se u svim internim i vanjskim dokumentima jednako tretiraju muškarci i žene, kao i u ovom Kodeksu poslovnog ponašanja. Međutim, u svrhu bolje čitljivosti izrazi koji se odnose na osobe navedeni su u muškom rodu ali se odnose na žene i muškarce na isti način.

### **3. USKLAĐENOST SA ZAKONOM**

REIWAG Facility Services Grupa poštuje važeće zakone neovisno o tome da li se radi o međunarodnom ili lokalnom zakonu i zahtijeva isto od svojim djelatnika i poslovnih partnera. Ekonomski razlozi u svakom slučaju ne opravdavaju kršenje zakona ili neslaganje sa Kodeksom poslovnog ponašanja.

### **4. PONAŠANJE PREMA KLIJENTIMA I POSLOVNIM PARTNERIMA**

U REIWAG –u su zahtjevi klijenata na prvom mjestu i ne štedimo trud da pružimo najbolju moguću uslugu u interesu klijenata.

Očekujemo od svih djelatnika da se sa poštovanjem odnose prema klijentima i poslovnim partnerima i surađuju s njima na kompetentan, ljubazan i ozbiljan način.

Jednak tretman poštovanja očekujemo zauzvrat prema našim djelatnicima i ne dozvoljavamo diskriminaciju, uznemiravanje i prijetnje.

### **5. PONAŠANJE PREMA ZAPOSLENICIMA**

Svi imamo zajednički cilj i zbog toga smo uspješni održati dobru međusobnu suradnju u Reiwagu. To se odnosi na sve djelatnike bez obzira na hijerarhiju.

U Reiwagu poštujemo sve ljude bez obzira na dob i spol, njihovu konstituciju, nacionalnost, etničku, religijsku i spolnu orijentaciju. Poštujemo njihovo dostojanstvo, njihova prava i njihovu privatnost i odnosimo se prema njima sa poštovanjem.

Ne dobivamo bilo kakav oblik diskriminacije , bilo kakve skrivene rasprave o nedostacima ili lošem ponašanju kolega i strogo se protivimo svakom obliku mobinga, seksualnog uznemiravanja i nasilja.

### **6. PONAŠANJE PREMA KONKURENTIMA**

Prema našim konkurentima na tržištu odnosimo se korektno. Ne širimo nikakve negativne glasine i trudimo se surađivati sa ostalim ponuđačima. Svjesni smo da možemo postići bolje rezultate ako radimo zajedno i podržavamo jedni druge. Najbolji primjer tome su ugovori o suradnji.

## 7. POVJERLJIVOST

Povjerljive informacije, bilo da su interne ili eksterne trebaju se zaštititi.

Naši djelatnici smiju prenesti informacije samo u djelokrugu njihovih ovlasti. Zabranjeno je koristiti povjerljive informacije u svrhu bogaćenja ili u bilo koje druge ilegalne svrhe, direktno ili indirektno uključujući treću stranu.

Povjerljivost koja se odnosi na interne odnose Reiwag Facility Services Grupe mora se čuvati i nakon raskida radnog odnosa ukoliko ta informacija nije javno objavljena.

Povjerljivost vrijedi naravno i za sve informacije koje su naši djelatnici dobili od klijenta ili slučajno saznali za vrijeme obavljanja njihovih dužnosti.

## 8. ZAŠTITA VLASNIŠTVA TVRTKE

Svi djelatnici se moraju odgovorno ponašati prema imovini u vlasništvu naše tvrtke i imovini u vlasništvu naših poslovnih partnera i štititi ju od gubitka, oštećenja, krađe, zlouporabe i nedozvoljenog korištenja.

Također i ne materijalne vrijednosti kao što su saznanja unutar tvrtke, intelektualno vlasništvo i autorska prava pripadaju vlasništvu tvrtke.

Računala i ostala oprema u vlasništvu tvrtke koriste se u službene svrhe i ne smiju se koristiti za privatne potrebe. Bez posebnog odobrenja odgovorne osobe vlasništvo tvrtke se ne smije koristiti za privatne potrebe ili udaljiti iz prostorija tvrtke.

## 9. SPREČAVANJE SUKOBA INTERESA

Naš zajednički napor je ključni faktor za uspjeh naše Grupe. Djelatnici Reiwaga moraju jamčiti da njihovi vlastiti interesi nisu u sukobu sa njihovim dužnostima unutar tvrtke niti prema Reiwagovim klijentima.

Potencijalni sukobi interesa moraju se prijaviti nadređenome kako bi se pronašlo zajedničko rješenje.

Obavljanje dodatnog posla izvan tvrtke ili volonterski rad moraju se pismeno prijaviti upravi tvrtke.

Obavljanje dodatnog posla izvan tvrtke uz novčanu naknadu mora isključivo biti odobreno od strane uprave tvrtke. Dozvola za takvu aktivnost može biti odbijena ukoliko može dovesti do smanjenja radne sposobnosti, protivi se zaposlenikovim dužnostima unutar tvrtke ili ukoliko postoji opasnost nastajanja sukoba interesa.

## 10. MITO I KORUPCIJA

Odnosimo se korektno prema svim našim klijentima i poslovnim partnerima i očekujemo isto od njih! Naši poslovni odnosi temelje se isključivo na objektivnim kriterijima uključujući kvalitetu, pouzdanost, konkurentne cijene kao i poštivanje ekoloških i socijanih standarda i osnovnih principa pravilnog upravljanja i kontrole.

REIWAG Facility Services Grupa izričito zabranjuje svojim djelatnicima primanje bilo kakvog oblika mita.

Iz toga razloga djelatnici koji posluju sa dobavljačima, klijentima ili drugim poslovnim partnerima, javnim ustanovama ili tražiteljima posla ne smiju zahtjevati niti primati bilo kakve materijalne vrijednosti kao npr. gotovina, pokloni ili druge materijalne vrijednosti koje bi mogle utjecati na donošenje nekih poslovnih odluka.

Isto tako djelatnici Reiwaga ne smiju obećavati niti davati nikakve materijalne vrijednosti djelatnicima drugih tvrtki ili javnih ustanova u svrhu dobivanja posla, sklapanja ugovora ili stjecanja bilo kakve nepravedne prednosti Reiwaga pred drugim tvrtkama.

Svi djelatnici su dužni obavijestiti svoje nadređene ukoliko poslovni partner ili državni službenik zahtjeva ili nudi neku vrstu mita.

Iz toga razloga strogo su zabranjene bilo kakve isplate ili podmićivanje poslovnih partnera ili javnih ustanova da bi se ubrzale odluke, administrativne procedure ili bilo kakve druge službene radnje.

## 11. POKLONI I POZIVNICE

Nuđenje, davanje, traženje ili prihvaćanje gotovinskog novca ili bilo kakve gotovinske isplate nisu dozvoljene.

Ostali pokloni ili pozivnice mogu se odobriti ili prihvatiti ako su u skladu s općom poslovnom kulturom kao gesta ljubaznosti i isključuju utjecaj na poslovne ili službene odluke.

Ukoliko nije moguće taktički odbiti neprikladne darove, oni mogu biti prihvaćeni. U takvim slučajevima treba se obavijestiti nadređenoga, koji odlučuje o tome kako postupiti (npr. darovanje nekoj dobrotvornoj organizaciji).

U većini zemalja pokloni i pozivnice su do određenog iznosa neoporezive bez gotovinske povlastice. Svaka osoba koja daje ili prihvaća poklone ili pozivnice mora voditi računa da se primjenjive porezne odredbe strogo poštuju.

## 12. LJUDSKA PRAVA, RADNI I SOCIJALNI STANDARDI

REIWAG osigurava da svi njegovi djelatnici posluju prema međunarodno priznatim standardima za ljudska prava kao i važećim radnim i socijalnim standardima.

Zalažemo se za ukidanje svih oblika rada djece i prisilnog rada, poštujemo načelo zabrane diskriminacije, slobodu udruživanja, kolektivnog pregovaranja i socijalnog partnerstva, poštenu isplatu plaće i naknada u skladu sa lokalnim uvjetima na tržištu, razumno radno vrijeme i plaćeni dopust, kao i proporcionalnost u disciplinskim i sigurnosnim mjerama.

REIWAG se zalaže za jednake mogućnosti na tržištu rada, te posluje u skladu sa svim relevantnim zakonima koji zabranjuju diskriminaciju posebno na osnovi dobi, rase, boje kože, spola, spolne orijentacije, vjere ili invalidnosti.

Ovi principi vrijede za sve odluke vezane za osoblje kao što su zapošljavanje, unajmljivanje osoblja, obuka, promjena posla, unapređenje, naknada, dodatni poslovi, disciplinske mjere i otkazi. Osim toga seksualno uznemiravanje i drugi oblici uznemiravanja na radnom mjestu su strogo zabranjeni.

## 13. ZAŠTITA OKOLIŠA I SIGURNOST

Usklađenost sa svim zakonima za zaštitu ljudi i okoliša jedno je od naših osnovnih načela. Dajemo uvijek prioritet sigurnosti. Naše poslovne odluke ne dovode nikad u pitanje sigurnost, zaštitu okoliša i zdravlja.

REIWAG se zalaže za odgovornu uporabu prirodnih resursa, te aktivno podržava mjere za zaštitu prirode i okoliša. Svi naši djelatnici imaju obvezu odgovornog ponašanja prema prirodnim resursima i zaštiti okoliša u njihovom radnom okruženju.

Svaki djelatnik je odgovoran u svakom trenutku za siguran rad i pridržavanje svih zakonskih propisa vezanih za zaštitu okoliša, zdravlje i sigurnost.

Svi voditelji su dužni podržavati svoj tim u provođenju tih dužnosti.

## 14. ZAŠTITA PODATAKA

REIWAG se obvezuje da će poštovati privatnost i integritet svojih zaposlenika i poslovnih partnera. Svi osobni podaci koje REIWAG prikuplja i čuva koriste se isključivo svrsishodno i obrađuju u skladu sa važećim zakonima o zaštiti podataka.

Pristup kadrovskoj evidenciji je dozvoljen samo zaposlenicima Reiwag-a i osobama koji za to imaju posebno ovlaštenje i opravdani razlog za provjeru.

Povjerljivi osobni podaci ne smiju se bez posebnog odobrenja ili zakonske osnove prosljeđivati nikome unutar ili izvan tvrtke.



## 15. POŠTIVANJE VAŽEĆIH ZAKONSKIH PROPISA

Tvrtka REIWAG Facility Services d.o.o. i sve tvrtke Reiwag Grupe podliježu mnogim društvenim, političkim i pravnim okvirima koje treba uzeti u obzir.

Svaka povreda prava čak i pojedinog zaposlenika može ozbiljno naštetiti ugledu tvrtke i uzrokovati znatnu štetu, često i financijske prirode. Naša tvrtka ne tolerira povrede zakona i ne štiti krivce od zakonskih sankcija.

Kršenje zakona, međunarodnih standarda i internih propisa može uzrokovati disciplinske mjere (uključujući i raskid radnog odnosa), civilni ili kazneni progon.

Uvijek je moguće izbjeći kršenje zakona tražeći unaprijed savjet. Svatko tko nije siguran u zakonske propise i da li oni postoje, treba se obratiti nadređenoj osobi ili nadležnom odjeljenju (npr. kadrovski, pravni ili financijski odjel).

Osim toga svaki oblik kršenja zakona ili internih propisa mora se prijaviti. Svi prijavljeni slučajevi biti će temeljito provjereni i čuvani u tajnosti.

Niti jedna osoba koja je prijavila slučaj u dobroj namjeri, ne treba se bojati sankcija, čak i ako se utvrdi da informacija nije utemeljena.

## 16. KONTAKT

Ukoliko imate bilo kakvih pitanja, ideja ili primjedbi na ovaj Kodeks poslovnog ponašanja možete se obratiti vašem nadređenom ili odgovarajućem odjeljenju. Naravno da vam i uprava Reiwaga iz Beča kao najviša institucija za važna pitanja tvrtke stoji u svakom trenutku na raspolaganju:

KR Viktor Wagner  
[wagner@reiwag.at](mailto:wagner@reiwag.at)

Thomas Dittrich  
[dittrich@reiwag.at](mailto:dittrich@reiwag.at)

Tel. +43 1 5239300  
Fax +43 1 5261705  
1070 Wien, Burggasse 60  
Österreich

[www.reiwag.com](http://www.reiwag.com)

## 17. ZAVRŠNA RIJEČ

Ovaj Kodeks poslovnog ponašanja je smjernica a ne iscrpan popis pravila kojih se treba pridržavati. Svaki pojedinac je pozvan da se ponaša odgovorno kako bi se izbjegle štetne posljedice za Reiwag Grupu, naše djelatnike i poslovne partnere.