





KODEKS PONAŠANJA



Sadržaj

1. Uvod	4
2. Dobra distributivna praksa	6
3. Klijenti, dobavljači i konkurenti PHOENIX-a	
3.1 Poštena konkurencija i sprečavanje mita i korupcije	7
3.2 Sukobi interesa	8
3.3 Načelo "dva para očiju"	8
4.  no okruženje	
4.1 Saradnja s predstavnicima zaposlenih	9
4.2 Jednake šanse	9
4.3 Zabrana uznemiravanja i zlostavljanja	9
4.4 Zaštita zdravlja i bezbednost	9
4.5 Alkohol i droge	9
5. Upravljanje informacijama	
5.1 Zaštita podataka	10
5.2 Sredstva i poverljive informacije	10
5.3 Zaštita intelektualne svojine	10
5.4 Zaštita  ošte, računara i računarskih mreža	11
6. Društvo i javnost	
6.1 Zaštita životne sredine	12
6.2 Eksterna komunikacija	12
6.3 Ponašanje na društvenim mrežama	13
7. Prijava kršenja kodeksa ponašanja	15

1. Uvod



PHOENIX group kao jedna od vodećih vele-drogerija u Evropi pruža značajan doprinos u polju zdravstvene zaštite i pritom uživa puno poverenje svojih poslovnih partnera. Ovaj pozitivni ugled je rezultat dugogodišnjeg rada svih naših zaposlenih¹ i temelj našeg uspeha. Zbog toga su lični stav svakog zaposlenog, koji se izražava kroz njegov svakodnevni rad i način upravljanja preduzeća od velikog značaja.

PHOENIX se pridržava važećih zakona, radnih zakona i propisa o radu u svim zemljama članicama PHOENIX group, poštuje načela slobodnog izražavanja mišljenja, prava na informisanje, nezavisnosti medija, kao i zaštite ličnosti. Kodeks ponašanja postavlja standarde za sve zaposlene u bilomkojoj od kompanija u okviru PHOENIX group.

Kodeks takođe predstavlja okvir za pozitivnu i etički prihvatljivu saradnju.

Postoje brojni razlozi zbog kojih je ponekad teško da se pravilno postupi. Međutim, apsolutno je neophodno da se svi zaposleni pridržavaju Kodeksa ponašanja. Na taj način će se osigurati da PHOENIX group dalje uživa poštovanje svih svojih poslovnih saradnika i partnera

Definicije

Osim ako u kontekstu nije drugačije određeno, pojmovi navedeni u Kodeksu ponašanja imaju sledeće značenje:

- ▶ **PHOENIX, odnosno PHOENIX group:** PHOENIX Pharmahandel GmbH & Co KG kao i svaka od njegovih direktnih i indirektnih zavisnih kompanija
- ▶ **Zaposleni:** direktori, rukovodioci i zaposleni PHOENIX group.

¹) Pojam „zaposleni“ se koristi kao generički termin koji označava zaposlene kako ženskog tako i muškog pola.

Koja pravila ponašanja važe za zaposlene PHOENIX group?

Od svih zaposlenih, bez obzira na njihov položaj u kompaniji, se traži da se pridržavaju Kodeksa ponašanja i da se pobrinu da njihovi podređeni isto to čine. PHOENIX je dužan da sve zaposlene informiše o sadržaju i značenju ovog Kodeksa ponašanja, kao i o svim zakonima i internim propisima koji su bitni za njihov delokrug rada.

U skladu sa Smernicama za upravljanje PHOENIX group koje definišu načela dobrog upravljanja i saradnje, rukovodioci svojim ponašanjem i pristupom poslu treba da služe kao uzor u primeni Kodeksa ponašanja tokom njihovog svakodnevnog rada.

Očekuje se da svi zaposleni svoje obaveze izvršavaju što bolje da pritom štite imidž i ugled kompanije PHOENIX. Zaposlene uvek treba da odlikuje besprekorno ponašanje prema klijentima, dobavljačima i kolegama, što podrazumeva poštovanje i iskrenost. Potrebno je izbegavati ponašanje koje vodi nezakonitim radnjama, narušava ugled PHOENIX-a ili koje može da vodi potencijalnom sukobu interesa.

Od zaposlenih se očekuje da, kako u poslovnom tako i u privatnom okruženju, vode računa da njihov nastup i iznošenje ličnog mišljenja u javnosti ne narušava ugled PHOENIX-a. Zbog toga se kod iznošenja ličnog mišljenja ne bi trebalo pozivati na sopstveni položaj ili poziciju u kompaniji.

U ovom Kodeksu ponašanja ne mogu se obraditi sva pitanja vezana za poslovnu etiku. Međutim, nekoliko jednostavnih pitanja ipak mogu biti od pomoći kod pravilne procene situacije:

- ▶ Da li je zakonito i etički opravdano?
- ▶ Mogu li to objasniti svojoj porodici i prijateljima?
- ▶ Kakav utisak bi se stekao ako bi se to pojavilo u novinama?

Osim toga, uvek se moraju primenjivati i načela zdravog razuma.

Zaposleni koji nisu sigurni kako da procene određenu situaciju se pre preduzimanja daljih koraka pozivaju da zatraže dodatni savet od rukovodioca, uprave kompanije, organizacije zadužene za usklađivanje sa zakonskom regulativom u zemlji u kojoj se kompanija nalazi ili direktora sektora za usklađivanje sa zakonskom regulativom (Compliance Manager) PHOENIX group.

Svi zaposleni se pozivaju da prijave dokaze o zloupotrebama ili povredama Kodeksa ponašanja.

Kršenje Kodeksa ponašanja može imati ozbiljne posledice za zaposlenog, koje mogu rezultirati čak i otkazom. Isto važi i za zaposlene koji prete, odnosno učestvuju u pretnjama prema svojim kolegama koji su prijavili sumnju da je došlo do kršenja zakona ili Kodeksa ponašanja.



2. Dobra distributivna praksa

PHOENIX je posvećen obezbeđivanju visokih kriterijuma kvaliteta u trgovanju farmaceutskim proizvodima. Sve države u sastavu PHOENIX group slede načela i smernice vezane za dobru distributivnu praksu koje je izdala Evropska komisija (Dobra distributivna praksa - DDP; engl. Good Distribution Prac-

tice - GDP), kao i one od relevantnih lokalnih zakonodavnih organa. Sve zemlje u sastavu PHOENIX group moraju da obezbede odgovarajuće sisteme kvaliteta kako bi se osiguralo zakonski usklađeno skladištenje, rukovanje i isporuka medicinskih proizvoda.

3. Klijenti, dobavljači i konkurenti PHOENIX-a

3.1 Poštena konkurencija i sprečavanje mita i korupcije

Poštena konkurencija se može obezbediti samo primenom zakonskih sredstava. Zbog toga, PHOENIX group i sve kompanije u njenom sastavu moraju da poštuju lokalne zakone i smernice vezane za odnos prema konkurentima. Svi zaposleni su dužni da se pridržavaju ovih zakona i smernica.

Zaposleni ne smeju iznositi netačne informacije o konkurentima i u javnosti se s potencijanjem izjašnjavati o aktivnostima, proizvodima ili uslugama bilo kog konkurenta. Osim toga, nije dozvoljeno pribaviti ili zloupotrebiti poslovne tajne konkurenata.

Sve prikupljene informacije o konkurentima smeju da potiču samo iz legitimnih i javnih izvora (npr. s Internet stranica, iz materijala sa seminara ili integrisanih menadžment sistema). Takođe, informacije o konkurentima se moraju obeležiti napomenom o izvoru reference.

PHOENIX se obavezuje da će sprečiti, odvrati i otkriti nezakonito stečenu imovinu, ali i sve ostale koruptivne poslovne aktivnosti, kao što su, primera radi, fiktivne poslovne radnje.



Prihvatljivo je dati ili primiti poklone ili materijal za reprezentaciju kompanije ukoliko je to povremeno, uobičajeno i svrsishodno u održavanju poslovnih odnosa i ne prevazilazi utvrđene granice njihove vrednosti. Ostala pravila o postupanju s poklonima i drugim stimulacijama, kao što su putovanja, plaćanje smeštaja, gastronomske usluge, povlastice i premije, ali i njihova vrednosna ograničenja, mogu se naći u Smernicama o sprečavanju mita i korupcije u dokumentaciji PHOENIX group.



3.2 Sukobi interesa

Zaposleni su dužni da uvek postupaju u najboljem interesu PHOENIX-a i ne smeju pokušavati da iz poslovnih delatnosti pridobiju ličnu korist. U svrhu izbegavanja sukoba interesa, zaposlenima je zabranjeno da poseduju značajan udeo u preduzećima dobavljača, klijenata ili konkurenata.

Sukob interesa nastaje zbog ličnih, finansijskih ili nekih drugih relevantnih interesa zaposlenih, koji dovode do odluka ili poslovnih postupaka koji nisu u skladu s interesima PHOENIX group, kao i zbog situacija u kojima zaposleni stižu ličnu korist na temelju svog položaja u preduzeću.

Pre nego što se neki poslovni projekat realizuje, svi potencijalni sukobi interesa moraju biti obelodanjeni i razrešeni.

3.3 Načelo „dva para očiju“

Pravno obavezujuće odgovornosti, kao što su bitni ugovori s trećim stranama i radni ugovori koji su sklopljeni u ime kompanije, ne sme potpisivati samo jedna osoba. Ugovori se moraju zaključivati u pisanoj formi i moraju uvek biti potpisani od strane dva ovlašćena lica.

4. Radno okruženje

4.1 Saradnja s predstavnicima zaposlenih

PHOENIX konstruktivno saraduje sa sindikatima i trudi se da uspostavi pravilan balans interesa. Cilj je da se na duži vremenski period očuva održiva konstruktivna saradnja, čak i tamo gde postoje neslaganja.

4.2 Jednake šanse

PHOENIX poštuje načela jednakih prilika i uzajamnog poštovanja svih zaposlenih. Svakom zaposlenom ima isti tretman i iste mogućnosti u svim situacijama svog radnog odnosa, bez obzira na pol, starost, veru, rasu, boju kože, seksualno opredeljenje, etničku pripadnost, odnosno državu porekla ili nivo invaliditeta.

4.3 Zabrana uznemiravanja i zlostavljanja

Od svih zaposlenih se očekuje da se jedni prema drugima ophode s poštovanjem. Svi oblici uznemiravanja, kao što su uvredljive primedbe, nepoželjna seksualna nasrtanja ili bilo koji drugi vid verbalnog ponašanja seksualne prirode, slikovite ilustracije ili fizička ponašanja koja stvaraju zastrašujuće, neprijateljsko ili uvredljivo radno okruženje neće se tolerisati u PHOENIX-u. Kolege, klijenti, dobavljači, strano osoblje ili privremeno zaposleni radnici, kao i druga lica koja su povezana s kompanijom treba u svako doba da se tretiraju dostojanstveno i s poštovanjem. Primena verbalnog ili fizičkog zlostavljanja je zabranjena.

4.4 Zaštita zdravlja i bezbednost

PHOENIX štiti zdravlje i bezbednost svih zaposlenih, posetilaca i drugih lica koji su uključeni u procese poslovanja. Sve kompanije u sastavu PHOENIX group moraju da poštuju važeće lokalne zakone i propise koji se odnose na zaštitu životne sredine, zaštitu zdravlja i bezbednost na radnom mestu. Zdravi i bezbedni uslovi rada doprinose sprečavanju bolesti i povreda i unapređuju osećaj dobrobiti na radnom mestu na radnom mestu.

Svi zaposleni treba da budu upućeni u važeće zakone, propise i procedure u pogledu zaštite životne sredine, kao i zdravlja te bezbednosti na radnom mestu. Sve kompanije u sastavu PHOENIX group se podstiču da sprovedu mere koje služe u svrhu poboljšanja zaštite zdravlja i bezbednosti na radnom mestu.

4.5 Alkohol i droge

Zabranjena je konzumacija droga i alkohola na radnom mestu. Svaka zloupotreba droga, alkohola ili lekova može ugroziti bezbednost i zdravlje zaposlenih i poslovnih partnera PHOENIX-a, narušiti ugled PHOENIX-a ili se negativno odraziti na poslovne procese u kompaniji. Umerena konzumacija alkohola je dozvoljena u posebnim prilikama (npr. na proslavama), u slučajevima kada je to unapred odobrio rukovodilac sektora, odnosno odeljenja.

5. Upravljanje informacijama

5.1 Zaštita podataka


PHOENIX prikuplja, koristi, obrađuje i čuva lične podatke samo ako za to postoji legitimni poslovni razlog.

Ukoliko se bilo kakvi lični podaci (ime, kućna adresa, itd.) prikupljaju u neku posebno definisanu svrhu, moraju biti zaštićeni. Važeći lokalni zakoni i propisi o zaštiti ličnih podataka moraju se poštovati.

5.2 Sredstva i poverljive informacije

Materijalna i nematerijalna sredstva, kao i poverljive informacije PHOENIX-a služe isključivo u svrhu ostvarivanja ciljeva poslovanja i uvek moraju biti zaštićeni. Zabranjuje se svako drugo korišćenje poverljivih informacija PHOENIX-a u neposlovne svrhe ili u svrhu sticanja lične koristi. Sva kompanijska sredstva koji su vlasništvo kompanije moraju se vratiti PHOENIX-u posle prestanka radnog odnosa. Obaveza o zaštiti poverljivih informacija PHOENIX ostaje na snazi čak i kada zaposleni napuste preduzeće.

Zaposleni nikada ne smeju otkrivati poverljive informacije trećim stranama izvan PHOENIX-a bez prethodno dobijene saglasnosti uprave ili zaključenja ugovora o poverljivosti ili ugovora o neotkrivanju informacija sa trećim licima. Ugovor o poverljivosti mora biti zaključen sa svim licima izvan kompanije koja primaju poverljive informacije tokom poslovanja s kompanijom PHOENIX. Ovo se,

između ostalog, odnosi na konsultante, finansijske institucije, advokate-spoljne saradnike, kao i agencije za odnose s javnošću i marketinške agencije. Forme Ugovora se mogu  dobiti u Pravnom sektoru. Poverljive informacije se nikada ne bi smele razmenjivati na javnim mestima, putem Interneta (npr. na Facebook-u) ili na drugim mestima koja bi trećim stranama omogućila da neprimеčeno saznaju za ove informacije.

Poverljivim se smatraju sve informacije koje nisu javno dostupne, a koje predstavljaju vrednost za PHOENIX. Ove informacije mogu biti u pisanom, elektronskom ili nekom drugom obliku. U njih, primera radi, spadaju:

- ▶ pojedinsti o poslovnim odnosima i ugovorima PHOENIX-a
- ▶ podaci o poslovnom prometu i druge informacije o finansijama
- ▶ marketinški planovi i strategije
- ▶ zapisi o klijentima, zaposlenima i pacijentima
- ▶ popisi dobavljača
- ▶ organizacione sheme
- ▶ regulatorni podaci
- ▶ podaci o prometu dobavljača
- ▶ detaljne informacije o zaštiti poslovne lokacije
- ▶ popisi kontakata i telefonskih brojeva

5.3 Zaštita intelektualne svojine

PHOENIX poštuje i štiti prava intelektualne svojine, kao što su autorska prava, patenti ili marke, a isto to očekuje i za prava koja uživaju njegove kompanije. Izumi koji su nastali



li u okviru posla i tokom radnog odnosa u PHOENIX-u vlasništvo su kompanije. Zakonske odredbe se moraju poštovati.

5.4 Zaštita e-pošte, računara i računarskih mreža

U okviru zakonskih regulativa, elektronska komunikacija preko sistema za informacionu tehnologiju PHOENIX-a ne smatra se privatnom. Sistemi za informacionu tehnologiju kompanije bi se u privatne svrhe smeli koristiti samo u ograničenom obimu, uzimajući u obzir važeće sigurnosne standarde koji se odnose na informacione tehnologije.


Zaposleni ni u kom slučaju ne smeju preuzimati ili širiti bilo kakvu neprikladnu komunikaciju ili sadržaje preko sistema za informacionu tehnologiju i komunikacionih sistema (npr. pametnih telefona) koje im je na raspolaganje stavio PHOENIX. U to se, primera radi, ubrajaju pornografski, nepristojni, vulgarni, politički radikalni, kriminalni ili na neki

drugi način diskriminišući ili uznemiravajući sadržaji. Pored toga, korišćenje nepouzdatih Internet stranica je takođe zabranjeno. Ukoliko su u nedoumici u vezi s tim, zaposleni bi trebalo da kontaktiraju lokalni Sektor za informacionu tehnologiju. Nadalje, zabranjeno je neovlašćeno širenje autorski zaštićenih ili licenciranih materijala, kao što su računarski softveri. Osim toga, nije dozvoljeno slanje bilo kakvih lančanih pisama ili pismenih molbi bez izričitog odobrenja.

Važno je da se pristupni podaci za mreže PHOENIX-a, kao što su korisnička imena i lozinke, te sigurnosni kodovi i pristupni kodovi zgradama uvek pažljivo čuvaju. Uređaji koji su vlasništvo PHOENIX-a, kao što su primera radi prenosivi računari i mobilni telefoni, ne smeju se pozajmljivati osobama izvan PHOENIX-a. Potrebno je obavestiti lokalni Sektor za informacionu tehnologiju o svim potencijalnim sigurnosnim incidentima u vezi sa sigurnošću e-pošte, računara ili računarske mreže. Moraju se poštovati lokalne smernice o informacionoj tehnologiji.

6. Društvo i javnost

6.1 Zaštita životne sredine

PHOENIX se obaveza da  vodi i razvija na održiv način. Uz to je PHOENIX preuzeo obavezu odgovornog ophođenja prema životnoj sredini. Ova načela su od velike važnosti na svim nivoima odgovornosti unutar PHOENIX group.

Bitno je poštovati sve važeće zakone i propise o zaštiti životne sredine. Odgovoran pristup prema životnoj sredini treba da bude sastavni deo svih procesa poslovanja, planova i odluka. Od svih zaposlenih se očekuje da svoje poslove u svakodnevnom toku rada obavljaju na ekološki svestan način.

6.2 Eksterna komunikacija

Ciljno usmerena eksterna komunikacija je sastavni deo naše poslovne strategije. Za naš ugled je od iznimne važnosti da su informacije koje izdaje PHOENIX tačne, dosledne i blagovremene.

Lokalna uprava ili osoba koja je odgovorna za komunikaciju na lokalnom nivou dužna je odmah da obavesti sektor za korporativne komunikacije kompanije PHOENIX o događajima koji mogu da naruše ugled PHOENIX group. Od svih zemalja u sastavu PHOENIX group se očekuje da imaju krizni plan komunikacije koji se redovno ažurira.

Samo generalni direktor PHOENIX group, direktor komunikacija PHOENIX group ili njihovi imenovani zastupnici mogu imaju

ovlašćenje da daju informacije o poslovnim rezultatima, profitabilnosti poslovnih aktivnosti ili smernicama kompanije. Sve zemlje treba da obezbede slične prakse u lokalnoj komunikaciji.

Ukoliko mediji ili druge eksterne organizacije postavljaju pitanje nekom zaposlenom, ista treba bez odlaganja proslediti menadžmentu zaduženom za tu zemlju ili lokalnom direktoru za komunikaciju. U to se ubrajaju zahtevi za razgovor ili drugi upiti medija (televizija/radio, novine, lokalni/nacionalni časopisi, kao i stručni mediji i Internet platforme).





Za držanje predavanja izvan **kompanije** potrebno je prethodno odobrenje lokalne uprave. Upite medija o strategiji preduzeća, smernicama grupacije, kao i informacijama o finansijama celokupne PHOENIX group treba proslediti Sektoru za centralnu komunikaciju preduzeća na adresu: group.communications@phoenixgroup.eu.

Pored toga, nisu dozvoljene izjave kojima se namerno narušava poslovanje i ugled. U to se ubrajaju pretnje i uvrede, objavljivanje omalovažavajućih sadržaja (npr. fotografija), iznošenje neistinitih tvrdnji i izjave koje ozbiljno narušavaju mirnu radnu atmosferu i nastavak saradnje.

6.3 Ponašanje na društvenim mrežama

Zaposlenima nije dozvoljeno da objavljuju nikakve ponižavajuće izjave o kolegama, poslovnim partnerima i vlasnicima poslovnih udela na stranicama društvenih medija. U društvene medije spadaju komunikacijske platforme, kao što su Facebook, Twitter, YouTube, Wikipedia ili blogovi.



7. Prijava kršenja kodeksa ponašanja



Kompanija PHOENIX će svaku prijavu kršenja tretirati na poverljiv način i postaraće se da zaposleni koji podnosi ne bude izložen nikakvim neprijatnostima. Svaka prijava će biti temeljno ispitana. Ukoliko zaposleni postupi u dobroj nameri, ali se njegove tvrdnje ipak ne potvrde, neće morati da strahuje ni od kakvih negativnih posledica. Svaka vrsta negativne izjave prema zaposlenima koji su prijavili kršenje smatraće se ozbiljnim nepoštovanjem Kodeksa ponašanja. Ako je jedan od zaposlenih lično uključen u kršenje Kodeksa ponašanja, tada blagovremena prijava i saradnja u svrhu potpunog utvrđivanja svih okolnosti i ograničenja štete mogu da ublaže pravne posledice.

Po pravilu, svako kršenje treba da se prijavi menadžeru za usklađivanje sa zakonskom regulativom (Compliance Manager) koji je nadležan za odgovarajuće zemlje. Međutim, svaki zaposleni ima pravo da se direktno obrati menadžeru za usklađivanje sa zakonskom regulativom koji je nadležan za ceo PHOENIX, ukoliko im je neprijatno da pokreću pitanje na nivou njihove zemlje. Poruke menadžeru za usklađivanje sa zakonskom regulativom nadležnim za ceo PHOENIX mogu se slati poverljivo i/ili anonimno elektronskom poštom na adresu **compliance@phoenixgroup.eu** ili poštom na sledeću adresu:

Lično / poverljivo

PHOENIX Pharmahandel GmbH & Co KG
Group Compliance Manager
Pfungstweidstraße 10–12
D-68199 Mannheim (SR Nemačka)

Menadžer za usklađivanje sa zakonskom regulativom nadležnim za ceo koncern može se kontaktirati telefonskim putem, pozivom na broj +49 621 / 8505-8519.

