



# KODEKS PONAŠANJA



# Sadržaj

<b>1. Uvod</b>	4
<b>2. Dobra distribucijska praksa</b>	6
<b>3. Klijenti, dobavljači i konkurenti koncerna PHOENIX</b>	
3.1 Poštena konkurencija i sprječavanje korupcije i podmićivanja	7
3.2 Sukobi interesa	8
3.3 Načelo četiri oka	8
<b>4. Ponašanje na radnom mjestu</b>	
4.1 Suradnja s predstavnicima	9
4.2 Jednakost prilika	9
4.3 Zabrana uznemiravanja i nasilja	9
4.4 Zaštita zdravlja i sigurnost	9
4.5 Alkohol i droge	9
<b>5. Postupanje s informacijama</b>	
5.1 Zaštita podataka	10
5.2 Imovina i povjerljive informacije	10
5.3 Zaštita intelektualnog vlasništva	10
5.4 Sigurnost elektroničke pošte, računalna i mrežna sigurnost	11
<b>6. Društvo i javnost</b>	
6.1 Zaštita okoliša	12
6.2 Vanjska komunikacija	12
6.3 Društveni mediji	13
<b>7. Prijava kršenja Kodeksa ponašanja</b>	15

# 1. Uvod



Koncern PHOENIX group kao jedna od vodećih europskih veletrgovala daje važan doprinos očuvanju zdravlja i uživa pritom puno povjerenje svojih poslovnih partnera. Taj pozitivan ugled rezultat je dugogodišnjeg rada svih naših djelatnika<sup>1</sup> i temelj našeg uspjeha. Stoga su osoban stav svakog djelatnika koji se izražava kroz njegov svakodnevni rad i način upravljanja poduzećem od vrlo velikog značaja.

PHOENIX poštuje važeće zakone i uvažava načela slobode vlastitog mišljenja, prava na informacije, neovisnosti medija i zaštite osobnosti. Kodeksom ponašanja utvrđuju se standardi za sve djelatnike koji su zaposleni u nekom od poduzeća koncerna PHOENIX group.

Kodeksom se, osim toga, određuje i okvir za pozitivno i etički korektno ophođenje.

Brojni su razlozi zbog kojih je ponekad teško ispravno postupiti. No, ipak je nužno da svi djelatnici poštuju Kodeks ponašanja jer će samo na taj način koncern PHOENIX group uživati poštovanje svih interesnih skupina.

## Definicije

Ako kontekstom nije drukčije određeno, pojmovi koji se koriste u Kodeksu ponašanja imaju sljedeće značenje:

- ▶ **PHOENIX, tj. koncern PHOENIX group:** PHOENIX Pharmahandel GmbH & Co KG te sve izravne i neizravne regionalne tvrtke.
- ▶ **Djelatnici:** direktori, rukovoditelji i djelatnici koncerna PHOENIX group.

<sup>1</sup>) Pojam djelatnik koristi se kao skupni pojam i označava kako djelatnice tako i djelatnike.

## Koja pravila ponašanja vrijede za djelatnike koncerna PHOENIX?

Od svih djelatnika, neovisno o njihovoj poziciji u poduzeću, zahtijeva se da poštuju Kodeks ponašanja i osiguraju poštivanje istog od strane njihovih podređenih djelatnika. PHOENIX je dužan sve djelatnike informirati o sadržaju i značenju ovog Kodeksa ponašanja te o zakonima i internim propisima koji su važni za njihov djelokrug rada.

U skladu sa Smjernicama rukovođenja koncerna PHOENIX group kojima se utvrđuju načela dobrog rukovođenja i suradnje, rukovoditelji u primjeni Kodeksa ponašanja služe kao uzor u svojem svakodnevnom radu.

Od svih se djelatnika očekuje da svoje zadaće obavljaju profesionalno i pritom štite imidž i ugled koncerna PHOENIX. Prema klijentima, dobavljačima i kolegama uvijek se treba ophoditi iskreno i s poštovanjem. Ponašanje koje može dovesti do nezakonitih radnji, narušava ugled koncerna PHOENIX ili može izazvati potencijalan sukob interesa valja izbjegavati.

Potiču se djelatnici da u svojem poslovnom i privatnom okruženju obrate pozornost na to da njihov nastup i iznošenje mišljenja u javnosti ne narušava ugled koncerna PHOENIX. Stoga se kod iznošenja privatnog mišljenja djelatnici ne bi smjeli pozivati na vlastiti položaj ili posao u poduzeću.

U ovom se Kodeksu ponašanja ne mogu obraditi sve teme. No, nekoliko jednostavnih pitanja može pomoći u ispravnoj procjeni situacije:

- ▶ Je li to legalno i etički ispravno?
- ▶ Mogu li to objasniti svojoj obitelji i prijateljima?
- ▶ Što bi se dogodilo da o tome pišu novine?

Osim toga uvijek valja upotrijebiti zdrav razum.

Djelatnicima koji nisu sigurni kako procijeniti konkretnu situaciju preporučuje se da prije poduzimanja daljnjih koraka traže dodatan savjet od svojeg nadređenog, uprave tvrtke, organizacije za usklađivanje poslovanja sa zakonskom regulativom zadužene za njihovu nacionalnu podružnicu i compliance managera koncerna PHOENIX group.

Potiče se sve zaposlenike da prijave sve što ukazuje na neispravno ponašanje ili nepoštivanje Kodeksa ponašanja.

Kršenje Kodeksa ponašanja za djelatnika može imati ozbiljne posljedice koje mogu rezultirati čak i otkazom. Isto vrijedi za djelatnike koji sudjeluju u prijetnjama ili prijete svojim kolegama koji su prijavili sumnju na kršenje zakona ili Kodeksa ponašanja.





## 2. Dobra distribucijska praksa

PHOENIX se obvezao na osiguranje visokih kriterija kvalitete u trgovanju farmaceutskim proizvodima. Sve nacionalne podružnice poštuju načela i direktive dobre distribucijske prakse koje su objavili Europska komisija Europske unije (Good Distribution

Practice, GDP) i relevantna lokalna zakonodavna tijela. Kako bi osigurale zakonito skladištenje, rukovanje i isporuku medicinskih proizvoda, sve nacionalne podružnice koncerna PHOENIX group moraju raspolagati prikladnim sustavima kvalitete.

## 3. Klijenti, dobavljači i konkurenti koncerna PHOENIX

### 3.1 Poštena konkurencija i sprječavanje korupcije i podmićivanja

Kako bi se osigurala poštena konkurencija, smiju se koristiti samo legitimna sredstva. Koncern PHOENIX group i nacionalne podružnice pritom poštuju lokalne zakone i smjernice o konkurenciji. Svi su djelatnici dužni poštivati ih.

Djelatnici ne smiju iznositi netočne tvrdnje o konkurentima ili se u javnosti s podcjenjivanjem izjašnjavati o aktivnostima, proizvodima ili uslugama konkurenta. Osim toga je zabranjeno preotimati ili zlorabiti poslovne tajne konkurenata.

Sve informacije koje su prikupljene o konkurentima smiju potjecati samo iz legitimnih i javnih izvora (npr. internetske stranice, materijali sa seminara, IMS). Informacije o konkurentima moraju k tome sadržavati i napomenu u vezi s izvorom reference.

PHOENIX se obvezuje na sprječavanje, odvratanje i otkrivanje nezakonito stečene imovine te svih drugih koruptivnih poslovnih praksi, kao što su na primjer fiktivni poslovi.



Davanje i prihvaćanje poziva ili poklona je prihvatljivo, samo ako je povremeno, nije neuobičajeno, odgovara prirodi poslovnih odnosa i ne prelazi granice utvrđenih vrijednosti. Ostali propisi o postupanju s poklonima i drugim nagradama kao što su putovanja, plaćanje smještaja, gastronomske usluge, čašćenja i donacije te vrijednosnim granicama mogu se pronaći u Smjernici o sprječavanju korupcije i podmićivanja koncerna PHOENIX group.



### 3.2 Sukobi interesa

Djelatnici uvijek moraju postupati u najboljem interesu koncerna PHOENIX i ne smiju pokušavati izvlačiti osobnu korist iz poslovnih djelatnosti. Radi izbjegavanja sukoba interesa djelatnicima je zabranjeno imati značajnije udjele u poduzećima dobavljača, klijenata ili konkurenata.

Sukob interesa nastaje zbog osobnih, financijskih ili drugih važnih interesa djelatnika koji dovode do odluka ili poslovnih postupaka koji nisu u skladu s interesima koncerna PHOENIX group te zbog situacija u kojima si djelatnici na temelju svojeg položaja u poduzeću pribavljaju osobnu korist.

Prije postupanja u određenoj poslovnoj situaciji treba utvrditi i ukloniti sve potencijalne sukobe interesa.

### 3.3 Načelo četiri oka

Pravno obvezujuće obveze, kao što su važni ugovori s trećima i radni ugovori koji se zaključuju u ime poduzeća, ne smije potpisivati samo jedna osoba. Sporazumi se sastavljaju u pismenom obliku, a uvijek ih moraju potpisati dvije ovlaštene osobe.



# 4. Ponašanje na radnom mjestu

## 4.1 Suradnja s predstavnicima

PHOENIX konstruktivno surađuje s predstavnicima radnika u poduzeću i sindikatima te teži pravičnom usklađivanju interesa. I kod prijepornih razmimoilaženja cilj je očuvati održivu konstruktivnu suradnju na duži vremenski rok.

## 4.2 Jednakost prilika

PHOENIX poštuje načela jednakih prilika i međusobnog poštivanja svih djelatnika. Svaki djelatnik ima isti tretman i iste mogućnosti u svim situacijama radnog odnosa, neovisno o spolu, dobi, vjeri, rasi, boji kože, spolnoj orijentaciji, etničkom podrijetlu odnosno zemlji podrijetla ili invalidnosti.

## 4.3 Zabrana uznemiravanja i nasilja

Od svih se djelatnika očekuje da se međusobno ophode s poštovanjem. Svaki oblik uznemiravanja kao što su uvredljive primjedbe, neželjeno spolno približavanje ili druge verbalne izjave, slikovni prikazi ili fizički oblici ponašanja kojima se stvara zastrašujuće, neprijateljsko ili nepristojno radno okruženje u koncernu PHOENIX neće se tolerirati. Prema kolegama, klijentima, dobavljačima, stranom osoblju i privremeno zaposlenim djelatnicima te drugim osobama koje su povezane s poduzećem treba se uvijek ponašati dostojanstveno i s poštovanjem. Primjena verbalnog ili fizičkog nasilja zabranjena je.

## 4.4 Zaštita zdravlja i sigurnost

PHOENIX štiti zdravlje i sigurnost svih djelatnika, posjetitelja i drugih osoba koje su uključene u poslovne procese. Sve nacionalne podružnice moraju poštivati lokalne zakone i propise koji se odnose na zaštitu okoliša, zaštitu zdravlja i sigurnost na radnom mjestu. Zdravi i sigurni poslovni procesi doprinose sprječavanju bolesti i ozljeda te potiču osjećaj zadovoljstva na radnom mjestu.

Sve djelatnike treba upoznati s važećim zakonima, propisima i postupcima u vezi sa zaštitom okoliša te zaštitom zdravlja i sigurnošću na radnom mjestu. Sve nacionalne podružnice potiču se na provedbu mjera za poboljšanje zdravlja i sigurnosti na radnom mjestu.

## 4.5 Alkohol i droge

Konzumacija droga i alkohola na radnom mjestu zabranjena je. Svaka zloraba droga, alkohola ili lijekova može narušiti sigurnost i dobrobit djelatnika i poslovnih partnera koncerna PHOENIX, štetiti njegovom ugledu ili se negativno odraziti na poslovne procese u poduzeću. Umjerena konzumacija alkohola dozvoljena je u posebnim prigodama (npr. na proslavama), ako je voditelj sektora, odnosno voditelj odjela to prethodno odobrio.

# 5. Postupanje s informacijama

## 5.1 Zaštita podataka

PHOENIX prikuplja, koristi, obrađuje ili pohranjuje osobne podatke samo u legitimne poslovne svrhe.

Ako se osobni podaci (ime, privatna adresa, itd.) koriste u posebno određenu svrhu, iste treba zaštititi. Lokalne zakone i propise o zaštiti osobnih podataka treba poštivati.

## 5.2 Imovina i povjerljive informacije

Materijalnu i nematerijalnu imovinu te povjerljive informacije koncerna PHOENIX se uvijek mora štiti te koristiti isključivo za ostvarenje ciljeva poslovanja. Svako drugo korištenje povjerljivih informacija koncerna PHOENIX za druge poslovne prilike ili u osobne svrhe je zabranjeno. Kod prestanka radnog odnosa koncernu PHOENIX treba vratiti svu imovinu poduzeća. Obveza zaštite povjerljivih informacija koncerna PHOENIX vrijedi i nakon odlaska djelatnika iz poduzeća.

Djelatnici nikada ne smiju otkrivati povjerljive informacije trećima izvan koncerna PHOENIX bez ishoda prethodne suglasnosti uprave ili potpisivanja sporazuma o povjerljivosti ili zaštiti tajnosti podataka s trećima. Sa svim strankama izvan koncerna PHOENIX koje tijekom poslovanja mogu imati pristup povjerljivim informacijama treba potpisati sporazum o povjerljivosti informacija. To vrijedi, među ostalim, za savjetnike, financijske institucije, vanjske od-

vjetnike te agencije za odnose s javnošću i marketing. Predlošci za takve sporazume mogu se dobiti preko Odjela za pravne poslove. O povjerljivim informacijama nikada se ne smije raspravljati na javnim mjestima, na internetu (npr. facebook) ili na drugim mjestima koja trećima omogućuju da neopaženo saznaju za te informacije.

Povjerljivima se smatraju sve informacije koje nisu javno dostupne i za koncern PHOENIX predstavljaju vrijednost. Može se raditi o pismenim, elektroničkim ili drugim oblicima informacija. U to spadaju na primjer:

- ▶ pojedinih o poslovnim odnosima i ugovorima koncerna PHOENIX
- ▶ podaci o prometu i druge informacije financijske prirode
- ▶ marketinški planovi i strategije
- ▶ zapisi o klijentima, djelatnicima i pacijentima
- ▶ popisi dobavljača
- ▶ organizacijski planovi
- ▶ podaci važni za plaćanje
- ▶ podaci o prometu dobavljača
- ▶ detaljne informacije o zaštiti poslovne lokacije
- ▶ popisi kontakata i telefonskih brojeva

## 5.3 Zaštita intelektualnog vlasništva

PHOENIX poštuje i štiti prava u vezi s intelektualnim vlasništvom kao što su autorska prava, patenti ili marke te to očekuje i za prava koja uživaju njegova poduzeća. Izumi na-



stali u okviru posla i tijekom radnog odnosa s koncernom PHOENIX pripadaju poduzeću. Potrebno je poštivati zakonske odredbe.

#### 5.4 Sigurnost elektroničke pošte, računalna i mrežna sigurnost

U okviru zakonskih odredbi elektronička se komunikacija preko sustava za informacijsku tehnologiju koncerna PHOENIX ne smatra privatnom. U privatne svrhe sustave za informacijsku tehnologiju poduzeća treba koristiti samo u vrlo ograničenoj mjeri, poštujući važeće sigurnosne standarde koji vrijede za informacijsku tehnologiju.

Preko sustava za informacijsku tehnologiju i komunikacijskih sustava (npr. pametni telefoni) koje je djelatnicima na raspolaganje stavio PHOENIX ne smiju se slati uvredljivi sadržaji niti se smiju preuzimati ili širiti nepristojni sadržaji. U to spadaju na primjer pornografski, opsceni, vulgarni, politički radikalni, kriminalni sadržaji ili sadržaji koji su

na bilo koji drugi način diskriminirajući ili uznemirujući. Posjećivanje nepouzdanih internetskih stranica također je zabranjeno. U slučaju dvojbe, djelatnik bi trebao stupiti u kontakt s lokalnim Odjelom za informacijsku tehnologiju. Nadalje je zabranjeno nedozvoljeno širenje autorski zaštićenih ili licenciranih materijala kao što su računalni softveri. Osim toga, bez izričite suglasnosti ne smiju se slati bilo kakva lančana pisma ili pismene zamolbe.

Važno je da se podaci za pristup PHOENIX mrežama kao što su korisnička imena i lozinke, sigurnosni kodovi i kodovi za pristup zgradama uvijek pažljivo čuvaju. Uređaji koncerna PHOENIX kao što su na primjer prijenosna računala i mobilni telefoni ne smiju se posuđivati osobama izvan koncerna. O svim potencijalnim sigurnosnim incidentima u vezi sa sigurnošću elektroničke pošte, računala ili mreža treba obavijestiti lokalni Odjel za informacijsku tehnologiju. Lokalne smjernice o informacijskoj tehnologiji treba poštivati.

## 6. Društvo i javnost

### 6.1 Zaštita okoliša

PHOENIX se obvezao voditi i razvijati poduzeće na održiv način. K tome je PHOENIX preuzeo i obvezu odgovornog odnosa prema okolišu. Ta načela na svim razinama odgovornosti u koncernu PHOENIX group imaju veliku važnost.

Važno je poštivati sve važeće zakone i propise o zaštiti okoliša. Odgovoran pristup prema okolišu trebao bi biti sastavan dio svih poslovnih procesa, planova i odluka. Od svih se djelatnika očekuje da svoje zadaće u svakodnevnim poslovnim procesima izvršavaju na ekološki osviješten način.

### 6.2 Vanjska komunikacija

Vanjska komunikacija usmjerena na cilj sastavni je dio naše strategije poslovanja. Za naš ugled posebno je važno da su sve informacije koje daje PHOENIX točne, jedinstvene i pravovremene.

Lokalna uprava ili osoba odgovorna za komunikaciju na lokalnoj razini mora odmah obavijestiti osobu zaduženu za centralnu komunikaciju poduzeća o događajima koji mogu štetiti ugledu koncerna PHOENIX group. Sve nacionalne podružnice moraju imati plan za krizno komuniciranje koji treba kontinuirano aktualizirati.

Informacije o poslovnim rezultatima, ekonomičnosti poslovne djelatnosti ili smjernicama poduzeća smiju davati isključivo uprava

koncerna, voditelj Odjela za komunikacije poduzeća ili ovlašteni predstavnici. Sve nacionalne podružnice moraju osigurati odgovarajuće postupke za komunikaciju na lokalnoj razini.

Ako djelatnik primi upite iz medija ili drugih vanjskih organizacija, iste odmah treba proslijediti Odjelu za komunikacije lokalnog poslovnog područja ili Odjelu za komunikacije poduzeća na licu mjesta. U to spadaju zahtjevi za intervjuom ili drugi upiti medija (televizija, radio, novine, časopisi na lokalnoj/nacionalnoj razini te stručni mediji i internetske platforme).





Za držanje predavanja izvan koncerna potrebna je prethodna suglasnost lokalne uprave. Upite medija o strategiji poslovanja, smjernicama grupacije te financijskim informacijama cjelokupnog koncerna PHOENIX group treba proslijediti Odjelu za centralnu komunikaciju poduzeća na adresu: [group.communications@phoenixgroup.eu](mailto:group.communications@phoenixgroup.eu).

Nedozvoljene su osim toga izjave kojima se namjerno šteti poslovanju ili ugledu. U to spadaju prijetnje i uvrede, objava ponižavajućih sadržaja (npr. fotografija), iznošenje netočnih tvrdnji i izjave kojima se ozbiljno narušava mirna radna atmosfera i nastavak suradnje.

### 6.3 Društveni mediji

Djelatnici na internetskim stranicama društvenih medija ne smiju objavljivati ponižavajuća mišljenja o kolegama, poslovnim partnerima i vlasnicima poslovnih udjela. U društvene medije spadaju komunikacijske platforme kao što su Facebook, Twitter, YouTube, Wikipedia ili blogovi.





## 7. Prijava kršenja Kodeksa ponašanja

PHOENIX će sa svakom prijavom kršenja postupati povjerljivo i poduzeti sve da djelatnik zbog toga ne snosi nikakve posljedice. Svaka prijava temeljito će se ispitati. Ako djelatnik postupa u dobroj namjeri, ali se njegove sumnje ne potvrde, ne mora strahovati ni od kakvih negativnih posljedica. Svaka vrsta negativne izjave prema djelatnicima koji su prijavili kršenje smatrat će se ozbiljnim nepoštivanjem Kodeksa ponašanja. Ako je djelatnik sam uključen u kršenje Kodeksa ponašanja, pravovremena prijava i suradnja u potpunom utvrđivanju svih okolnosti i ograničenju štete mogu ublažiti pravne posljedice.

Svako kršenje u pravilu treba prijaviti menadžeru za usklađivanje poslovanja sa zakonskom regulativom (compliance manager) nadležnom za nacionalnu podružnicu. No, ima li djelatnik određene dvojbe oko iznošenja određenog pitanja svojoj nacionalnoj podružnici, može se obratiti i compliance manageru. Obavijesti „compliance manageru“ na razini koncerna mogu se slati povjerljivo i/ili anonimno na sljedeću adresu elektroničke pošte **compliance@phoenixgroup.eu** ili poštom na sljedeću adresu:

### Osobno / povjerljivo

PHOENIX Pharmahandel GmbH & Co KG  
Group Compliance Manager  
Pfingstweidstraße 10–12  
D-68199 Mannheim

Telefonski se compliance manager može dobiti pozivom broja +49 621/8505-8519.

