



# ETIČKI KODEKS SAVA OSIGURANJA

NIKAD SAMI



**SAVA**  
OSIGURANJE

**»STVARAMO  
DRUŠTVO ZA  
OSIGURANJE  
USMJERENO  
NA SUVREMENOST  
I ODRŽIVOST.«**

# 1

**PREDSTAVLJANJE KODEKSA**  
STRANICA 3

# 2

**NAŠE TEMELJNE VRIJEDNOSTI**  
STRANICE 6-7

# 3

**PRAVILA POSTUPANJA**  
STRANICE 8-25

# 4

**PROVEDBA KODEKSA**  
STRANICE 26-27

# 5

**VALJANOST ETIČKOG KODEKSA**  
STRANICE 28

»Mi u Sava osiguranju vjerujemo u etičnost poslovanja i ona prožima sva područja našeg rada. **Ugled, korporativni identitet i integritet su, osim sigurnosti poslovanja, ključni za zdrav i dobar ustroj organizacije.** Etički kodeks koji je pred vama naša je vodilja za postupanje u skladu s našim obećanjem 'Nikad sami', s našim načelima, vrijednostima, vizijom, misijom i kulturom našeg društva.

Poslovanje Sava osiguranja temelji se na povjerenju zaposlenika, kao i svih ostalih dionika, u vrijednosti na koje smo se obvezali. Svjesni smo da osnovu povjerenja čine naše postupanje, sposobnosti i nastojanje u stvaranju dodane vrijednosti za sve naše dionike i okruženje u kojem djelujemo.

**Obvezujemo se na poštivanje načela i pravila etičkog kodeksa i u budućnosti.«**

**Uprava Sava osiguranja, d. d.**

## 1

## PREDSTAVLJANJE KODEKSA

Etički kodeks Zavarovalnice Sava / Sava osiguranja (u nastavku: kodeks) predstavlja okvir za posvećenost društva pravnoj usklađenosti, pravičnosti i etičnom postupanju; odražava i donosi opća načela odnosno temeljne vrijednosti Sava osiguranja te pravila postupanja u skladu s kojima postupamo u svakodnevnom radu u društvu.



Kodeks vrijedi za zaposlene u Zavarovalnici Sava, zavarovalnoj družbi/Sava osiguranju, društvu za osiguranje d. d. (u nastavku: Sava osiguranje ili društvo), kao i za sve druge dionike povezane s poslovanjem društva.

**Kodeks određuje nultu toleranciju prema bilo kakvom djelovanju koje bi moglo negativno utjecati na ugled društva i koje predstavlja zakonski nedopustivo postupanje ili kršenje naših vrijednosti i etičkih standarda.**

Time Sava osiguranje jasno iskazuje svoju posvećenost aktivnom osiguravanju poštenog, odgovornog i zakonitog poslovanja.

# 2

## NAŠE TEMELJNE VRIJEDNOSTI

Ostavljamo tragove u životu. Ne samo one vidljive koje ostaju iza naših koraka, ostavljamo ih i na ljudima s kojima možda dijelimo svakodnevicu ili samo usputno popričamo, ali i na okolinu koja sve više ovisi o našim postupcima. Kakvi će tragovi ostati iza nas ovisi o nama, o tome koje vrijednosti njegujemo.

Vrijednosti Sava osiguranja više su od općeprihvaćenih obrazaca ponašanja naše profesije, one su i povratak korijenima – osnovnim ljudskim potrebama, koje su ključne za ugodnu i uspješnu korporativnu kulturu. Svjesni smo da smo ono u što vjerujemo, pa ih pod sloganom „Nikad sami“ živimo na svim razinama, kako međusobno, tako i u odnosu prema našim klijentima i širem okruženju.



### POVEZANOST

Srdačni odnosi su naša svakodnevica. Različiti, ali povezani, ostvarujemo zajedničke ciljeve.

Povezani pod okriljem Sava osiguranja težimo ostvarivanju zajedničkih ciljeva i uspjeha. Razlikujemo se, ali vjerujemo da je upravo ta raznolikost zaposlenika, znanja i iskustava naše bogatstvo i prilika da se razvijamo kao pojedinci, a pritom neprestano dodajemo svoje kamenčiće u mozaik zajedničkih uspjeha. Odvažno tražimo najbolja rješenja, hrabrimo se i uvažavamo, jer smo svjesni da putevi do cilja mogu biti različiti i da samo suradnjom možemo pronaći najbolje.



### EMPATIJA

Slušamo, čujemo i poštujemo. Stručnosti dajemo prijateljsko lice.

Usmjerenost na ljude naša je strateška smjernica. Kako u odnosu prema klijentima tako i prema zaposlenicima, oslušujemo potrebe ljudi i uzimamo ih u obzir pri donošenju poslovnih odluka. Poštovanje je temelj naših odnosa, stoga uvijek nastojimo djelovati i komunicirati profesionalno, a u isto vrijeme razumljivo i prijateljski.



### ZDRAVLJE

Brinemo o zdravlju i ravnoteži.

Zdravlje je čovjekova najveća vrijednost i u Sava osiguranju smo svjesni da zdravi zaposlenici daju ključni doprinos uspješnom poslovanju. Zato raznovrsnim aktivnostima brinemo o zdravom duhu u zdravom tijelu, potičemo na aktivniji život te olakšavamo usklađivanje privatnih i poslovnih obveza. Briga o zdravlju i ravnoteži dio je našeg poslovnog modela.



## RAZVOJ

Na čvrstim temeljima tradicije radoznalo istražujemo i izlazimo iz okvira.

Velika smo riznica raznolikog znanja i bogatog iskustva, koji su rezultat kako poštovanja dugogodišnje tradicije, tako i želje za kontinuiranim razvojem. Slijedimo zajedničke ciljeve koji su visoko postavljeni, jer smo svjesni da rast i razvoj društva i zaposlenika ovisi o tome koliko daleko možemo doseći. I sigurni smo da zajedno možemo daleko. U želji za napretkom postajemo i sve inovativniji jer znamo da poboljšanjima i inovacijama stvaramo novu vrijednost za sve. Shvaćamo da sposobnost kontinuiranog razvoja povećava našu konkurentnost te donosi zadovoljstvo i poslovni uspjeh.



## ODRŽIVA PRIRODA

Naše srce kuca i za svijet.

Svjesni smo da je svaki korak, koliko god bio mali, važan na putu ka održivoj budućnosti. Zato u Sava osiguranju djelujemo održivo u svim internim procesima, vodimo računa o održivosti pri osmišljavanju novih proizvoda, ali i ulažemo u bolji okoliš. Pod okriljem inicijative Srce za svijet, informativnim sadržajima, dobrim djelima i korporativnim volontiranjem pozivamo i potičemo i zaposlenike da to učine.

Ono smo u što vjerujemo.



POVEZANOST



EMPATIJA



ZDRAVLJE



RAZVOJ



ODRŽIVA PRIRODA

# 3

## PRAVILA POSTUPANJA

Vodeće načelo naše djelatnosti je postupanje u skladu sa svim pravilima koja nas obvezuju, kako s važećim zakonodavstvom tako i s internim pravilima društva i aktima nadzornih tijela. Bilo kakvo postupanje odnosno sudjelovanje u poslovima čiji je cilj izbjegavanje obvezujućih pravila je zabranjeno.

### RADNO OKRUŽENJE

Održavamo zdravo, sigurno i produktivno radno okruženje, bez bilo kakve diskriminacije na temelju nacionalnosti, rase ili etničkog porijekla, spola, vjere ili uvjerenja, starosti, zdravstvenog stanja, spolne orijentacije, boje kože, političnih stajališta, socijalnog statusa ili bilo koje druge osobne značajke zaštićene zakonom.



Potičemo pripadnost i zadovoljstvo svih zaposlenih jer vjerujemo da su zadovoljni suradnici najstručniji, najodgovorniji i najinovativniji.



**Iste mogućnosti za sve**

Sava osiguranje pruža jednake mogućnosti svim adekvatno osposobljenim pojedincima. Zauzimamo se za poštene radne uvjete, potičemo kreativnost i samoinicijativnost zaposlenih, otvoreno izražavanje mišljenja te otvorenu i transparentnu međusobnu komunikaciju.

Zaposlenima osiguravamo dodatno stručno usavršavanje, razvoj i ugodnu ravnotežu između posla i privatnog života, a od njih očekujemo savjesno i odgovorno obavljanje svog rada. Zapošljavanje i s njime povezane odluke temelje se samo na kvalifikacijama, postignućima, uspješnosti i opravdanim poslovnim aspektima.



**Svjesni smo da je usklađivanje profesionalnog i obiteljskog života od iznimnog značenja za ostvarivanje kako osobnih tako i poslovnih ciljeva svakog zaposlenog, zato u Sava osiguranju s ponosom ostvarujemo obveze punog certifikata Poduzeće - prijatelj obitelji.**

### Zaštita radnika

Stvaramo sigurne radne uvjete. U organizaciji radnih procesa i radnih sredstava velik naglasak stavljamo na sigurnost na radu i zaštitu zdravlja. **Zaposleni se redovito podvrgavaju preventivnim pregledima, te ne rade pod utjecajem alkohola i nedopuštenih psihoaktivnih supstanci.**

U Sava osiguranju je zaposlenima priznato pravo na slobodu udruživanja i kolektivnog pregovaranja. Potiču se konstruktivni razgovori sa zaposlenima i njihovim predstavnicima.



### Medusobni odnosi

Svi smo predani osiguravanju radnog okruženja utemeljenog na iskrenosti, uzajamnom povjerenju, međusobnoj pomoći i potpori. **Komunikacija sa zaposlenima i s vanjskim suradnicima te među svima nama uvijek je uljudna, stručna i učinkovita.**

Prema svakom zaposlenom mora se postupati dostojanstveno i uljudno. Ne toleriramo nasilje, uznemiravanje, šikaniranje ili druga postupanja koja su ponižavajuća, uvredljiva, zastrašujuća, neprijateljska, zato prepoznavanju i sprječavanju uznemiravanja i zlostavljanja na radnom mjestu posvećujemo posebnu pozornost.



- Sukreirajte i održavajte ozračje i okruženje koje se temelji na suradnji.
- Uvijek poštujujte i čuvajte dostojanstvo i integritet suradnika.
- Ne oklijevajte i odmah progovorite o ponižavajućem, uvredljivom, zastrašujućem ili neprijateljskom odnosu bilo koga u društvu (npr. spolno usmjerena elektronička pošta ili druge poruke, nedobrodošle geste, fizički kontakt, uvredljivi ili ponižavajući komentari o osobnim značajkama).

## POVJERLJIVOST I ZAŠTITA PODATAKA

Podaci i informacije koje zaposleni ili druge osobe dobivaju tijekom rada u društvu dragocjena su imovina od ključnog značenja za izvođenje poslovnih procesa, rast i konkurentnost društva. Pojedini podaci često istodobno predstavljaju i osobne i povjerljive podatke i poslovnu tajnu društva. Podaci se moraju čuvati sa svom dužnom pažnjom, ne smiju se otkrivati i trećim osobama se ne smije omogućiti pristup do njih.

### Privatnost i osobni podaci

S osobnim podacima koji se odnose na stranke, zaposlene ili druge osobe postupamo posebno brižljivo te poštujemo mogućnosti i izbor privatnosti.

Osobne podatke prikupljamo, pohranjujemo ili na drugi način obrađujemo samo ako je to potrebno za točno određene, jasne i pravno dopuštene svrhe te samo u nužno potrebnom opsegu. **Prije posredovanja osobnih podataka uvijek provjeravamo je li posredovanje dopušteno i u proporcionalnom opsegu te se brinemo za njihovo osiguranje.**



Zaštita osobnih podataka i procesi njihove obrade su, s ciljem izbjegavanja uništenja, gubitka ili neovlaštenog pristupa, poduprti odgovarajućim tehničkim i organizacijskim mjerama.



- Važno je da ste upoznati s važećim nacionalnim i europskim zakonodavstvom te internim pravilima s područja zaštite osobnih podataka.
- Pristup osobnim podacima omogućite samo ovlaštenim pojedincima.
- Prikupljajte samo osobne podatke koji su potrebni za izvršavanje rada i ispunjavanje odgovornosti.
- Osobne podatke koristite samo za opravdane i zakonite svrhe.
- S osobnim podacima raspoložite samo toliko vremena koliko je to potrebno za postizanje legitimnog razloga obrade podataka, bez obzira na interna ograničenja pristupa ili šifriranje podataka.

### Čuvanje poslovnih tajni

Poslovna tajna su sve informacije s kojima se zaposleni u društvu i drugi dionici susreću u okviru svog rada, zadataka i ovlasti te ih je kao poslovnu tajnu označilo Sava osiguranje odnosno za koje je očito da bi društvu nastala osjetna šteta da za njih sazna neovlaštena osoba (npr. informacije koje bi mogle pogoršati konkurentni položaj društva, neobjavljena izvješća o poslovanju). S takvim se informacijama mora postupati potpuno povjerljivo. Zabranjeno ih je koristiti za ostvarivanje vlastitih interesa ili ih otkriti trećim osobama, osim ako to zahtijevaju obvezujuća pravila.



- Slijedite osnovno načelo da s povjerljivim informacijama rukuju samo osobe koje te informacije trebaju za izvedbu svojih radnih zadataka.
- Slijedite pravila povjerljivosti i koristite oznake upozorenja za razvrstavanje i zaštitu povjerljivih informacija.
- Ograničite pristup samo na informacije koje su potrebne.
- Zabrana zlouporabe informacija dobivenih u radnom ili drugom odnosu s društvom vrijedi i po prestanku zaposlenja odnosno ugovornog odnosa.

## UPORABA SREDSTAVA DRUŠTVA

Sredstva osiguravajućeg društva u obliku stvari kao što su automobili, telefoni te sve druge naprave i oprema, također i sitan uredski materijal, dužni smo čuvati i koristiti za odgovarajuće, razumne i odobrene svrhe.



- Pridržavajte se internih pravila korištenja sredstava društva, uključujući korištenje službenih sredstava u privatne svrhe.
- Odmah kad utvrdite bilo kakvu krađu, zlouporabu, prekomjernu potrošnju ili gubitak sredstava Sava osiguranja, prijavite to.

## DRUŠTVENA ODGOVORNOST

U skladu sa svojim obećanjem Nikad sami te svojom misijom, vizijom i vrijednostima, Sava osiguranje nastoji da društvena odgovornost postane važan segment na svim područjima našega djelovanja i sastavni dio odnosa koje gradimo.

**Svjesni smo da je naše poslovanje postavljeno u širu društvenu zajednicu, i zato preuzimamo brigu i odgovornost prema ljudima i prostoru.** Angažiranošću i trudom pomažemo okruženju u kojem djelujemo te se s posebnom pažnjom posvećujemo najranjivijim osobama ili skupinama.

**Sava osiguranje sponzorstvom za izvedbu programa te pojedinih priredbi pomaže sportskim, kulturnim i srodnim organizacijama.** Područje odgoja, obrazovanja i znanosti, sporta, kulture i umjetnosti te društvene i humanitarne projekte koji slijede načela društva podupire i donacijama.



- Neka pod sloganom 'Nikad sami' društvenu odgovornost grade baš svi zaposleni.
- Sudjelujete i potičite aktivno uključivanje u projekte i inicijative koje pridonose društvenoj odgovornosti.



Jedna od obveza Sava osiguranja je i težnja ka održivosti koju živimo kroz različite akcije i aktivnosti kako prema ljudima tako i prema okolišu, a na to aktivno potičemo svakog zaposlenika.

- Otpad dosljedno odvajajte odnosno prikupljajte jer ga onda posređujemo zbirnim centrima.
- Pisač koristite odgovorno – samo kad to stvarno trebate i to obostrano i u crno-bijelom primjerku.
- Inicijativa Srce za svijet – usvajajte nova znanja i slijedite savjete za bolje sutra svih nas te posvetite svoj dan korporativnog volontiranja onima kojima je vaša pomoć potrebna.

U Sava osiguranju posebnu pozornost pridajemo osvješćivanju osiguranika i šire zajednice te nastojimo podići svijest o važnosti zaštite imovine i općeg zdravlja. **Provođenjem preventivnih aktivnosti sprječavamo štete i smanjujemo njihov broj, a ujedno pomažemo osiguranicima i široj zajednici u zaštiti zdravlja i imovine.**

Sredstva za preventivne aktivnosti Sava osiguranje uglavnom izdvaja za prevenciju opasnosti od požara i povećanje sigurnosti cestovnog prometa.



## IZBJEGAVANJE SUKOBA INTERESA

Sukob interesa se pojavljuje kad nastupe okolnosti u kojima kao pojedinac imamo interese koji su drugačiji od interesa Sava osiguranja i mogu utjecati na nepristrano i objektivno obavljanje radnih obveza. Dužnost svakog pojedinca je izbjegavati takve situacije. **Ako je sukob interesa neizbježan, pojedinac ga je dužan otkriti društvu.**



- Odluke u vezi sa sklapanjem ugovora s poslovnim partnerima moraju biti utemeljene samo na osnovi konkurentnosti ponude.
- Zaposleni se ne smiju baviti nikakvom dohodovnom djelatnošću koja bi mogla dovesti do sukoba interesa sa Sava osiguranjem.
- Ako kao zaposleni zastupate ili predstavljate Sava osiguranje u poslovima ili drugim transakcijama u kojima vi ili osobe povezane s vama imate kapitalni udio ili drugi privatni interes, za njih morate dobiti suglasnost neposredno nadređenog i funkcije usklađenosti poslovanja.
- Ako kao zaposleni imate važan udio u drugim društvima koja predstavljaju konkurenciju Sava osiguranju ili u drugim poduzećima koja su u sukobu interesa sa Sava osiguranjem, to morate otkriti i dobiti suglasnost posloводства društva.

## INTERNE INFORMACIJE

Interne informacije su sve relevantne informacije koje su neposredno ili posredno povezane s Društvom Sava Re, d. d. ili bilo kojim drugim javnim društvom kao izdavateljem financijskih instrumenata, i koje bi – da postanu javne – vjerojatno imale utjecaj na cijene tih financijskih instrumenata.



- Zaposleni koji imaju pristup do internih informacija mogu trgovati vrijednosnim papirima društva Sava Re, d. d., odnosno drugog društva na koje se interne informacije odnose, samo u skladu s internim pravilima.
- Nemojte dopustiti širenje internih informacija i ne koristite takve informacije za davanje savjeta u vezi s ulaganjima; zlouporaba internih informacija je kazneno djelo.
-

## NEPOŠTENA POSTUPANJA I PRIJEVARE

Naše djelovanje temelji se na međusobnom povjerenju svih sudionika. Nepoštena postupanja i prijevare jako osuđujemo, ali ne možemo u cijelosti spriječiti da se pojedinci ipak ne upuste u takve radnje, zato su uz njihovo sprječavanje ključni također mehanizmi otkrivanja.



### Otkrivanje i kontrola prijevara

Prijevare je svako neetično ili nezakonito djelo za koje je karakteristično nezakonito ili neopravdano stjecanje materijalne koristi ili realizacija svojih interesa, sve na štetu društva ili njegovih dionika (npr. prijevare, utaja, zlouporaba položaja ili povjerenja, zlouporaba internih informacija, izdaja i neopravdano pribavljanje poslovne tajne).

Otkrivanje i suzbijanje prijevara omogućuju nam uspostavljene detekcijske interne kontrole koje nadzornu funkciju u pravom trenutku upozore na eventualne probleme, a svojim primjerom i ukazivanjem na moguće prijevare, svi aktivno sudjelujemo u njihovom sprječavanju.

### Koruptivna postupanja

**Sava osiguranje u svom djelovanju ne tolerira nikakav oblik korupcije.** Koruptivne radnje, uz davanje i primanje mita, obuhvaćaju i sve druge postupke kojima se zlouporabom ovlasti odnosno položaja ili postupanjem u suprotnosti sa svojim odgovornostima postiže ili pokušava postići prednost ili korist za sebe ili nekog drugog.



### Neprimjereni darovi

**Nudjenje ili primanje neopravdanih darova, novca, gostoprimstva ili drugih pogodnosti u vezi sa službenim obvezama odnosno djelatnostima Sava osiguranja je zabranjeno.**

Darovi i druge pogodnosti mogu se ponuditi ili primiti samo kad to dopušta uobičajena poslovna praksa i u skladu je s pravilima i ograničenjima Sava osiguranja. Ako je vrijednost dara viša od primjerene ili ako poziv na događaj premašuje uobičajeni poslovni obrok, može se smatrati pokušajem utjecanja na poslovne odluke, zato se svako takvo postupanje mora otkriti, a primljeni dar također izručiti društvu koje odlučuje o daljnjem raspolaganju njime.

- Prevara osiguranja je kazneno djelo koje počinj onaj koji s ciljem da sebi ili nekom drugom pribavi protupravnu imovinsku korist prilikom sklapanja ugovora navede lažne podatke ili zataji važne podatke, sklopi zabranjeno dvostruko osiguranje ili sklopi ugovor o osiguranju nakon što je osigurani ili štetni slučaj već nastupio ili lažno prikaže štetni događaj.
- Zlouporebe osiguranja su samo jedan od oblika prevara u osiguranju zbog kojih svi osiguranici plaćaju više premije.
- Zaposleni ne smiju nuditi odnosno primiti mito; mito je kazneno djelo.

## SPRJEČAVANJE PRANJA NOVCA I FINANCIRANJA TERORIZMA

Sava osiguranje je obvezano najvišim standardima borbe protiv pranja novca, financiranja terorizma i drugog djelovanja koje podupire takve kriminalne radnje. **Pranje novca je postupak prikrivanja nezakonitih sredstava zbog čega se čine legitimna, tako da je protupravni izvor ili priroda sredstava skrivena iza legitimnih poslovnih aktivnosti.** Financiranje terorizma predstavlja primjenu zakonitih sredstava za potporu kriminala ili terorizma.

U skladu s područnim zakonodavstvom te internim pravilima i postupcima provodimo potrebne mjere za brižljivu identifikaciju i procjenu integriteta stranaka odnosno poslovnih partnera. Poslujemo isključivo s onima koji posluju u skladu s pravilima i koriste sredstva iz zakonitih izvora.



**Svi smo dužni paziti da se društvo ne zluporabi za pranje novca i druge protupravne namjene.** S tim ciljem se moraju slijediti sva pravila i dodatni zahtjevi brižljivog pregleda stranaka i nositelja prava iz osiguranja te drugih poslovnih partnera. Prije sklapanja posla odnosno izvedbe bilo kakve transakcije mora se prikupiti dovoljno informacija o stranki odnosno poslovnom partneru, njegovom poslovnom okruženju i svrsi posla odnosno transakcije.

- Sve dvojbe, sumnjive transakcije ili incidente potencijalnog pranja novca prijavite svom nadređenom odnosno povjereniku za sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma te za sklapanje posla odnosno izvedbu transakcije pričekajte njegovu suglasnost.

## SLOBODNA I POŠTENNA KONKURENCIJA

Zaposlenici Sava osiguranja svjesni su da su slobodna konkurencija i poštivanje tržišnih pravila uvjet za rast i trajni razvoj našega poslovanja. U obavljanju svoje djelatnosti dosljedno slijedimo važeće zakonodavstvo s područja sprječavanja ograničavanja konkurencije, radnji nelojalne konkurencije i nepoštenih poslovnih praksa, pri čemu potpuna usklađenost poslovanja s natjecateljskim pravom za nas nije samo pravna obveza, već i naša kultura poslovanja.



**Konkurencija je najbolji poticaj za još veću učinkovitost, inovativnost, nove mogućnosti za naše stranke.** Mora se temeljiti na kvalitetnim proizvodima i uslugama te na poštenim poslovnim praksama, zato izbjegavamo obmanjujuće oglašavanje ili drugu neprimjerenu komunikaciju.

Informacije o konkurentima pribavljamo samo iz zakonitih izvora. Poštujemo naše konkurente i ne služimo se radnjama kojima bi mogli neopravdano naštetiti njihovu ugledu. S konkurentima surađujemo samo u provedbi međusobnih društvenih i ekoloških odgovornosti.

- S konkurentima se nikad ne dogovarajte o cijenama ili premijama te drugim uvjetima poslovanja kako bi se ograničila vrsta ili količina osiguranih proizvoda odnosno usluga.
- Zabranjeno je oblikovanje prividnih ponuda koje bi mogle utjecati na visinu cijene proizvoda odnosno usluga, a također i razmjena konkurentski osjetljivih poslovnih informacija o cjenovnoj politici, ugovornim uvjetima, troškovima, zalihama, poslovnim planovima.
- Sava osiguranje i svi njegovi zaposlenici obvezani su poslovati po odredbama akta - Zavarovalni kodeks, koje se temelje na pridržavanju načela tržišta, lojalne i korektne tržišne konkurencije, ekonomije osiguranja i poslovnog morala, a sve s ciljem da se strankama pruži kvalitetna zaštita osiguranja.

## ODNOSI S POSLOVNIM PARTNERIMA I STRANKAMA

Zaposlenici Sava osiguranja imaju obvezu poštenog i otvorenog pristupa poslovnim partnerima i vanjskim suradnicima. Kod biranja poslovnih partnera i suradnika slijedimo pravila koja osiguravaju transparentnost postupaka i svim potencijalnim partnerima daju iste mogućnosti.

**Poslovni odnos mora biti zasnovan na uzajamnom povjerenju i poštivanju, što je temelj za uspješnu i dugoročnu suradnju.** Stremimo k poslovanju s partnerima koji također samo potiču predanost i obvezanost sličnim vrijednostima kao što su naše.

Svaki poslovni odnos mora biti oblikovan tako da se spriječi već sama sumnja u korupciju, zato se odričemo svakog oblika nuđenja ili osiguravanja koristi, koji bi se mogao shvatiti kao pokušaj utjecanja.

U odnosu sa strankama i ostalim poslovnim partnerima, zaposlenici moraju postupati pažljivo, kako bi svi dionici dobili sve informacije potrebne za donošenje odluka, što osiguravamo kroz proces detaljnog pregleda stranke.

- U poslovnim odnosima dosljedno primjenjujemo protukorupcijsku klauzulu:
- Nabava proizvoda i usluga uvijek se obavlja pod najboljim mogućim uvjetima.

U Sava osiguranju težimo zadovoljstvu naših stranaka, kontinuiranom poboljšanju kvalitete poslovanja te stručnom i korektnom pružanju osigurateljnih usluga. Pritom smo svjesni da u poslovanju također mogu nastati situacije u kojima su naši postupci ili odluke drugačiji od onih koje očekuju korisnici osigurateljnih usluga. Eventualne pritužbe stranaka rješavamo nepristrano, brzo i učinkovito te u skladu s internim pritužbenim postupkom.

- Pritužbe/prigovore na naše postupke ili odluke možete podnijeti usmeno ili pisano:
  - na adresu Sava osiguranje, d.d., Roberta Frangeša Mihanovića 9, 10110 Zagreb (s naznakom „Pritužba“),
  - putem e-mail adrese [primjedbe@sava-osiguranje.hr](mailto:primjedbe@sava-osiguranje.hr) ili
  - na besplatni telefon 0800 913 023.



## KOMUNICIRANJE

Zaposlenici Sava osiguranja su svjesni da stabilnost, kredibilnost, uspješnost i ugled društva za osiguranje ovise o našem nastupu na tržištu, a prije svega o mišljenju koje javnost stvori. Proaktivnost i iskrenost u informiranju svih dionika postavljaju pojedina društva među povjerenja vrijedna poduzeća. Zato se trudimo na svih područjima osigurati jedinstvene standarde komunikacije, redovno informirati zaposlene i ostalu javnost, odazivati se na pitanja i davati odgovore te istodobno također širiti razumijevanje naših ciljeva, jačati povjerenje i poštovanje.

Zaposleni sukreiraju imidž društva, utječu na njegov ugled u okruženju te kreiraju i mijenjaju percepciju vanjskih dionika. Zaposleni također u svom privatnom odnosu s javnošću održavaju i jačaju ugled društva, zato je važna odgovorna uporaba društvenih mreža te da se u nastupima na kulturnim i drugim javnim događajima uvijek pojasni da se izražava osobno mišljenje.



- Jasno odvojite privatne poruke od službenih.
- Za komunikaciju sa strankama izaberite komunikacijski medij koji odgovara željama stranke, a pritom slijedite interna pravila i preporuke standarda kvalitete.
- Za komunikaciju s medijima, nadzornim i drugim državnim tijelima te za javna predstavljanja društva nadležno je samo posloводство društva te za to ovlaštena stručna služba, zato se svi vanjski zahtjevi u vezi s davanjem informacija o poslovanju posreduju ovlaštenim osobama.

# 4

## PROVEDBA KODEKSA

Ovim kodeksom smo se obvezali na poštivanje naših temeljnih vrijednosti i postavili osnovna pravila postupanja u svakodnevnim situacijama Sava osiguranja. U svom radu se redovito suočavamo i s novim izazovima koje ne možemo uvijek unaprijed predvidjeti i rješavati po unaprijed određenim postupcima. Zato je u slučaju kad u svom radu osjetite sumnju u neprimjereno postupanje ili se u svom okruženju sretnete s radnjama za koje mislite da predstavljaju kršenje naših vrijednosti, vaše pravo i dužnost da o tome progovorite. Time doprinosite većoj učinkovitosti u sprječavanju, otkrivanju i istraživanju nedopuštenog postupanja.

Isto tako svatko može izraziti i svoje dvojbe o bilo kojem aspektu našeg kodeksa.

**U Sava osiguranju su načini izvješćivanja putem kojih možete sprogovoriti o svojim dvojbama, sumnjama u neprimjereno postupanje ili kršenje naših vrijednosti sljedeći:**

- **običnom poštom na adresu** Zavarovalnica Sava, d.d., Ulica Eve Lovše 7, 2000 Maribor, s napomenom 'Progovori' (ne otvaraj),
- **e-poštom na adresu** spregovori@zav-sava.si,
- putem obrasca 'Progovori' na internetskoj stranici Sava osiguranja [www.sava-osiguranje.hr](http://www.sava-osiguranje.hr) pod karticom 'Usklađenost poslovanja'.



Svaka obavijest o nepravilnosti se obrađivat će se s najvišim stupnjem povjerljivosti za pojedinca. Sava osiguranje se obvezuje da će uz povjerljivost štiti sve važne interese pojedinca koji u dobroj vjeri izvješćuje o nepravilnostima.

Zaposlenici koji saznaju za bitnu povredu ovog Kodeksa ili drugih obvezujućih pravila dužni su prijaviti takvu povredu. Svrha prijave je omogućiti društvu da pravodobno reagira na povredu i da je pravodobno otkloni. Zaposlenik povredu prijavljuje imenovanim povjerljivim osobama Sava osiguranja.



- Izvijestite o bilo kakvom postupanju, poslu ili transakciji, koji bi mogli naštetiti ugledu društva ili predstavljaju ostvarenje nekog drugog operativnog rizika.
- Svrha obavijesti o kršenju je omogućiti društvu da se pravodobno odazove na nepravilnosti te ih također pravodobno otkloni.
- Kanali izvješćivanja su oblikovani i njima se upravlja na način koji osiguravaju tajnost identiteta prijavitelja i sprječavaju pristup neovlaštenim osobama.
- Bilo kakve povratne mjere za zaposlene koji prijave sumnju u kršenje kodeksa u dobroj vjeri, nisu dopuštene.

# 5

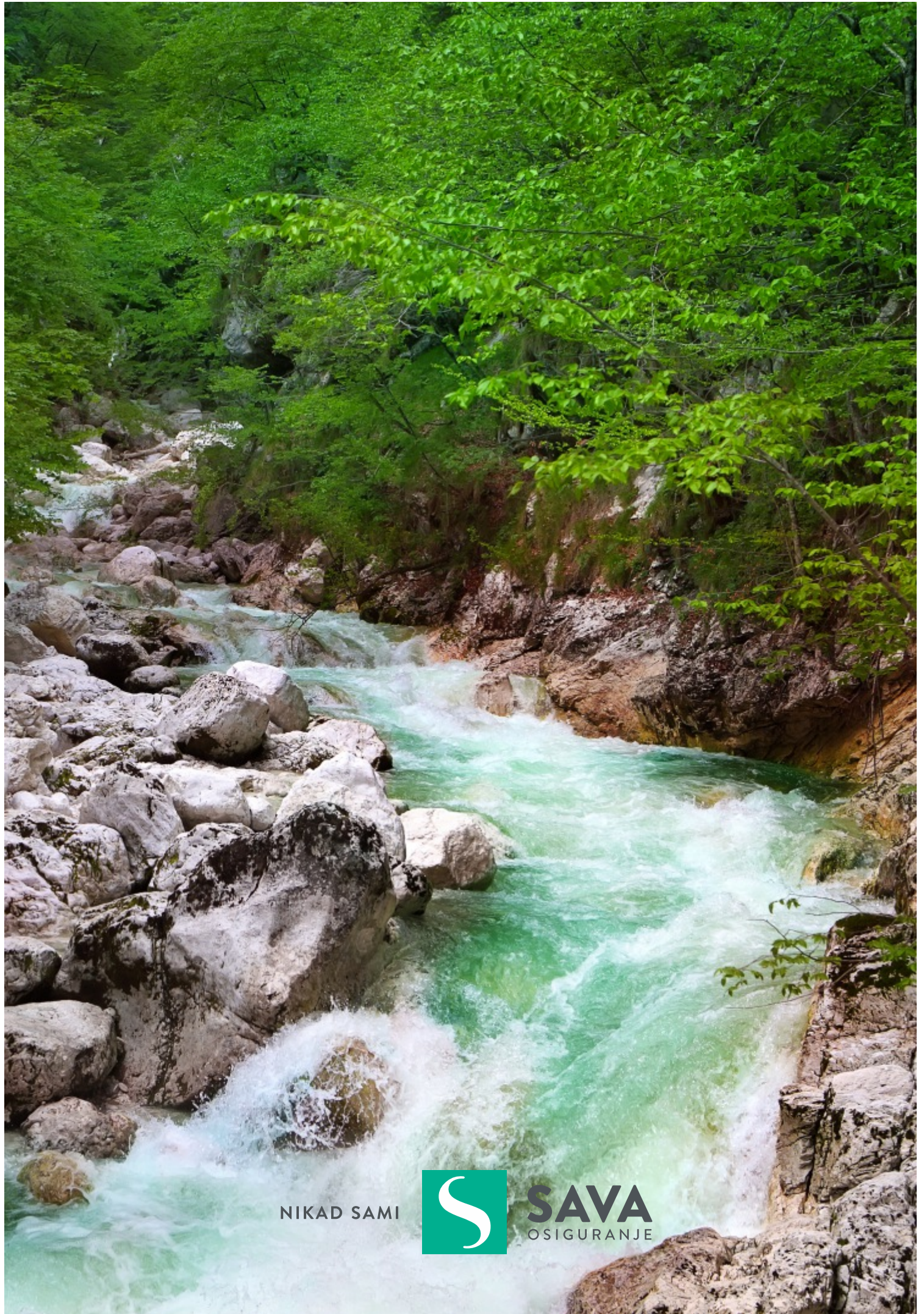
## VALJANOST I PROVEDBA ETIČKOG KODEKSA

Etički kodeks usvojila je uprava Društva, a suglasnost dao nadzorni odbor. Primjenjuje se od 15. 5. 2024 nadalje.

Poslovodstvo društva dužno je pobrinuti se da zaposleni i svi drugi sudionici povezani s poslovanjem društva budu upoznati sa sadržajem ovog kodeksa i da u skladu s njegovim načelima i pravilima također postupaju. Obvezujuća su također načela i pravila Osigurateljna grupa Sava, čiji je Sava osiguranje dio.

U Mariboru, 15. 5. 2024

**»PREDANO  
BRINEMO ZA  
NEPRESTANI  
NAPREDAK I  
STVARANJE  
ŠTO BOLJE  
KVALITETE  
ŽIVOTA.«**



NIKAD SAMI



**SAVA**  
OSIGURANJE