

ENERGIJA NAŠEG PONAŠANJA

Petrolov kodeks ponašanja

2012

PETROL



PETROL

TEMELJNA MISAO KODEKSA

Kada želimo napraviti nešto veliko, moramo i sanjati, a ne samo djelovati, potrebno je vjerovati, a ne samo planirati.

Anatole France, dobitnik Nobelove nagrade za književnost



PETROLOVE VRIJEDNOSTI

POŠTOVANJE

Poštujemo druge ljude i okoliš.

POVJERENJE

Poštenošću gradimo partnerske odnose.

IZVRSNOST

Želimo biti najbolji u svemu što radimo.

STVARALAŠTVO

Svojim idejama stvaramo napredak.

SRČANOST

Radimo predano i hrabro.

POSLOVNA NAČELA

Želja da se bude najbolji

Zaposlenici su posvećeni svom poslu. Pri radu potičemo originalnost, kreativnost i maštu. Pouzdajemo se u sebe, postupamo s entuzijazmom i radimo odgovorno, jer vjerujemo u sebe i svoje sposobnosti. U radu nas vodi neizmjerena želja za pobjedom. Zato na svojim radnim mjestima, svojim svakodnevnim trudom i naporima ostvarujemo veću vrijednost nego u većini drugih tvrtki.

Poslovna uspješnost

Profitabilnost je od ključnog značenja za dugoročnu uspješnost, opstanak i razvoj naše tvrtke. Samo financijska uspješnost tvrtke Petrol, garantuje ispunjavanje visokih poslovnih ciljeva koje očekuju zaposlenici, dioničari, poslovni partneri i društvo u cjelini. Zaposlenici preuzimaju ličnu odgovornost za svoj rad i uspješnost tvrtke. Stručnim radom i naporima svaki dan osiguravamo veliku uspješnost tvrtke, što je ujedno garancija očuvanja sjajnih radnih mjesta i stvaranje novih u budućnosti.

Ostvarujemo najbolju vrijednost za kupce

Radimo za dobrobit kupaca. Poštenjem zaposlenika i kvalitetom proizvoda i usluga gradimo povjerenje svojih kupaca. Motivirani i poduzetnički usmjereni zaposlenici vode računa o njihovu zadovoljstvu. Iako je sadašnji način rada dobar, novim idejama uvijek stremimo ka većoj konkurentnosti s boljim proizvodima i uslugama koje mogu zadovoljiti velika očekivanja naših kupaca.

Kontinuirani razvoj

U svom smjehu djelovanju društveno odgovorni i predani kontinuiranom razvoju. Smatramo da se tvrtka Petrol samo kao poslovno uspješna i profitabilna može uspješno prilagođavati zahtjevima vremena i time ne donosi korist samo svojim dioničarima, već i svima onima s kojima dođe u kontakt u svom radu. Naša je obaveza – služiti lokalnim zajednicama, očuvanju okoliša i ljudima – iznimna i čvrsta.

Obveza etičnog postupanja

Pri radu se pridržavamo visokih standarda poslovne etike. Zaposlenici se pridržavaju zakona na svim područjima svog djelovanja i provode ih. Odvažnošću, hrabrošću i naporima gradimo najbolju energetska kompaniju kojom će se ponositi zaposlenici, dioničari, klijenti, poslovni partneri i društvo.

ZATO ŠTO TAKO ŽELIMO!

ŠTO JE KODEKS?

Petrolov kodeks zbirka je pravila, standarda ponašanja i očekivanog postupanja. Njime se određuje kako ćemo se ponašati u tvrtki, te nam daje smjernice u svakom trenutku i na svakom mjestu.

Ponašanje nas zaposlenika i zaposlenica Petrola utiče na ugled kompanije. Zato mora biti u skladu sa zakonodavstvom i Petrolovim vrijednostima, te načelima sadržanim u kodeksu. Služi nam kao pomoć u svakodnevnom ponašanju i pomaže nam da izbjegnemo situacije koje su u suprotnosti sa zakonom, mogu naštetiti tvrtki ili inače naštetiti njezinom ugledu.

Kodeks ne daje odgovore na sva pitanja. Potrebno je upoznati se i sa sadržajem internih akata i zakona za određeno područje te ih se pridržavati pri radu. Moramo biti svjesni da kršenja ili nepridržavanje pravila kodeksa, znači i kršenje internih propisa ili zakona te da za posljedicu imaju disciplinsku i odštetnu, pa čak i kaznenu, odgovornost pojedinca.

NA KOGA SE PRIMJENJUJE?

Kodeks se primjenjuje na sve zaposlenike društva Petrol (Petrol d.d., Ljubljana i sve firme u društvu), bez obzira na radno mjesto ili mjesto gdje se rad odvija.

Iod osoba koje rade u ime Petrola očekujemo da se pridržavaju kodeksa. Poslovnim ćemo partnerima objasniti da smo obavezni poštovati kodeks, te da od njih očekujemo da će se pridržavati opštih načela i standarda. Svaki je voditelj svojim ponašanjem uzor zaposlenicima. On upoznaje svoje kolege sa sadržajem kodeksa i pomaže im kada mu se obrate.

KOME SE OBRATITI ZA POMOĆ?

Kodeks ne daje sve odgovore. Na raspolaganju su nam brojni načini na koje možemo postaviti pitanja, savjetovati se ili prijaviti kršenja.

Na kraju kodeksa nalazi se popis osoba, odnosno tijela kojima se možemo obratiti ako smo u nedoumici ili ako uočimo kršenja. Uvijek se možemo obratiti i svom izravno nadređenom. Pritom su zagarantovani anonimnost i sigurnost. Pri procjeni ponašanja i sami možemo puno toga napraviti. Postavimo si sljedeća pitanja: Jesam li ponosan na to ponašanje? Mogu li o svom ponašanju javno govoriti? Može li to naštetiti tvrtki?



ZAPOSLENICI

Energija među nama jamstvo je kreativnosti i ostvarivanja skupnih ciljeva te omogućuje dugoročnu uspješnost tvrtke.

NAŠI ZAPOSLENICI

Mi u Petrolu radimo na jačanju vrijednosti tvrtke, gradimo organizacijsku kulturu i podupiremo stabilnu organizacijsku klimu.

Zauzimamo se za dobre i iskrene međuljudske odnose. Kao kolege preuzimamo odgovornost i inicijativu, međusobno si vjerujemo i poštujemo se. Stvaramo opušteno i poticajno okruženje koje je ključno za razvoj kreativnosti.

Od svakog zaposlenika očekujemo da djeluje u skladu s vrijednostima Petrola. Time se pokazuje odgovoran odnos prema radu i kolegama. Svoju pripadnost tvrtki zaposlenici pokazuju i dosljednim ispunjavanjem obveza te preuzimanjem dodatnih poslova i zadataka, ako je to potrebno.

Ulaganje u stalni odnos i obrazovanje naš je trajni zadatak, a stjecanje novih znanja i prijenos tih znanja na kolege dužnost je svakog od nas. Pomoću stečenog znanja i vještina stalno poboljšavamo kakvoću proizvoda i usluga te jačamo svoju samosvijest, a uživamo i veći ugled kod poslovnih klijenata.

Zaposlenici u Petrolu svjesni su svoje odgovornosti u ostvarivanju zajedničkih poslovnih, kao i vlastitih razvojnih ciljeva. Provodimo aktivnosti koje omogućuju uspješno usklađivanje profesionalnog i ličnog života. Tako smanjujemo stres pri radu i povećavamo zadovoljstvo zaposlenika.

UPetrolu poštujemo udruživanje zaposlenika u različite oblike radničkog zastupanja i vodimo otvoren dijalog s predstavnicima radnika.

Svjesni smo da je odabir zaposlenika s odgovarajućim kompetencijama važan kao i njihovo postavljanje na odgovarajuća radna mjesta jer samo visoko motivirani i entuzijastični zaposlenici, omogućuju dugoročan rast i razvoj Petrola.

U Petrolu:

- brinemo za dobre međuljudske odnose,
- pohvaljujemo dobro napravljen posao i dajemo konstruktivnu kritiku,
- odgovorni smo za svoj rad,
- vodimo računa o sticanju znanja potrebnog za obavljanje svog posla,
- sudjelujemo na kursovima za obrazovanje u okviru firme,
- svoje znanje i iskustvo prenosimo na kolege,
- iniciramo promjene,
- hvalimo dobre ideje,
- nikada ne odbacujemo ideje kolega ako ih nismo dobro proučili,
- vodimo računa o poštivanju privatnosti na radnom mjestu,
- podupiremo mjere koje olakšavaju naš profesionalni i obiteljski život.

SIGURNOST, ZAŠTITA ZDRAVLJA NA RADU I ZAŠTITA

Učinkovito i kvalitetno napravljen posao moguć je samo u sigurnom i zaštićenom radnom okruženju koje nije štetno za zdravlje.

Naše zdravlje temelj je kvalitetnog života i rada. Zaposlenici za svoje zdravlje mogu najviše napraviti dosljednim provođenjem sigurnosnih mjera jer odgovornim ponašanjem i postupanjem smanjujemo rizik od nastanka ozljeda ili zdravstvenih problema.

Briga o sigurnosti ljudi u Petrolu omogućuje neprestano prepoznavanje i ocjenjivanje rizika koji su temelj za provođenje i poboljšavanje sigurnosnih mjera kako za zaposlenike, tako i za poslovne partnere.

UPetrolu preventivnim mjerama smanjujemo opasnost i opterećenja pri radu, pojavu profesionalnih bolesti, poboljšavamo kulturu sigurnosti zaposlenika i povećavamo njihovu učinkovitost.

Uželji da osiguramo veću sigurnost zaposlenika i klijenata, te u nastojanju da osiguramo bolje radno okruženje, provodimo brojne mjere kojima smanjujemo ili sprječavamo mogućnost kažnjivog ponašanja trećih osoba (npr. krađe i namjerne tjelesne ozljede).

U Petrolu:

- vodimo računa o zdravlju kod kuće i na radnom mjestu,
- upoznati smo s ocjenom rizika za svoje radno mjesto,
- idemo na preventivne zdravstvene preglede u skladu s ocjenom rizika,
- pružamo sigurno radno okruženje odgovarajućim organiziranjem radnog procesa i potrebnim sredstvima za rad,
- vodimo računa o svojoj sigurnosti i sigurnosti svojih kolega na radnom mjestu,
- stalno se osposobljavamo i povećavamo svijest o važnosti zdravlja pri radu,
- ne radimo pod utjecajem alkohola ili drugih nedopuštenih psihoaktivnih tvari,
- uvijek koristimo ličnu zaštitnu opremu,
- upozoravamo kolege i nadređene ako uočimo opasnost,
- odmah obavještavamo svog voditelja i stručne službe u slučaju da dođe do nesreće na radu,
- pridržavamo se preporuka o samozaštiti,
- upozoravamo na kršenje postupaka samozaštite drugih.

ZABRANA DISKRIMINACIJE, UZNEMIRAVANJA I MALTRETIRANJA

Mi u Petrolu smo svjesni da imamo velik utjecaj na život i prava pojedinaca i zajednica svugdje gdje djelujemo. Zato se zauzimamo za ravnopravnost i jednakost svih ljudi te poštujemo različitost mišljenja.

Poštujemo sva ustavom i zakonima zajamčena prava i sve međunarodne dokumente s područja zaštite ljudskih prava.

Poslujemo u različitim zemljama i na različitim jezicima pa utoliko više vodimo računa o mogućim nesporazumima.

Usvim postupcima jamčimo jednaka prava i mogućnosti za sve pojedince. U to spadaju, primjerice, zaštita osobnosti, sloboda mišljenja, sloboda udruživanja, zapošljavanje i nagrađivanje, bez obzira na spol, rasu, boju kože, starost, zdravstveno stanje ili invaliditet, vjerska, politička ili druga uvjerenja, članstvo u sindikatu, nacionalno ili društveno porijeklo, obiteljsko stanje, imovinsko stanje, seksualno usmjerenje ili druge osobne okolnosti.

UPetrolu ne dopuštamo nikakvo nasilje ili uznemiravanje (emocionalno, psihičko, verbalno, seksualno) na radnom mjestu.

Povezujemo se s partnerima i drugim zainteresiranim stranama koje poštuju ljudska prava i temeljne slobode.

U Petrolu:

- smo ljubazni, pristojni, obazrivi prema kolegama i cijenimo ih, bez obzira na radno mjesto koje imaju,
- svojim ponašanjem vodimo računa o tome da ne uzrokuje nelagodu kod kolega,
- ne dopuštamo konfliktno komuniciranje među kolegama (vikanje, vrijeđanje, potcijenjivanje, prezir, ogovaranje, šikaniranje),
- u postupcima u kojima se odlučuje o pravima kolega pazimo da se prema svima postupa pošteno i ravnopravno,
- odmah upozoravamo na ružno i neprimjereno ponašanje pojedinaca u svom radnom okruženju.

PRIVATNOST I SIGURNOST LIČNIH PODATAKA

U modernom je društvu pravo na privatnost jedno od najvažnijih ljudskih prava. U Petrolu poštujemo privatnost zaposlenika i osiguravamo zaštitu ličnih podataka.

Privatnost pojedinca tumačimo kao neometano i slobodno provođenje osobnog i obiteljskog života bez bilo kakvog nedopustivog miješanja ili nadzora. Prihvatljive intervencije poslodavca u privatnost zaposlenika moguće su isključivo u hitnim slučajevima i regulirane su zakonima ili internim aktima. Pri svakoj takvoj intervenciji obvezujemo se štiti povjerljivost. To se odnosi i na intervencije te informatičke resurse.

U Petrolu s ličnim podacima postupamo odgovorno, pažljivo i sukladno internim aktima.

Osobnim podatkom smatra se svaki podatak koji se odnosi na pojedinca, bez obzira na oblik u kojem se prikazuje. Osobni podaci mogu se pratiti samo ako je to zakonski dopušteno ili uz lični pristanak pojedinca. Pristup ličnim podacima dopušten je samo zaposlenicima kojima su potrebni za izvođenje radnih postupaka te zakonski ovlaštenim tijelima.

Sigurnost ličnih podataka pružamo svojim zaposlenicima, kao i svim svojim klijentima i drugim zainteresovanim stranama.

U Petrolu:

- poštujemo privatnost svakog pojedinca,
- lične podatke prosljeđujemo stručnim službama ili trećim osobama samo na temelju njihova opravdanog pismenog zahtjeva i to kad su im potrebni za neometano izvršavanje posla,
- prije posredovanja ličnih podataka uvijek razmislimo je li prosljeđivanje podataka prihvatljivo,
- imamo osobu ovlaštenu za sigurnost ličnih podataka kojoj se uvijek možemo obratiti ako imamo bilo kakvih pitanja.



DRUŠTVENA ODGOVORNOST I ZAŠTITA OKOLIŠA

Svijest o poslovnoj i društvenoj odgovornosti te odgovornosti prema okolišu pokazujemo kroz obvezu da današnje ciljeve postignemo bez ugrožavanja potreba sadašnjih i budućih generacija.

DRUŠTVENA ODGOVORNOST I ZAŠTITA OKOLIŠA

Petrol djeluje u društvenom i prirodnom okruženju koje ima velik uticaj na naše djelovanje. U svoju poslovnu politiku uvijek uključujemo brigu za pojedinca, širu društvenu zajednicu, lokalne zajednice i okoliš. Društvena odgovornost Petrola tako može prijeći granice i očekivanja zadana pravnim okvirima i zakonodavstvom.

Živjeti zajedno zajednički je naziv za našu obvezu prema društvenoj odgovornosti, s ciljem pomoći onima najpotrebnijima, ali i poticanju kreativnosti i upozoravanju na suosjećanje s drugim ljudskim bićima.

Pri donošenju poslovnih odluka uvijek nastojimo uskladiti postavljene ciljeve s brigom za društvenu sigurnost zaposlenih i brigom za prirodu, kao i s ravnopravnim i poštenim postupanjem prema poslovnim partnerima. U Petrolu poduzimamo sve što možemo da svojim odlukama što manje utičemo na ekosustav, te da pritom na što je moguće učinkovitiji način koristimo energiju, vodu i druge prirodne resurse.

Petrol svojim djelovanjem štiti konkurentnost, pouzdanu opskrbu prilikom rasta potraživanja te uspješno uvodi izvore energije čistije za okolinu i učinkovitija energetska rješenja.

Sprječavamo neodgovorno postupanje, kao što su dječji rad, diskriminacija svih vrsta, prekomjerno crpljenje prirodnih izvora, zagađenje okoliša, zloupotreba prava radnika, korupcija i slično.

Naš je cilj djelovati bez ekoloških incidenata, požara i eksplozija. Postizanjem postavljenog cilja brinemo za okoliš i čovjeka na stručan i prijateljski način.

U Petrolu:

- ekonomično koristimo energente i druge izvore (vodu, papir, sredstva za čišćenje i drugi materijal),
- ekonomično rukujemo s otpadom i razdvajamo ga,
- sprječavamo prolijevanje opasnih tvari u vodu i tlo ili u slučaju nezgoda osiguravamo odgovarajuću sanaciju,
- sprječavamo emisiju štetnih tvari u zrak ili ih smanjujemo na najnižu moguću razinu,
- odmah obavještavamo nadređene i ovlaštena tijela o događajima koji mogu dovesti do zagađenja okoliša ili predstavljaju opasnost za ljude,
- neprestano vodimo računa o sprječavanju požara, eksplozija i drugih ekoloških incidenata,
- od poslovnih partnera očekujemo odgovorno postupanje prema okolišu i ljudima, a poštujemo i njihov izbor,
- prihvaćamo društvene inicijative kojima se povećava sigurno korištenje prirodnih dobara i očuvanje biološke raznolikosti.



INTEGRITET I TRANSPARENTOST POSLOVANJA

Poštenim i transparentnim postupanjem svih zaposlenika gradimo povjerenje te osiguravamo dugoročnu uspješnost Petrola.

INTEGRITET POSLOVANJA

U poslovne knjige, dokumente ili spise Petrola upisujemo istinite i tačne podatke o poslovnim događajima u skladu s važećim propisima i računovodstvenim standardima.

U Petrolu vodimo poslovne knjige, knjigovodstvene dokumente i druge spise u skladu s propisima i važećim računovodstvenim standardima. U njih upisujemo istinite i tačne podatke. Svjesni smo da je postupanje suprotno tome kažnjivo.

Sve poslovne dokumente čuvamo tokom propisanog razdoblja i za to ih vrijeme ni pod kojim okolnostima ne uništavamo, ne skrivamo, ne uništavamo niti postupamo s njima na drugi način zbog kojeg bi mogli postati neupotrebljivi. Ako u poslovnim knjigama sami utvrdimo neku pogrešku, o tome smo dužni odmah obavijestiti neposrednog voditelja.

U Petrolu uvijek dajemo potpune, pravovremene, ažurne, detaljne i poštene podatke o svim vidovima svog poslovanja koji nisu poslovna tajna. Time svojim trenutnim i potencijalnim vlasnicima te ulagačima omogućujemo da budu upoznati s našim poslovanjem te da lako donose odgovarajuće poslovne odluke. Na taj način ujedno stječemo i čuvamo povjerenje javnosti.

Da bismo pokazali profesionalnost i osigurali tačnost i cjelovitost posredovanih podataka, samo ovlaštene osobe smiju davati te podatke javnosti i zainteresovanim stranama.

Prešućivanje pojedinačnih podataka, njihova neistinitost ili nepotpunost može u određenim primjerima predstavljati kršenje važećih zakona, a u svakom slučaju štete ugledu i integritetu kompanije. Ako se u javnosti pojave podaci koji su dobiveni iz Petrola i za koje smo sigurni da nisu tačni ili potpuni, o tome ćemo odmah obavijestiti neposrednog voditelja, a on osobu odgovornu za odnose s javnošću.

U Petrolu:

- transakcije provodimo žurno i u skladu sa svojim ovlaštenjima ili nakon odobrenja ovlaštene osobe,
- izvedene transakcije odmah istinito i tačno bilježimo u poslovne knjige i dokumente,
- o pogreškama otkrivenim u poslovnim dokumentima odmah obavještavamo neposrednog voditelja,
- prilikom revizija surađujemo s revizorima, dajemo im sva pojašnjenja i predajemo sve potrebne poslovne dokumente,
- u zakonski propisanom roku za čuvanje poslovnih dokumenata ne uništavamo, ne skrivamo, ne uništavamo dokumente, niti ih na bilo koji drugi način pokušavamo učiniti neupotrebljivima,
- šaljemo ili primamo dokumente koji su proizašli iz uistinu izvršenih usluga, nabavljene robe ili sredstava,
- neposrednog nadređenog odmah obavještavamo o svakom podatku koji imamo i koji bi mogao biti važan za poslovanje tvrtke ili njezinu vrijednost,
- nikome ne dajemo nikakve podatke o poslovanju tvrtke, ako za to nismo izričito ovlašteni.

SUKOB INTERESA

Radom u Petrolu ostvarujemo svoju zajedničku viziju i ciljeve tvrtke, a time i svoje lične ciljeve i dopuštene interese. Ne ostvarujemo svoje nedopuštene interese ni interese fizičkih i pravnih osoba s kojima smo povezani.

U dopuštene lične interese i ciljeve spadaju postizanje odgovarajućih vještina i stupnja obrazovanja za primjereno ispunjavanje radnih obveza, plata, mirovinsko i invalidsko osiguranje, ugled u kompaniji. Naše djelovanje izvan kompanije za koje se potpuno slobodno odlučujemo sami ne smije ometati interese Petrola ni utjecati na naše odluke u kompaniji koje bi bile u suprotnosti s njezinim ciljevima. Svojim ponašanjem osiguravamo da i drugi znaju da radimo pošteno i da nas tako vide.

Svog voditelja ili osobu koju u tu svrhu odredi uprava kompanije obavijestit ćemo:

- ako smatramo da su naši ciljevi u sukobu s ciljevima i misijom kompanije,
- ako ocijenimo da naše osobne, političke, poslovne ili slične veze s drugim ljudima ili organizacijama utiču na naše djelovanje u kompaniji u sukobu s njezinim ciljevima.

Ravnat ćemo se prema odluci poslodavca.

Osobe koje odlučuju o sukobu interesa posebno pažljivo štite podatke o našim ličnim, političkim, poslovnim i sličnim vezama.

U Petrolu:

- radimo pošteno, nepristrano i u korist tvrtke,
- pazimo da ne dođemo u situaciju u kojoj bi na naše odluke mogli uticati interesi koji nisu interesi naše kompanije ili naši dopušteni interesi,
- posebno vodimo računa da izbjegnemo sukob interesa ako pripadamo vodećem kadru kompanije,
- ne odlučujemo u kadrovskim postupcima koji se odnose na nas, našu rodbinu, prijatelje ili znance te ne utičemo na njih,
- ne sudjelujemo u donošenju poslovnih odluka koje utiču na imovinski položaj nas samih, naše rodbine, prijatelja ili znanaca te organizacija s kojima smo na bilo koji način povezani,
- ne objavljujemo protuzakonito podatke o ličnim, političkim, poslovnim i sličnim vezama svojih kolega za koje smo doznali prilikom odlučivanja u postupcima o sukobu interesa,
- ne zlouporabljavamo poslovne veze stečene u kompaniji po završetku karijere u njoj,
- ne iskorištavamo prošle karijere u kompaniji za uspostavljanje poslovnih kontakata s Petrolom u ime i za račun drugih pravnih osoba.

DONACIJE, SPONZORSTVA I FINANCIRANJE POLITIČKIH STRANAKA

U Petrolu dajemo donacije i sklapamo sponzorske ugovore isključivo u skladu s misijom, vizijom i vrijednostima tvrtke. Petrolova sredstva ne koristimo za financiranje aktivnosti političkih strana i njihovih izbornih kampanja ili izbornih kampanja pojedinih kandidata, kao ni za financiranje referendumskih kampanja.

Donacije su jednostrani pravni poslovi, odnosno darovi iz poslovnih sredstava Petrola dok su sponzorski ugovori dvostrani, a Petrol preko njih u zamjenu za angažovana sponzorska sredstva ostvaruje korist koju je moguće imovinski cijiniti.

Pomoću poslovnih sredstava Petrola ne osiguravamo financijsku ili drugu pomoć aktivnostima političkih stranaka i njihovih pojedinačnih kandidata. Na taj način održavamo politički neutralan položaj i bavimo se svojom osnovnom misijom i predmetom poslovanja. U poslovna sredstva Petrola osim financijskih sredstava ubrajaju se i materijalna i tehnička oprema, prostori, vozila, telekomunikacijska sredstva itd.

U Petrolu:

- dajemo samo donacije koje su u skladu s misijom tvrtke i usmjerene na društvenu odgovornost,
- ne dajemo donacije niti sklapamo sponzorske ugovore koji bi mogli naštetiti ugledu ili poslovnom položaju tvrtke,
- ne sklapamo sponzorske ugovore kod kojih Petrol u zamjenu za sponzorska sredstva ne ostvaruje korist razmjernu angažovanim sponzorskim sredstvima,
- ne zloupotrebavamo donacije ili sponzorske ugovore za prikrivanje mogućih nezakonitih ili nemoralnih namjena,
- odbijamo sve zahtjeve za financiranje političkih stranaka, izbornih i referendumskih kampanja,
- lične političke projekte i aktivnosti ne provodimo tako da bi se mogle protumačiti kao političke projekte i aktivnosti kompanije te ne iskorištavamo svoje zaposlenje, položaj i uticaj u kompaniji da bismo druge uvjerali da financiraju političke aktivnosti.

DAROVI I GOSTOPRIMSTVO

Darovi i izrazi gostoprimstva koje primaju zaposlenici u Petrolu ne utiču na naše poslovne odluke.

Zaposlenici u Petrolu ni u kojem slučaju ne zahtijevaju ni ne traže darove ili izraze gostoprimstva od svojih poslovnih partnera ili bilo koje druge osobe. U načelu ne primamo takve darove ni izraze gostoprimstva, ali smo svjesni da su takvi izrazi pažnje manje vrijednosti ponekad potrebni da bi se uspostavio ili održao dobar poslovni odnos.

Ni u kojem slučaju primljeni prigodni darovi ili izrazi gostoprimstva neće uticati na naše poslovne odluke. Svjesni smo da nekritično primanje darova šteti ne samo našem ličnom ugledu i integritetu, već i ugledu Petrola.

Svog voditelja ili osobu koju u tu svrhu odredi uprava tvrtke obavijestit ćemo o svakom primljenom daru ili izrazu gostoprimstva. Posebno smo oprezni kad je riječ o darovima ponuđenima samoj kompaniji.

U Petrolu:

- u cjelosti poštujemo u prvom redu mjerodavno pravo naše i drugih zemalja o primanju ili davanju darova, a tek potom lokalne običaje,
- svoj odnos prema primanju ili davanju darova i izraza gostoprimstva na prikladan ćemo način izraziti na početku svakog poslovnog odnosa,
- primamo ili dajemo isključivo prigodne darove i izraze gostoprimstva koji ne mogu uticati ni na kakve poslovne odluke te ne ostavljaju takav dojam,
- svog neposrednog nadređenog ili osobu koju u tu svrhu odredi uprava kompanije obavijestit ćemo o svakom ponuđenom ili primljenom daru ili izrazu gostoprimstva,
- prilikom primanja darova posebno ćemo paziti da ne dođemo u stvarni ili prividni sukob interesa,
- prilikom organiziranja ili sufinanciranja društvenih događanja pazit ćemo da vrsta tih događanja, njihov oblik ili vrijednost ne ostavljaju dojam da pokušavamo uticati na poslovne odluke uzvanika,
- ne primamo ni ne dajemo darove u obliku novca, vrijednosnih papira ili plemenitih metala, posudbe, osobne usluge, darove ili izraze gostoprimstva neprimjerene prirode i na neprimjerenom mjestu,
- tokom razdoblja u kojem s partnerima pregovaramo o važnim poslovima i moramo donijeti važne poslovne odluke od njih nećemo primati nikakve darove te ni sami nećemo obećavati ili davati darove.

POTKUPLJIVANJE

U Petrolu svojim poslovnim partnerima, kao ni bilo kojim drugim osobama ne obećavamo, nudimo, dajemo ili od njih primamo nedopuštene pogodnosti. Isto tako odbijamo bilo kakvo obećanje ili ponudu pogodnosti koja nije dozvoljena propisima, internim aktima ili etičkim načelima.

Pod pojmom „pogodnosti“ podrazumijevaju se predmeti i usluge koje predstavljaju imovinsku i neimovinsku korist (npr. zaposlenje, upis u školu). Nedopuštene su pogodnosti i one koje su same po sebi dopuštene, ali je njihova namjena uticati na naše ili tuđe poslovne odluke.

Stakvim svojim stavom redovito upoznajemo sve poslovne partnere, predstavnike, zastupnike, posrednike i druge osobe s kojima dolazimo u kontakt u svom radu.

U Petrolu:

- poslovnim partnerima, službenim osobama i drugima dajemo samo darove ili nudimo pogodnosti dopuštene važećim propisima, našim internim aktima i etičkim načelima,
- vodimo računa o tome da se naši darovi i pogodnosti te postupak njihova davanja ni na koji način ne može protumačiti kao osiguravanje nedopuštenih pogodnosti,
- ako je riječ o nejasnim ili spornim darivanjima, trebali bismo što prije, a po mogućnosti i prije stvarnog darivanja, stupiti u kontakt sa svojim voditeljem ili osobom koju je u tu svrhu odredila uprava tvrtke te se s njom posavjetovati,
- osobama ovlaštenima za to u kompaniji i mjerodavnim tijelima izvan tvrtke odmah ćemo prijaviti svako davanje ili primanje nedopuštenih pogodnosti ili obećanja, odnosno ponude istih,
- ne nudimo nedopuštene pogodnosti pod krinkom nekog drugog posla (donacija, sponzorstvo itd.),
- ne pristajemo ni na kakve zahtjeve ili ucjene u vezi pogodnosti, bez obzira na to od koga dolaze i kakva im je svrha.

POVLAŠTENE INFORMACIJE

U Petrolu na zakonit, pažljiv i pošten način postupamo s povlaštenim informacijama koje mogu uticati na cijenu naših vrijednosnica ili drugih financijskih instrumenata.

Informacije koje nisu javne i do kojih dođemo zbog svog položaja u Petrolu ili zbog zaposlenja, odnosno obavljanja nekih funkcija u Petrolu, a koje mogu uticati na cijenu naših dionica, vrijednosnica ili drugih financijskih instrumenata, nazivaju se „povlaštene informacije“. Te informacije ne iskorištavamo za sebe ni za druge niti ih dajemo drugima da bi na temelju njih posredno ili neposredno stekli, odnosno riješili se navedenih vrijednosnica ili financijskih instrumenata. Isto tako ne dajemo savjete drugima u vezi sa sticanjem ili prodajom tih vrijednosnica, odnosno financijskih instrumenata. Svjesni smo da svi opisani postupci predstavljaju kazneno djelo.

Isto tako ne širimo lažne informacije koje mogu uticati na cijenu naših vrijednosnica ili drugih financijskih instrumenata.

U Petrolu:

- redovito ažuriramo ili nadopunjavamo popis svih koji su upoznati s povlaštenim informacijama,
- ako smo u dvojbi je li riječ o povlaštenim informacijama, prije kupovine ili prodaje Petrolovih dionica, drugih vrijednosnih papira ili financijskih instrumenata, osobu koju je u tu svrhu odredila uprava tvrtke upoznat ćemo s planiranom kupovinom ili prodajom te zatražiti savjet,
- čuvamo podatke o planiranim kupovinama ili prodajama Petrolovih dionica, drugih vrijednosnica ili financijskih instrumenata od strane naših kolega, osim ako u dobroj mjeri ne smatramo da je kod tih kupovina, odnosno prodaja, riječ o zloupotrebi povlaštenih informacija,
- ne zloupotrebujemo povlaštene informacije Petrola ili drugih tvrtki,
- ni na koji način špekulativno ili na neki drugi nedopušten način nećemo uticati na vrijednost vlastitih ili tuđih vrijednosnica.

SPRJEČAVANJE PRANJA NOVCA

U Petrolu se pridržavamo svih propisa i dobrih praksi za sprječavanje pranja novca.

Pod pojmom novca u Petrolu podrazumijevamo zamjenu ili bilo kakav drugi prijenos novca, odnosno druge imovine ostvarene kaznenim djelima, kao i skrivanje ili prikrivanje prave prirode, porijekla, mjesta gdje se nalazi, kretanja, raspolaganja, vlasništva ili prava u vezi s novcem ili drugom imovinom ostvarenom kaznenim djelima. Pranje novca predstavlja sav pravni i stvarni promet novca ili imovine iz nezakonitog izvora, a tu spada i korištenje novca ili druge imovine iz legalnih izvora u terorističke svrhe. Svjesni smo da je svaki od opisanih postupaka kažnjiv.

U Petrolu smo posebno oprezni prilikom primanja financijskih i drugih sredstava ako je riječ o posebno složenim ili opsežnim transakcijama, neuobičajenom sastavu, vrijednosti ili povezanosti transakcija koje nemaju jasnu ekonomsku ili pravno utemeljenu svrhu. Isto tako smo posebno oprezni kad je riječ o transakcijama koje nisu u skladu ili nisu razmjerne uobičajenom, odnosno očekivanom poslovanju ili drugim okolnostima povezanim sa statusom ili drugim karakteristikama naših poslovnih partnera.

Najsumnjivije su one transakcije kod kojih podaci o poslovnom partneru nisu u potpunosti poznati ili ih nije moguće provjeriti, ako partner želi platiti više nego što je potrebno, zatim transakcije koje su rezultat neuobičajenih kompenzacija, koje su nepotrebne ili neobjašnjive, koje su gotovinske prirode (čekovi, gotovina itd.), koje predstavljaju kompenzaciju između inače nepovezanih poslovnih subjekata ili transakcije preko nepotrebni ili nepoznatih posrednika.

U Petrolu:

- utvrđujemo izvor, porijeklo, namjenu i stvarnog davatelja svih primljenih sredstava,
- o svakoj sumnjivoj transakciji odmah obavještavamo neposrednog voditelja,
- ne provodimo nikakve transakcije s novcem ili imovinom nezakonitog ili sumnjivog izvora,
- ne pokušavamo sami utvrditi okolnosti ako sumnjamo da je riječ o pranju novca,
- o svojim sumnjama ne obavještavamo poslovne partnere, posebno one koji su pobudili sumnju.



UPRAVLJANJE IMOVINOM I NJEZINA SIGURNOST

Petrolova je imovina stvarna, financijska i intelektualna. S imovinom tvrtke treba postupati odgovorno pa zato provodimo sistemsku zaštitu imovine i informacija.

ZAŠTITA IMOVINE TVRTKE

S Petrolovom imovinom postupamo ekonomično i štitimo je od gubitaka.

Petrolova imovina sastoji se od stvarne imovine (pokretne, nekretnine) i financijske imovine te prava na intelektualno vlasništvo. S imovinom postupamo ekonomično i odgovorno te je štitimo od oštećenja, uništavanja, krađe, zloupotrebe ili gubitka. Koristimo je isključivo za ostvarivanje poslovnih ciljeva tvrtke, nikad u osobne svrhe, za što smo osobno odgovorni.

Petrolova je imovina istinito i točno registrirana u knjigovodstvenim dokumentima koji služe kao temelj za ispravne poslovne odluke i ispunjavanje financijskih i pravnih obveza te za obavještanje javnosti. Za svako krivotvorenje, uništavanje, skrivanje ili otuđenje tih dokumenata mogu se kazniti pojedinci, ali i tvrtka.

Ni radno vrijeme – osim u hitnim slučajevima – nije namijenjeno aktivnostima u osobne svrhe, a obavljeni posao i za to potrebno radno vrijeme bilježimo ažurno i tačno.

U Petrolu:

- imovinu tvrtke koristimo ekonomično, u službene svrhe i u skladu sa svojim ovlastima,
- sprječavamo oštećenje, uništavanja, gubitak, otuđenje ili zloupotrebu imovine tvrtke,
- nastojimo što je bolje zaštititi imovinu od neovlaštenog otuđivanja,
- stvarnu imovinu stručno održavamo s ciljem ostvarivanja najvećeg prihoda tijekom njezina vijeka trajanja,
- na preporučeni i propisani način rukujemo gotovinom i čuvamo je,
- službena putovanja organiziramo i provodimo ekonomično i racionalno,
- ne opterećujemo Petrol troškovima za lične aktivnosti na službenim putovanjima,
- odgovarajuće bilježimo svoje radno vrijeme i svako korištenje imovine kompanije,
- radno vrijeme ne koristimo u lične svrhe,
- ne varamo s lažnim prikazom radnog vremena.

INTELEKTUALNO VLASNIŠTVO

Rezultate vlastite kreativnosti moramo prije javnog predstavljanja na odgovarajući način zaštititi jer se na taj način sprječava da drugi uživaju u rezultatima našeg rada. Autorska prava obuhvataju veliku skupinu intelektualnih djela pa moramo biti posebno oprezni da ih ne prekršimo.

U prava industrijskog vlasništva spadaju patenti, zaštićene robne marke i modeli. Patent je pravo na isključivo korištenje izuma – novog, kreativnog rješenja za industrijsku upotrebu za određeni problem. Pomoću zaštićenih robnih marki štitimo oznake s kojima nastupamo na tržištu, a namijenjene su povećanju prepoznatljivosti proizvoda i usluga. Kada želimo isključivo koristiti izgled određenog proizvoda, to možemo postići pomoću modela.

Autorska prava štite pisana djela (npr. beletristika, članci, priručnici, istraživanja i računalni programi), glazbena, fotografska, audiovizualna, lokovna i arhitektonska djela (npr. skice, nacrti te objekti s područja arhitekture, urbanizma i krajobrazne arhitekture), djela primijenjene umjetnosti i industrijskog oblikovanja, prezentacije tehničke prirode (np. tehnički crteži, nacrti, skice, tabele, stručna mišljenja). Autorska su djela zaštićena u trenutku kad ih izradimo i nije potreban poseban postupak za registraciju. Prilikom suradnje s poslovnim partnerima moramo osobito paziti na zaštitu autorskih djela.

U Petrolu:

- pravovremeno provodimo sve potrebne postupke za zaštitu prava industrijskog vlasništva,
- čekamo na javno predstavljanje proizvoda dok nisu završeni svi potrebni postupci za zaštitu naših proizvoda,
- uvijek pazimo da ne kršimo prava industrijskog vlasništva trećih osoba,
- ne instaliramo sami programsku opremu, već to za nas radi informatički odjel,
- ne kopiramo autorska djela trećih osoba ni ne koristimo ih bez dozvole,
- pazimo na to da prava intelektualnog vlasništva na odgovarajući način ugovorno uredimo.

UPRAVLJANJE INFORMACIJSKOM SIGURNOSTI

Upravljanje informacijskom sigurnošću omogućuje nam nesmetano i sigurno poslovanje kojemu pridonosi svaki zaposlenik svojim odgovornim postupanjem s informacijama.

U Petrolu štitimo informacije od neovlaštenog pristupa. Štitimo njihovu povjerljivost, cjelovitost i dostupnost. Pridržavamo se zahtjeva pravila o informatičkoj sigurnosti i usklađujemo informacijsku sigurnost s poslovnim potrebama.

O siguravamo neometano poslovanje i uspostavljamo odgovarajuće sigurnosne postupke na temelju rezultata analize rizika.

U Petrolu:

- kao korisnici odgovorno upravljamo svojom identifikacijom ili digitalnom potvrdom za prijavu te lozinkom i dodijeljenim pristupom informatičkim resursima Petrola, ne dijelimo ih ni s kim te na taj način sprječavamo i onemogućujemo neovlaštenim korisnicima pristup informatičkim resursima ili krađu podataka ili informatičkih resursa,
- ne koristimo identitete drugih korisnika,
- ne zahtijevamo pristup informatičkim resursima korisnika preko svojih ovlaštenja,
- redovito izvještavamo o promjenama statusa zaposlenih korisnika koje su povezane s dodijeljenim pristupima informatičkim resursima (premještaji, odlazak iz kompanije),
- poslovnim partnerima omogućujemo pristup informatičkim resursima u skladu s ugovorom kojim se regulira pristup i način ukidanja pristupa,
- sigurnosne incidente odmah prijavljujemo,
- poštujemo pravila sigurne upotrebe informatičkih resursa i vodimo računa o tome da sami ne prouzročimo sigurnosne incidente.

POSTUPANJE S PODACIMA

U Petrolu smo svjesni da podaci predstavljaju imovinu i konkurentsku prednost. Zato ih pažljivo štitimo i dijelimo samo s onima kojima su potrebne u njihovom radu. S podacima postupamo na siguran način tijekom cijelog njihova nastanka i korištenja.

Pri radu se susrećemo s podacima povjerljive prirode. Podatak je povjerljive prirode ako je kao takav označen, a u slučaju da nema takvu oznaku, ako je očito da bi nastala osjetna šteta kad bi za njega saznala neovlaštena osoba. Povjerljivi podaci odnose se na sva područja djelovanja (npr. strategiju, poslovne planove, financijske podatke, ugovore, podatke o prodaji i cijenama, razvoj novih proizvoda, usluge, zaštićene robne marke i slično) i takvima se smatraju sve dok ne postanu javni. Prije razmjene povjerljivih podataka s trećim osobama u pravilu potpisujemo ugovor o čuvanju povjerljivih podataka ili poslovne tajne, a kojim se reguliraju obveze strana.

Obaveza o čuvanju poslovne tajne obvezuje nas i nakon raskida ugovora o radu.

Ako zaposlenici dođu u kontakt s poslovnim podacima koji nisu dio našeg posla, odmah ih moraju prosljediti nadređenoj, odnosno ovlaštenoj osobi. Vodimo računa i o podacima koje smo dobili od trećih osoba te ih štitimo.

Zaposlenici se pridržavaju pravila čistog stola i praznog zaslona. Na taj se način štite podaci dostupni u poslovnim prostorijama, kao i podaci dostupni putem računalnih zaslona.

U Petrolu:

- podatke pažljivo štitimo i prosljeđujemo sukladno načelu da ih smiju primati samo osobe koje su za to ovlaštene i kojima su potrebne za rad,
- sa svakim povjerljivim podatkom o poslovanju Petrola postupamo kao takvim dok ne dobijemo izričito ovlaštenje da ga prosljedimo javnosti ili zainteresovanim stranama,
- neposrednog voditelja odmah moramo obavijestiti o svim otuđenjima ili pokušajima otuđenja poslovnih tajni Petrola,
- posebna se pozornost posvećuje postupanju s informatičkim resursima na kojima su povjerljivi podaci,
- povjerljive podatke ne prosljeđujemo neovlaštenim osobama, čak i ako im vjerujemo ili smo s njima u rodu,
- pazimo da su svi nosači podataka (papirnatih ili elektronskih), kad se ne koriste, pospremljeni u zaključane ladice, ormare ili prostorije,
- prilikom napuštanja radnog mjesta odjavljujemo se s računala i zaključavamo zaslon,
- koristimo sigurni ispis i prilikom ispisa smo uvijek u blizini uređaja, a dokument odmah uzmemo, odnosno uklonimo,
- podatke spremljene na prijenosnim medijima brišemo odmah čim prestane poslovna potreba za njima.

UPOTREBA INFORMATIČKIH RESURSA

Informatički resursi i informacije koje sadrže vlasništvo su Petrola. S njom postupamo odgovorno i u skladu s visokim etičkim standardima.

U informatičku opremu ubrajamo stolna i prijenosna računala, tabletna računala, pametne telefone, USB ključeve, podatkovne i pametne kartice te sve uređaje na kojima se podaci mogu elektronski pohraniti i obraditi.

Samostalno instaliranje programske i strojne opreme, kao ni promjena postavki na informatičkoj opremi nije dopušteno te je u pravilu onemogućeno.

Petrolovu informatičku opremu koristimo u lične svrhe samo iznimno i u razumnoj mjeri kako ne bismo ometali radni proces. Informatičku opremu Petrola ne upotrebljavamo u svrhu ostvarivanja lične dobiti.

Prilikom korištenja informatičke opreme poštujemo visoke etičke standarde, zahtjeve pravila o informatičkoj sigurnosti, zakone i interne propise Petrola. Korisnici preuzimaju odgovornost za lične podatke na Petrolovoj informatičkoj opremi.

Poslovna komunikacija (slanje ili prijem poslovnih podataka, dokumenata, dogovaranje s poslovnim partnerima) u cjelosti se obavlja isključivo putem dodijeljene Petrolove adrese e-pošte.

Internet se koristi prije svega u poslovne svrhe.

U Petrolu:

- ako nam je potrebna nestandardna programska oprema, za njezinu kupnju i instalaciju potrebno se obratiti informatičkom odjelu,
- ne instaliramo sami nikakvu programsku opremu, čak i ako je to tehnički moguće,
- ne dopuštamo nikom drugom (djeca, prijatelji) da koristi informatičku opremu koja je nama dodijeljena.



KOMUNIKACIJA

Sva komunikacija u kompaniji i izvan nje odraz je našeg ponašanja i cijelog Petrola.

NAŠA KOMUNIKACIJA

Prilikom komuniciranja uvijek imamo na umu Petrolove vrijednosti i prema njima se ravnamo. Naša je komunikacija otvorena, puna poštovanja, dobronamjerna, znamo saslušati i odgovaramo na pozitivne, kao i na negativne informacije.

Dobra komunikacija pozitivno utiče na protok informacija, zadovoljstvo zaposlenih i poslovnih partnera te na uspješnost poslovanja.

Zaposlenici u Petrolu uvijek komuniciraju tako da se primjereno izražavaju i ponašaju. Pritom smo dobronamjerni, pozitivni, brzo odgovaramo i uvijek govorimo istinu. Informacije koje dajemo su promišljene, detaljne i pravovremene. Komuniciramo jasno, razumljivo, jednako – redovito provjeravamo je li naša poruka pravilno shvaćena, posebno ako je riječ o uputama za rad.

Pazimo da kolege dobiju važnu informaciju o radu Petrola i njegovih poduzeća i prije nego što je saznaju iz drugih organizacijskih jedinica i medija.

Ako u organizacijskoj jedinici u kojoj radimo dođe do nesporazuma, najprije je potrebno porazgovarati s neposredno nadređenim, a ako je potrebno i sa svojim voditeljem. Može se razgovarati i s zaposlenicima u kadrovskoj službi i upravom kompanije, ali vrijedi pravilo da ne preskačemo razine upravljanja.

Dio komuniciranja svakog zaposlenika u Petrolu je i primjereno ponašanje, briga za vlastiti izgled i odijevanje. Bez obzira na ukus u odijevanju u slobodno vrijeme, na radnom smo mjestu uvijek odjeveni poslovno i prikladno, odnosno nosimo zaštitnu odjeću ako je to propisano. Svi zaposlenici poštuju pravila poslovnog bontona.

U Petrolu:

- komuniciramo tako da u što je moguće većoj mjeri učinkovito trošimo vrijeme, poštujemo dogovorene rokove i poštujemo međusobne dogovore,
- koristimo sva raspoloživa sredstva elektronske komunikacije, a da pritom ne zanemarujemo međuljudske odnose,
- pravovremeno i odgovorno sazivamo sastanke te pritom koristimo alate koje nam nudi naš informatički sustav,
- na sastanke dolazimo na vrijeme i na njima aktivno sudjelujemo,
- jačamo kulturu davanja povratnih informacija tako da suradniku ukažemo na to što radi dobro, a što može popraviti,
- dajemo pravovremene i argumentovane pohvale i kritike,
- ne koristimo psovke ni uvrede te ne komuniciramo na način da bismo nekoga povrijedili ili ponizili; u tvrtki i izvan nje ne govorimo neprimjerno o kolegama,
- ne koristimo način komuniciranja koji bi štetio ugledu naše tvrtke,
- izvan tvrtke ne govorimo o stvarima za koje nemamo ovlaštenje.

SASTANCI, GRUPNI SUSRETI I NASTUPI U JAVNOSTI

Sastanci i susreti namijenjeni su informisanju, odlučivanju, rješavanju problema, kao i izgradnji grupne pripadnosti kompaniji. Sve grupne susrete, posebno s poslovnim partnerima i nastupe u javnosti koristimo da bismo povećali ugled Petrola.

U Petrolu se sazivaju dvije vrste sastanaka: informativni i za donošenje odluka. Sastanke i susrete organizujemo na vrijeme. Pritom koristimo sve alate informatičkog sustava. Na sastanke dolazimo na vrijeme, pripravn i na njima aktivno sudjelujemo.

Na grupnim susretima namijenjenima vanjskoj javnosti uvijek smo dobri domaćini. Ako smo mi organizator događaja, brinemo se da se naši gosti dobro osjećaju.

Zaposlenici su dužni o svojim javnim nastupima na kojima govore u ime Petrola obavijestiti predstavnika za odnose s javnošću.

U Petrolu:

- se pripremamo prije sastanaka i drugih susreta, sudjelujemo u raspravi i predlažemo mjere koje su usklađene s Petrolovom poslovnom politikom,
- su na sastancima svi sudionici ravnopravni i uvijek imaju mogućnost izraziti svoje mišljenje,
- poštujemo različite kulturne navike sudionika na sastanku,
- se dobro pripremamo za javne nastupe na kojima sudjelujemo u ime Petrola,
- na susretima ne koristimo neprimjerene šale i komentare,
- postupamo s poštovanjem i nikada uvredljivo prema sudionicima, bez obzira na temu.

USMENA, PISANA I ELEKTRONSKA KOMUNIKACIJA

Usmena je komunikacija i dalje najčešći i najbrži oblik komunikacije u Petrolu i pritom smo uvijek ljubazni i puni poštovanja. Sve što napišemo ostavlja trag u tvrtki i izvan nje pa je potreban poseban oprez u pisanoj i elektronskoj komunikaciji.

Svi se kolege među sobom pozdravljaju i oslovljavaju se kao što je dogovoreno. Poslovne partnere uvijek ljubazno pozdravimo, a ako je to primjereno situaciji, možemo se i rukovati.

Prilikom telefonske komunikacije uvijek smo ljubazni, a prije početka razgovora predstavimo se svim vanjskim pozivateljima. Kada nas nazove neko izvan kompanije, predstavimo se s nazivom kompanije i svojim imenom. Za pozive unutar tvrtke dovoljno je ljubazno pozdraviti pozivatelja.

Prilikom sastavljanja dopisa, dokumenata i elektronske pošte ravnamo se po načelu „kratko i jasno“. I u pisanoj komunikaciji vrijede opšta pravila komuniciranja. Svjesni smo da je svaki dokument ili elektronska pošta koja izađe iz Petrola ogledalo naše korporativne kulture i odnosa među zaposlenicima.

Dopise koje šaljemo na vanjske adrese ispisujemo na predloške sa zaglavljem i podnožjem te se pridržavamo svih pravila Petrolova cjelokupnog grafičkog identiteta. Jednako se tako pridržavamo pravila cjelokupnog grafičkog identiteta u računarskim prezentacijama.

Prilikom korištenja elektronske pošte moramo biti kratki i jezgroviti. Za sadržaj poruke i broj adresanata vrijedi načelo „manje je više“. Uvijek napišemo i predmet poruke da bi primatelju odmah bio jasan njegov sadržaj. Rijetko koristimo oznaku „hitno“, a ako je stvar uistinu hitna, kolegu je bolje nazvati ili se s njim osobno dogovoriti. Za vrijeme u kojem ćemo biti odsutni potrebno je pripremiti automatski odgovor za elektronsku poštu.

U Petrolu:

- najprije dobro promislimo, a zatim napišemo poruku,
- pridržavamo se pravopisnih pravila,
- prilikom korištenja elektronske pošte koristimo samo dogovoreni potpis,
- vodimo računa da ne zatrpavamo sandučice elektronske pošte drugih,
- uvijek odgovaramo na elektronsku poštu ako se to očekuje iz komunikacije,
- ne zloupotrebljavamo elektronsku poštu u lične svrhe,
- ne proslijeđujemo elektronsku poštu osobama koje nemaju ovlaštenje, nisu uključene u rukovanje određenim sadržajem ni u projekte,
- na telefonski se poziv javljamo nakon najviše četiri zvučna signala,
- uvijek odgovorimo na neodgovorene pozive,
- za vrijeme razgovora govorimo jasno i razumljivo, uvijek smo ljubazni, pristojni i strpljivi.

KOMUNIKACIJA NA DRUŠTVENIM MREŽAMA

U Petrolu smo otvoreni za komunikaciju u društvenim mrežama jer smo svjesni prednosti i rizika koje donosi takav način povezivanja ljudi.

U Petrolu smo svjesni da postoji velika razlika govorimo li „u ime Petrola“ (kao službeni, odnosno ovlašteni govornik) ili „o Petrolu“ – našim proizvodima, uslugama i poslovnim partnerima. Važno je da smo uvijek svjesni u čije ime govorimo i kakva je naša uloga na društvenim mrežama (kao što su Facebook, YouTube, Twitter, LinkedIn itd.).

Kao i kod svih drugih medija komuniciranje u društvenim mrežama istodobno je prilika i odgovornost da se pobrinemo za ugled Petrola te da ga poboljšamo. Svaka naša riječ ili misao može u vrlo kratkom vremenu proći iznimno široku mrežu, zato na taj način komuniciramo posebno pažljivo, sukladno svojim vrijednostima, etičkim standardima i lokalnim zakonodavstvom.

U Petrolu poštujemo slobodu govora svih suradnika, a istovremeno znamo da su sadržaji o kojima pišemo na društvenim mrežama dostupne bilo kome, kao i našim suradnicima, klijentima i konkurentskim kompanijama. Svjesni smo da se sadržaj koji je isprva bio namijenjen uskom krugu ljudi vrlo brzo prosljeđuje iznimno velikom broju korisnika društvenih mreža.

U Petrolu:

- smo sami odgovorni za svoje postupke, sve što napišemo ostaje uvijek i trajno pohranjeno – ako naštetimo poslovanju i ugledu Petrola, to je naša odgovornost,
- i u društvenim mrežama poštujemo prava i temeljne slobode svakog pojedinca,
- smo svjesni da različite kulture imaju različite običaje i navike te da mogu djelovati u različitim pravnim okvirima,
- na društvenim mrežama ne širimo informacije o tvrtki, osim onih koje su javno dostupne,
- na društvenim mrežama ne širimo netoleranciju, bez obzira na sadržaj o kojem govorimo.

KOMUNIKACIJA S KLIJENTIMA

U komunikaciji s klijentima pridržavamo se osnovnih načela poslovne komunikacije i poslovnog bontona.

Cilj komunikacije s klijentima jest prepoznati i shvatiti njihove želje i potrebe te dobiti povratne informacije pomoću kojih možemo popraviti odnos s njima. S njima želimo uspostaviti i njegovati dugotrajan i partnerski odnos pa se trudimo shvatiti njihova očekivanja i potrebe. S klijentom nastojimo komunicirati tako da shvati karakteristike i prednosti naših proizvoda, usluga i rješenja.

Sklijentima komuniciramo na različite načine: pismeno i usmeno, verbalno i neverbalno, službeno i neslužbeno. Svakog klijenta primamo s osmijehom i prema njemu smo ljubazni i susretljivi.

U Petrolu:

- uvijek se ponašamo s poštovanjem prema klijentima,
- poštujemo da klijenti komuniciraju na različite načine,
- u komunikaciji s klijentima posebno brzo reagiramo – čak i ako je riječ o reklamacijama,
- svaku reklamaciju shvatamo kao priliku za dodatno poboljšanje, a rješavamo je u skladu s internim propisima,
- klijentima dajemo jasne, točne i jednake informacije i od njih ne skrivamo informacije koje su im važne za donošenje odluka,
- s klijentima komuniciramo tako da nas žele preporučiti drugima i zbog načina naše poslovne komunikacije,
- klijentima nikad ne obećavamo ništa što ne možemo ispuniti.

ODNOSI SA SREDSTVIMA JAVNOG PRIOPŠTAVANJA

Sredstva javnog priopštavanja imaju važnu ulogu u stvaranju ugleda Petrola jer svojim izvješćivanjem na važan način pridonose oblikovanju javnog mnijenja. Zato s medijima pažljivo gradimo odgovorne, planske i proaktivne odnose koji pridonose ispunjavanju potreba cjelokupne javnosti za informacijama.

Svi zaposlenici ambasadori su svoje tvrtke. U svakodnevnom odnosima s vanjskom javnošću govorimo s poštovanjem o svojoj kompaniji i postupamo prema načelu očuvanja ugleda kompanije.

UPetrolu s medijima komuniciramo planski i profesionalno jer uz njihovu pomoć možemo doprijeti do ključne ciljne publike. Ne radimo razliku između sredstava javnog priopštavanja, komuniciramo s opštim i specijaliziranim, elektronskim, mrežnim, nacionalnim i lokalnim, domaćim i inozemnim sredstvima javnog priopštavanja. Sustavni i proaktivni odnosi naša su strateška odluka.

Za odnose sa sredstvima javnog priopštavanja ovlaštteni su predsjednik uprave, članovi uprave i predstavnik za odnose s javnošću, kao i druge osobe koje je za to ovlastio predsjednik uprave.

U Petrolu:

- surađujemo s novinarima, poštujemo njihov način rada i držimo se određenih pravila i načela,
- sa sredstvima javnog priopštavanja komunicira predstavnik za odnose s javnošću i predstavlja tačku kontakta između novinara i kompanije, a svaki kontakt s novinarima najprije odobrava predstavnik za odnose s javnošću te potvrđuje informacije koje namjeravamo proslijediti nekom sredstvu javnog priopštavanja,
- kad/ako nas nazove (ili na neki drugi način stupi u kontakt s nama) novinar ili urednik, ljubazni smo i moramo naglasiti da nismo ovlaštteni za davanje izjava; novinara ljubazno uputimo na predstavnika za odnose s javnošću,
- nakon razgovora s novinare obavijestimo predstavnika za odnose s javnošću i prosljedimo podatke o njemu te informacije koje je novinar htio dobiti,
- novinarima ne dajemo informacije koje su klasifikovane kao poslovna tajna, cjenovno osjetljive informacije ili informacije koje mogu uticati na trgovanje na burzi (npr. tačne brojke o investicijama, podatke o planiranim strateškim projektima, informacije o konkurenciji),
- novinarima nije dopušten pristup u prostorije kompanije bez pratnje.



PRIJAVA NEPOŠTENOG POSTUPANJA

PRIJAVA NEPOŠTENOG POSTUPANJA

U Petrolu ne dopuštamo nezakonito ili neetično postupanje i pobrinut ćemo se da se za takvo postupanje sazna.

Iu našoj se kompaniji može dogoditi da pojedinci postupaju na nepošten, dakle nezakonit, neprofesionalan ili neetički način. Ti pojedinci mogu biti zaposleni u kompaniji, to mogu biti naši poslovni partneri ili samo osobe u posjetu kompaniji. Moguće je i da pojedinci u kompaniji zahtijevaju ili traže od suradnika takvo postupanje ili ih ucjenjuju na takvo postupanje. Sve slučajeve prijavljujemo ovlaštenim tijelima u kompaniji.

Na raspolaganju su nam određeni putevi koji osiguravaju prenos informacija i štite naš identitet od neželjenih osoba. Uprava kompanije osigurat će prijavitelju zaštitu od pritisaka kojima bi mogao biti izložen zbog etičnog postupanja prilikom prijave.

U Petrolu:

- ne postupamo na nepošten, odnosno nezakonit, neprofesionalan ili neetičan način i pazimo na takvo ponašanje bez obzira na to o kome je riječ – o zaposlenicima, poslovnim partnerima ili drugim osobama,
- odbit ćemo svaki zahtjev, traženje ili ucjenu nadređenih za nezakonitim, neprofesionalnim ili neetičnim postupanjem,
- ne zahtijevamo, ne tražimo ni ne ucjenjujemo suradnike da nepošteno postupaju,
- prijavit ćemo svako nezakonito, neprofesionalno ili neetično postupanje, odnosno svako zahtjevanje i traženje takvog postupanja ili ucjenu da se postupa na takav način,
- štitimo identitet i integritet zaposlenika i drugih koji u dobroj vjeri i na temelju opravdanih razloga izvijeste o nepoštenom postupanju u tvrtki,
- štitimo dobronamjerne prijavitelje od mogućih negativnih posljedica njihovih opravdanih prijava.



KONTAKTI I VEZE

Kontakti za prijavu nepoštivanja kodeksa:

Kadrovski odjel: +386 1 47 14 116

Pravni odjel: +386 1 47 14 390

Operativni direktor: +386 1 47 14 114

Interna revizija: +386 1 47 14 379

Strateška i korporativna komunikacija: +386 1 47 14 581

E-pošta: kodeks@petrol.si

SADRŽAJ

TEMELJNA MISAO KODEKSA	3
PETROLOVE VRIJEDNOSTI	5
POSLOVNA NAČELA	6
ZATO ŠTO TAKO ŽELIMO!	8
ZAPOSLENICI	11
Naši zaposlenici	12
Sigurnost, zaštita zdravlja na radu i zaštita	14
Zabrana diskriminacije, uznemiravanja i maltretiranja	16
Privatnost i sigurnost ličnih podataka	18
DRUŠTVENA ODGOVORNOST I	
ZAŠTITA OKOLIŠA	21
Društvena odgovornost i zaštita okoliša	22
INTEGRITET I TRANSPARENTOST POSLOVANJA	25
Integritet poslovanja	26
Sukob interesa	28
Donacije, sponzorstva i financiranje političkih stranaka	30
Darovi i gostoprimstvo	32
Potkupljivanje	34
Povlaštene informacije	36
Sprječavanje pranja novca	38

UPRAVLJANJE IMOVINOM I NJEZINA SIGURNOST	41
Zaštita imovine tvrtke	42
Intelektualno vlasništvo	44
Upravljanje informacijskom sigurnošću	46
Postupanje s podacima	48
Upotreba informatičkih resursa	50
KOMUNIKACIJA	53
Naša komunikacija	54
Sastanci, grupni susreti i nastupi u javnosti	56
Usmena, pisana i elektronska komunikacija	58
Komunikacija na društvenim mrežama	60
Komunikacija s klijentima	62
Odnosi sa sredstvima javnog priopštavanja	64
PRIJAVA NEPOŠTENOG POSTUPANJA	67
Prijava nepoštenog postupanja	68
KONTAKTI I VEZE	71
INDEKS	74
Bilješka	80

INDEKS

A

Ambasadori	64
Automatski odgovor za elektronsku poštu	58
Autorska djela	44
Autorska prava	44

B

Briga za okoliš	22
-----------------	----

D

Darovi	32
Digitalna potvrda	47
Dijalog	12
Diskriminacija	16
Donacije	30
Društvena odgovornost	21, 22
Društvena sigurnost zaposlenih	22
Društvene mreže	60

E

Etično postupanje	68
Etični standardi	50, 60
Etika	7

G

Gostoprimstvo	32
Grupni susreti	56

I

Identiteta	47
Imovina	41, 42
Incident	47
Informacija	46, 54
Informacijska sigurnost	46
Informisanje	56
Integritet	25, 26
Integriteta	32
Intelektualno vlasništvo	44

J

Javno mnijenje	64
----------------	----

K

Kakvoća	12
Kazneno djelo	36, 38
Kodeks	8
Kompenzacija	38
Komuniciranje s klijentima	62
Komuniciranje s medijima	64
Komuniciranje u društvenim mrežama	60
Komunikacija	53, 54, 58
Konkurentska prednost	48
Kontakti	71
Kontinuirani razvoj	7
Korist tvrtke	29
Korporativna kultura	58
Krivotvorenje	42

L

Lažne informacije	36
Lični podaci	19
Ljudska prava	16, 18
Lokalno zakonodavstvo	60

M

Maltretiranje	16
Mediji	64
Međuljudski odnosi	12
Misija	30
Mreža	60

N

Nasilje	16
Nastupi u javnosti	56
Načela	8
Nezakonito i neetično postupanje	68
Novinar	65

O

Obrazovanje	12
Odgovornost	12, 18, 41
Odnosi među zaposlenicima	58
Odnosi sa sredstvima javnog priopštavanja	64
Opšta pravila komuniciranja	58
Organizacijska klima	12
Organizacijska kultura	12
Organizator događaja	56
Otuđenje	42

P

Partnerski odnos	62
Patent	44
Petrolova cjelokupna grafička identiteta	58
Pisana komunikacija	58
Podaci	48

Pogodnosti	34
Političke stranke	30
Poslovna načela	6
Poslovna tajna	26
Poslovna uspješnost	6
Poslovne tajne	48
Poslovni bonton	62
Poslovni partneri	34
Poslovni podaci	48
Poslovno komuniciranje	50, 62
Postupanje s podacima	48
Potkupljivanje	34
Povjerenje	25
Povjerljivi podaci	48
Povlaštene informacije	36
Povratna informacija	62
Pošteno	29
Pranje novca	38
Pravila o informatičkoj sigurnosti	46, 50
Pravo industrijskog vlasništva	44
Predstavnik za odnose s javnošću	65
Prenos informacija	68
Prijava nepoštenog postupanja	67, 68
Prijava nespoštivanja kodeksa	71
Privatnost	18
Profesionalnost	26
Protok informacija	54

R

Radno okruženje	14
Rast	12
Ravnopravnost	16
Razvoj	12
Resursi	50

S

Sastanci i susreti	56
Sigurnost	14
Sigurnost ličnih podataka	18
Sigurnost zaposlenih	22
Sloboda govora	60
Sponzorstvo	30
Sukob interesa	28

T

Transakcije	38
Transparentost poslovanja	25

U

Ugled	8,12, 32, 56, 60, 64
Ugovor	30
Uništavanje	42
Upotreba informatičkih resursa	50
Upravljanje imovinom i njezina sigurnost	41
Upravljanje informacijskom sigurnošću	46
Usmena, pisana i elektronska komunikacija	58
Uspješnost	25
Uznemiravanje	16

V

Vizija	30
Vrijednost za kupce	6
Vrijednosti	8, 12, 30, 54, 60

Z

Zakonodavstvo	7, 8
Zaposlenici	11, 12
Zaštita imovine tvrtke	42
Zaštita okoliša	21, 22
Zaštićene robne marke	44
Zdravlje	14

Izdavatelj: Petrol d.d., Ljubljana

Oblikovanje: Sebaart
Lektoriranje: Amidas d.o.o.
Tisak: Flaksy d.o.o.

Sarajevo, 2012.

PETROL