



**VISOKI STANDARDI USPJEŠNOSTI  
HARVEST d.o.o.**

## Sadržaj

1. UVODNA RIJEČ .....	3
2. VODEĆI PRINCIPI .....	3
Korektnost i poštenje .....	3
Ekonomija.....	3
Nepriistrasnost.....	4
Profesionalizam i razvoj ljudskih resursa .....	4
Povjerljivost.....	4
Sukob interesa .....	5
Slobodna konkurencija .....	5
Transparentnost i potpunost informacija .....	5
Ograničavanje vanjskih aktivnosti .....	5
3. INDIVIDUALNA PODRUČJA.....	5
I. Odnosi sa strankama .....	5
Ugovorni odnosi sa strankama.....	5
Zadovoljstvo stranke .....	6
II. Odnosi sa saradnicima i zaposlenicima.....	6
Upravljanje ljudskim resursima .....	6
Sigurnost i zdravlje.....	7
Zaštita privatnosti .....	7
Interna komunikacija.....	7
Klubovi i timi saradnika .....	7
III. Odnosi sa ugovornim partnerima .....	8
Kriterijumi za izbor .....	8
IV. Odnosi sa javnim institucijama i drugim vanjskim licima.....	8
Državni organi i nezavisne institucije .....	8
Političke stranke i udruženja .....	8
Društvena inicijativa .....	8
V. Odnosi sa medijima i eksterna komunikacija .....	9
Interna organizacija.....	9
Komunikacija i oglašavane društva .....	9
VI. Principi prihvatljivog ponašanja .....	9
Pravila poslovnog ponašanja u različitim situacijama: .....	10
4. IZVRŠENJE .....	11
Prijem i distribucija .....	11
Prekršaji .....	11

## **1. UVODNA RIJEČ**

Od početka rada društva težimo voditi poslovanje na području svih vrsta osiguranja, na najefikasniji i produktivan način, sa namjerom ostvarivanja najboljih rezultata uz postizanje najvišeg nivoa zadovoljstva klijenata. Poslovanje društva temelji se na povjerenju, koje imaju saradnici i zaposleni, u vrijednosti na koje smo se obavezali. Temelj povjerenja su ponašanje i sposobnosti naših zaposlenika i saradnika i njihov trud u stvaranju dodane vrijednosti za stranke, investitore i druge klijente.

Osim toga, još više smo svjesni potrebe formalizovanja i distribucije svih implementiranih dokumenata, čime se provode etička načela koja su uvijek bila srce svih naših aktivnosti.

Ti visoki standardi uspješnosti se koriste pri svim aktivnostima, uzimajući u obzir kulturne i društvene specifičnosti u zemljama u kojima poslujemo. Visoki standardi uspješnosti odražavaju i provode načela prema kojima svi zaposlenici i saradnici u društvu rade. Njihova je svrha pružiti jasan vodič pravnim pravilima i etičkim zahtjevima koji obvezuju sve koji su uključeni u društvo.

Društvo je uspostavilo odnose sa svim svojim sagovornicima u skladu s načelima izraženim u Visokim standardima uspješnosti, te stvorila idealan oblik saradnje.

Visoki standardi uspješnosti uključuju:

- vodeće principe koji određuju etiku društva,
- smjernice za upravljanje komunikacijom sa svim sagovornicima.

## **2. VODEĆI PRINCIPI**

### **Korektnost i poštenje**

Društvo posluje u skladu s važećim zakonima, profesionalnom etikom i internim pravilima. Ostvarivanje ciljeva društva nikada ne može biti izgovor za ponašanje koje krši načela korektnosti i poštenja, tako da se od svakog saradnika/zaposlenika očekuje da radi svoj posao sa najboljom savješću i da je lojalan društvu.

Što je viši položaj saradnika/zaposlenika u društvu ili na karijernoj skali, to je više potrebno pridržavati se svih pravila Visokih standarda uspješnosti i bontona; ciljeve i strategiju društva potrebno je više poštovati i uzeti u obzir.

Saradnik/zaposlenik, koji je svjestan unutrašnjih propisa i koji ih strogo poštuje, omogućuje sebi, svojim kolegama i društvu nesmetano, uspješno i sigurno obavljanje poslova. Nije dopušteno vršiti bilo kakav posao ili angažman u transakcijama čija je očita svrha zaobići obvezujuća pravna pravila.

### **Ekonomija**

Saradnik/zaposlenik je dužan da se ponaša kao dobar vlasnik sa imovinom društva. Svaki saradnik/zaposlenik dužan je štiti interese i ugled društva. Provođenje suprotno obvezujućim pravilima ili kršenjem visokih standarda uspješnosti, može štetiti ugledu društva i može dovesti do sankcionisanja društva u obliku mjera nadzornih organa, novčanih kazni i kaznenih mjera.

## **Nepriistrasnost**

U odnosima sa svim unutrašnjim i vanjskim sagovornicima, društvo će izbjegavati bilo koji oblik diskriminacije na osnovu starosti, rase, etničke pripadnosti, nacionalnosti, političke definicije, vjerskih uvjerenja, pola, seksualne orijentacije ili zdravlja pogođenih osoba.

U društvu smo predani poštenom i otvorenom poslovanju s našim sagovornicima. Nastojimo našim klijentima i drugim poslovnim partnerima ponuditi najbolje moguće savjete i pružiti im sve informacije potrebne za donošenje odluka koje su u njihovim interesima. Prilikom procjene važnosti informacija uzima se u obzir priroda usluge ili proizvoda, znanje klijenta ili poslovnog partnera i okolnosti na tržištu.

Zaposlenici/saradnici ne smiju obmanjivati klijente i druge učesnike na tržištu svojim izjavama ili drugim aktivnostima. U društvu ćemo sve pritužbe klijenata tretirati ispravno i u skladu sa zakonskim propisima.

## **Profesionalizam i razvoj ljudskih resursa**

Društvo će garantovati adekvatan i profesionalan nivo ispunjavanja zadataka dodijeljenih svojim saradnicima i zaposlenicima. U tu svrhu, društvo je potpuno predano razvoju svojih ljudskih resursa i stoga pruža odgovarajuće alate za njihovo obrazovanje, stručno osposobljavanje i razvoj. Svjesni smo da društvo temelji na povjerenju klijenata i poslovnih partnera. Ovo povjerenje uživamo zbog profesionalnosti i ličnog integriteta naših zaposlenika i saradnika.

Od zaposlenika društvo očekuje da će obavljati poslove profesionalno (stručno), savjesno, nepristrasno i kvalitativno, uzimajući u obzir interes društva.

Kao dio svog posla, saradnik/zaposlenik je dužan društvu pružiti sve informacije koje bi mogle proširiti okvir znanja, a također mora djelovati na vlastitu inicijativu kako bi povećao stručnost.

## **Povjerljivost**

U skladu sa zakonom, društvo garantuje povjerljivost informacija koje posjeduje. Saradnicima i zaposlenicima zabranjeno je korištenje povjerljivih informacija za bilo koju drugu svrhu osim obavljanja radnih dužnosti. Zaštićeni podaci koriste se isključivo u skladu s važećim propisima.

Zaštićene informacije su one za koje saradnik/zaposlenik zna ili bi trebao znati:

- da nisu dostupne široj javnosti,
- da su označene sa stepenom tajnosti,
- da se po pravilu smatraju povjerljivima.

Pred objavljivanjem zaštićeni su podaci o odlukama društva, podataka o poslovnim odlukama, koje su ograničene drugim pravilima.

Zaštićeni podaci ne smiju se otkrivati niti koristiti za vlastite potrebe ili za strane koristi, osim isključivo za poslovanje društva.

Uz odgovarajuće poštovanje prava na pristup službenim informacijama, saradnik/zaposlenik je dužan postupati sa svim informacijama i dokumentima na prikladan i povjerljiv način, sa povjerenjem koje je dobio od društva.

Zaposlenici/saradnici su dužni zaštititi povjerljive informacije od objave trećim stranama. Kada se radi o povjerljivim informacijama, osnovno načelo treba biti da povjerljivim informacijama raspolažu samo osobe kojima su te informacije potrebne za obavljanje zadataka.

Zaposlenici/saradnici dužni su se pridržavati propisa o zaštiti ličnih podataka. Lični podaci mogu se prikupljati i obrađivati samo u dopuštenu svrhu. U slučaju sumnje, zaposlenici/saradnici se trebaju konsultovati sa funkcijom praćenja usklađenosti poslovanja.

Poslovne tajne i tajnosti koje su važne za društvo moraju se tretirati kao povjerljive. To je obvezujuće za sve zaposlenike/saradnike, ugovorne partnere i klijente društva. Takve informacije ne smiju se prenijeti neovlaštenim osobama bez dopuštenja nadležne osobe. Ta se obveza primjenjuje i nakon prestanka radnog odnosa ili drugog ugovornog odnosa.

### **Sukob interesa**

Pri obavljanju svih aktivnosti, društvo mora izbjegavati svaku situaciju koja bi zapravo ili čak samo potencijalno mogla izazvati sukob interesa. Primjeri »sukoba interesa« uključuju ne samo one slučajeve koji su pravno definisani kao takvi, već i situacije u kojima saradnik/zaposlenik nastoji ostvariti interes koji se razlikuje od interesa društva kako bi ostvario ličnu korist.

U svom radu zaposlenici teže da doprinesu integritetu i ugledu društva. Izbjegavaju situacije u kojima mogu postojati sumnje u poštenje, sukob interesa, povjerenje, transparentnost i profesionalnost kod radnih zadataka ili položaja koji zauzimaju.

### **Slobodna konkurencija**

Društvo prepoznaje slobodnu konkurenciju na tržištu kao bitan faktor za rast i kontinuirano poboljšanje poslovanja.

### **Transparentnost i potpunost informacija**

Sve informacije koje društvo dostavi moraju biti potpune, transparentne, razumljive i relevantne, omogućujući primatelju tih informacija da donosi odluke, svjestan pravca društva.

### **Ograničavanje vanjskih aktivnosti**

Vanjske aktivnosti saradnika/zaposlenika ne smiju štetiti ugledu društva, niti ometati njegov rad.

## **3. INDIVIDUALNA PODRUČJA**

### **I. Odnosi sa strankama**

Stranke su od vitalnog značaja za društvo.

#### **Ugovorni odnosi sa strankama**

Principi korektnosti, poštenja, profesionalnosti, transparentnosti i najvišeg mogućeg nivoa saradnje, srce su svih ugovornih odnosa i komunikacije sa strankama društva.

Saradnici/zaposlenici moraju raditi pošteno i nepristrasno sa strankama, gostima i poslovnim partnerima.

Dostupni podaci o klijentima i poslovnim partnerima mogu se objavljivati samo u skladu s važećim propisima.

Poštovanje klijenata, gostiju i poslovnih partnera pokazujemo:

- sa kulturom komunikacije,
- uređenjem radnog prostora u prostorijama društva i
- sa ličnim angažmanom.

Opšta pravila prihvatljivog ponašanja:

- Lijepo je da se pri svakom susretu ljubazno pozdravljamo u zgradi društva i van nje.
- Pošten odnos prema strankama, gostima, nadređenima, kolegama i podređenima dio je osnovne kulture ponašanja svakog saradnika/zaposlenika.
- Odgovorite što prije na telefonski poziv ako ste u mogućnosti. Najprije se predstavite.
- Ako sa klijentom dogovorite da ćete ga pozvati kasnije, recite vrijeme kada biste ga pozvali i držite se dogovora.
- Ljubaznost i tolerancija uvijek se cijene u ličnom kontaktu sa klijentima, gostima ili kolegama. Prijateljska riječ i osmijeh olakšavaju i nestrpljiviji odnos.

## **Zadovoljstvo stranke**

Prvenstveno je važno da društvo održava visoke standarde kvaliteta svojih usluga i optimalno zadovoljstvo stranke. Interni postupci i informatička tehnologija takođe podržavaju ove ciljeve stalnim praćenjem mišljenja stranke.

Društvo odbacuje sve postupke koje usporavaju proces i radiće s ciljem pojednostavljivanja postupaka u skladu s pravilima unutrašnje kontrole.

## **II. Odnosi sa saradnicima i zaposlenicima**

"Ljudski faktor" je ključni izvor društva. Samo uz pomoć ljudi moguće je postići najveće zadovoljstvo stranke i time optimizovati radne procese. Zato je društvo odlučno odabrati i zadržati samo visoko profesionalan kadar. Društvo stavlja poseban naglasak na motivacione aspekte i posebne potrebe obuke u svrhu napredovanja svojih zaposlenika, uzimajući u obzir individualne potencijale i povoljne uslove za konstruktivno, profitabilno i udobno radno okruženje.

Društvo nastoji održavati sigurno, motivaciono i produktivno radno okruženje. Zaposlenici grade kulturu uzajamnog povjerenja, poštovanja, kontinuiranog učenja i odgovornog i efikasnog rada. Poštujemo dužnosti i prava zaposlenih.

### **Upravljanje ljudskim resursima**

Svi saradnici sklapaju ugovor o osposobljavanju za rad zastupnika u osiguranju ili ugovor o obavljanju poslova zastupanja u osiguranju, u zavisnosti od prethodnog iskustva na području osiguranja.

Svi zaposleni sklapaju ugovor o radu.

Ne toleriše se nikakav oblik nepravilnog rada ili iskorištavanja. Društvo odbija bilo koji oblik diskriminacije u izboru, upravljanju i razvoju karijere zaposlenih. Stručno znanje kandidata ocjenjuje se isključivo prema interesima društva.

Društvo takođe odbacuje svaki čin koji uključuje zloupotrebu ovlaštenja, i uopšte, nasilje protiv ljudskog dostojanstva i psihofizičkog integriteta.

Saradnici i zaposleni trebaju pružiti jasne i detaljne informacije o pravnim osnovama i provizijama/platama u vrijeme sklapanja ugovora i tokom cijelog trajanja ugovora. Tokom trajanja ugovora saradnici/zaposleni dobijaju uputstva koja im pomažu da razumiju njihov rad i omoguće im da pravilno obavljaju svoj posao u skladu sa svojim položajem u društvu. Kako bi se osigurao visok nivo profesionalnosti, društvo prepoznaje i razvija znanja svojih saradnika/zaposlenih omogućujući im da učestvuju na seminarima, treninzima i stručnim radionicama u nivou društva. U tom kontekstu, društvo će organizovati obuku za svoje saradnike koja će biti na visokom nivou, kroz Akademiju društva.

U slučaju restrukturiranja, vrijednost svakog zaposlenog biće zaštićena. Ako je potrebno, provešće se potrebna obuka i prekvalifikacija, uzimajući u obzir postojeća znanja i legitimne ambicije zaposlenog.

Saradnici i zaposleni moraju - marljivo i lojalno - ispunjavati dužnosti vezane uz svoj status - položaj u društvu ili radnom mjestu i čuvati imovinu društva profesionalnim radom u skladu sa operativnim procedurama.

## **Sigurnost i zdravlje**

Društvo garantuje da radno okruženje ispunjava važeće bezbjedonosne i zdravstvene uslove sprovođenjem nadzora, upravljanja i sprječavanja rizika povezanih sa obavljanjem profesionalnih aktivnosti.

## **Zaštita privatnosti**

Povjerljive informacije o saradnicima/zaposlenima treba da budu obrađene u skladu sa važećim zakonodavstvom koje je na snazi, kako bi se poduzele odgovarajuće mjere koje garantuju najviši stepen transparentnosti za uključene osobe i sprječavaju pristup trećim stranama, osim ako i samo ako to opravdavaju razlozi rada.

## **Interna komunikacija**

Društvo prepoznaje važnost interne komunikacije kao alata za pružanje institucionalnih informacija i kao sredstvo za motivisanje saradnika/zaposlenih. U zavisnosti od izvora društva i kao dodatak specijalnom osposobljavanju ogranižovanom u okviru društva, ohrabruje se objavljivanje publikacija o uslugama društva kao i on-line informacija putem web stranice društva.

Svrha komunikacije sa saradnicima/zaposlenima je redovno informisanje o događajima u društvu i poslovnim događanjima u društvu, što doprinosi još efikasnijem radu. To postižemo putem e-maila, internih biltena, brošura, facebooka i internet stranica, kroz formalne i neformalne sastanke i sastanke sa i među saradnicima/zaposlenima.

## **Klubovi i timi saradnika**

Društvo potstiče osjećaj pripadnosti društvu ne samo tokom radnog vremena, već i kroz aktivnosti koje organizuje društvo. Društvo promovise društvene i obrazovne aktivnosti

saradnika i zaposlenih, podržavajući organizaciju edukativnih, sportskih i društvenih događanja.

Društvo je svjesno da su predani, profesionalni i motivisani saradnici/zaposleni ključni za uspješno poslovanje društva. Time se stvaraju uslovi za dobrobit svih, pri čemu se posebna pažnja posvećuje ličnom i profesionalnom razvoju. Aktivnosti se sprovode na način koji omogućuje uspješno usklađivanje profesionalnog i privatnog života, čime se povećava zadovoljstvo saradnika/zaposlenih i smanjuje stres na poslu. Društvo nastoji da svi saradnici/zaposleni budu pravovremeno informisani o strateškim usmjerenjima i ključnim poslovnim odlukama, a komunikacija temelji na načelima otvorenosti i jasnoće.

### **III. Odnosi sa ugovornim partnerima**

Saradnja sa ugovornim partnerima društva omogućuje izvršavanje svakodnevnih poslovnih aktivnosti. Društvo priznaje važnost njihovih doprinosa i obvezuje se na pregovore na temelju jednakosti i uzajamnog poštovanja.

Takođe, uzima u obzir njihova legitimna očekivanja kako bi dobili jasne upute za zadatke koje će obavljati, uključujući uslove plaćanja.

#### **Kriterijumi za izbor**

Izbor ugovornih partnera temelji se na nizu jasnih, ciljanih i nediskriminatorskih postupaka. Društvo poštuje kriterijume zasnovane na objektivnoj konkurentnosti i kvalitetu usluga i proizvoda koje nudi potencijalni partner. Koncept kvaliteta takođe uključuje usklađenost ugovornog partnera s etičkim standardima koji su navedeni u ovim Standardima poslovne uspješnosti.

### **IV. Odnosi sa javnim institucijama i drugim vanjskim licima**

#### **Državni organi i nezavisne institucije**

Svi odnosi između društva i javnih institucija zasnivaju se na principima korektnosti, transparentnosti, saradnje i neuplitanja, uz puno poštovanje njihovih uloga. Društvo odbija bilo koji postupak koji bi se mogao shvatiti kao tajni dogovor ili bi mogao naštetiti ovim principima.

#### **Političke stranke i udruženja**

Društvo ne podržava nikakve događaje ili inicijative koje su isključivo ili uglavnom od političkog značaja. Nadalje se suzdržava od bilo kakvog direktnog ili indirektnog pritiska na političke predstavnike i ne daje nikakve doprinose udruženjima koji bi bili u sukobu interesa.

#### **Društvena inicijativa**

Sa svim što činimo ljudi su na prvom mjestu, društvo prepoznaje kao princip moralnu dužnost da se doprinese poboljšanju društva u kom se posluje. Takva dužnost se pokazuje u organizaciji obrazovnih i društvenih događaja.

Kao rezultat toga društvo u najvećoj mogućoj mjeri:



- podržava i organizuje kulturna i društvena događanja, u uvjerenju da takvo izražavanje doprinosi poboljšanju kvaliteta života,
- prepoznaje primarnu važnost usposobljavanja u ekonomskom, aktuarskom, osiguravajućem i ličnom području,
- prepoznaje potrebu zaštite okoliša kao zajedničkog dobra. Društvo promoviše zaštitu i poštovanje okoliša kroz ekološki svjesnu aktivnost svojih zaposlenih.

## **V. Odnosi sa medijima i eksterna komunikacija**

Društvo prepoznaje medije kao ključnu ulogu koju imaju u informisanju javnosti. Iz tog razloga, društvo se obavezuje da će sarađivati sa svim medijima, bez ikakve diskriminacije, uzimajući u obzir njihovu ulogu i zahtjev za poslovnom tajnom, sa ciljem da se potrebe za informacijama zadovolje na pravovremen, potpun i transparentan način.

Nastoji razviti pozitivne i profesionalne odnose s medijima. Odgovorna komunikacija služi i kao sredstvo promovisanja etike. Društvo održava otvorenu, transparentnu i uravnoteženu dvosmjernu komunikaciju sa interesnim grupama.

Svaka javna komunikacija u ime društva sa medijima i investitorima smatra se javnim pružanjem informacija koje zahtijevaju brigu i dobro razumijevanje pravnih i medijskih pitanja te je stoga dozvoljeno samo uz odgovarajuća odobrenja.

### **Interna organizacija**

Svaki pojedinac u društvu je odgovoran, da u okviru svoje nadležnosti i samo uz pismeno odobrenje direktora društva, informiše javnost o namjeri društva. Komunikacija društva igra ključnu ulogu u osiguravanju pravilne koordinacije sistema u društvu i jasnih smjernica, čime se osigurava da je službeni stav o strateškim pitanjima od zajedničkog interesa potpun, jasan i dosljedan.

### **Komunikacija i oglašavanje društva**

Oglašavanje društva kao institucije i njezinih proizvoda mora biti u skladu sa osnovnim etičkim vrijednostima civilnog društva kojem se obraća; uvijek mora osigurati vjerodostojnost sadržaja i odbaciti grube ili uvredljive poruke.

Društvo se brine pripremom publikacija od opšteg interesa i održavanjem internet stranica društva, koje moraju biti potpune, učinkovite i konzistentne sa tržišnim očekivanjima.

## **VI. Principi prihvatljivog ponašanja**

### **Tačnost**

Poslovni ljudi moraju imati oštar osjećaj za vrijeme; strogo se pridržavati dogovorenih termina u svim poslovnim događajima.

### **Pozitivan stav**

Vaše ponašanje i reagovanje je uvijek stvar vašeg izbora (nije uzrokovano izvana); pozitivan stav takođe znači orijentaciju prema cilju, rješenja (umjesto problema); pozitivan stav je i harmonija sa drugima.

## **Uslužnost**

## **Ljubaznost**

## **Obzirnost** (poštovanje razlika)

## **Poslovni izgled**

Prilagođen događajima, situacijama (poslovna odjeća, poslovna torba).

## **Pravila poslovnog ponašanja u različitim situacijama:**

### 1. Poslovni događaji i seminari:

- redovno i obavezno učešće
- dolazak na vrijeme (poštovanje predavača)
- briga o dobroj radnoj atmosferi
- spremnost za dodatna objašnjenja, informacije
- poštovanje prema vođama sastanaka, predavačima
- prisutnost u predavaonicama
- tokom poslovnih događaja i seminara nije dozvoljeno ometanje, komentarisanje i ometanje sa telefonima
- tokom predavanja se ne ulazi i ne izlazi
- hrana i piće se ne donose na predavanja
- na poslovne događaje i seminare dolaziti sa poslovnom torbom u kojoj je sve potrebno za posao (blokovi, olovke, kalkulatori, pisani materijali, obrasci, mobilni telefon, lični predmeti - to se ne nosi u džepovima)
- poštovanje pravila lične higijene:
  - o urednost brade, brkova (važi za muškarce)
  - o urednost frizure, noktiju, prijatan miris
  - o poslovna odjeća (odijelo, kravata, košulja, odgovarajuće cipele) – za neke članove klubova i timova unutar društva, kod događaja i seminara koje organizuje društvo, dozvoljeno je oblačenje navedeno u njihovim pravilima
  - o kvalitetne i čiste cipele (ne nosi se sportska obuća, papuče),
- spoljašnja slika pojedinca pokazuje poštovanje prema sebi, drugima i poziciji u kojoj se nalazi, pored toga, spoljašnja slika je podložna globalnim pravilima i pravila bontona to određuju;
- mobilni telefoni su neophodni ali nema izgovora da zvone uvijek i svugdje. Posebno ne smiju zvoniti na sastancima, događajima ili poslovnim ručkovima.
- kašnjenje na poslovni sastanak, seminar:
  - o kada je prisustvo pojedinca važno, organizator će biti obaviješten putem poziva o kašnjenju,
  - o pridržavajući se pravila ulaska u prostor u kojem se događaj već odvija (bez udaranja, pozdravljanja i glasnog izvinjavanja)
- ne dolaziti na sastanke prerano (prijevremeni dolazak gotovo je gori prekršaj od kašnjenja)
- vođe sastanka predavanja trebaju započeti i precizno završiti (prema dogovoru!)

### 2. Društveni događaji, poslovni ručkovi i večere:

- tačnost
- uzeti u obzir pravila kod trajanja događanja (ručak do 1 sat 45 minuta, večera do 2 sata 30 minuta, gala večera do 3 sata, banketi uz program do 5 sati)

- ne ostajati predugo na prijemima
- ne dolaziti prerano na društvena događanja
- ne zaboraviti: namjena sastanaka nije ispijanje kafe
- uzeti u obzir raspored sjedišta (gdje je to potrebno)
- na svim društvenim događajima, potrebno je oblačiti se na očekivan način (pravila oblačenja za članove klubova i timova)
- poštovanje pravila pušenja

### 3. Poslovna putovanja:

- u avionu: ponašati se sa poštovanjem prema posadi u kabini
- bez uslova slijediti uputstva koja se daju
- paziti: isključite mobilne telefone i druge elektronske uređaje, prtljag ostaviti na dopuštena mjesta
- imati mjeru u konzumiranju alkohola – ne zaboraviti: dolazak pripite osobe u avion može biti zabranjen od strane prevoznika i osoba se može izbaciti iz aviona
- ne zaboraviti na pristojno ponašanje o hotelima
- preporučuje se: već prije dolaska u zemlju, informisati se o kulturnim navikama i uzimati ih u obzir

## **4. IZVRŠENJE**

### **Prijem i distribucija**

Visoke standarde uspješnosti određuje i potvrđuje direktor društva, kao i sve buduće promjene.

Visoki standardi uspješnosti upisuju se u registrator u prijemnoj kancelariji društva i dostupni su na pregled svim saradnicima/zaposlenima društva.

### **Prekršaji**

U slučaju kršenja principa Visokih standarda uspješnosti, društvo preduzima disciplinske mjere protiv osoba odgovornih za prekršaje - ako su takve aktivnosti neophodne za zaštitu interesa društva - u skladu sa odredbama važećeg zakonodavstva. U slučaju najtežih prekršaja, disciplinske mjere mogu uključivati i isključenje dotičnih osoba iz društva.

Visoke standarde uspješnosti prihvatio je direktor društva i važe od 1.1.2014.