

# Kodeks poslovnog standarda



# Uvod

## Sadržaj

Uvod . . . . .	3
Zaposlenici . . . . .	6
Klijenti . . . . .	9
Poslovni partneri . . . . .	11
Javnost . . . . .	14
Pitanja i dvojbe . . . . .	19



Ugled tvrtke jedna je od najvažnijih stvari koju ona ima: reputacija stvara povjerenje od strane radnika, klijenata, poslovnih partnera i javnosti. Bez obzira gdje GLS posluje, od ključne je važnosti da se strogo pridržavamo svih primjenjivih zakona i pravila, kao i naših vlastitih etičkih standarda.

**Prema tome, odvojite vrijeme kako biste pažljivo pročitali ovaj Kodeks poslovnog standarda.** Svaki zaposlenik GLS Grupe odgovoran je za poštivanje principa sadržanih u ovom kodeksu. Vaše radnje ne utječu samo na naš ugled i imidž; nepridržavanje može prouzročiti drugu ozbiljnu štetu i gubitak povjerenja koje imaju naši nositelji interesa.

Ukoliko imate pitanja, molimo da se obratite svom nadređenom ili osobi odgovornoj za usklađenost.

Klaus Conrad  
COO

Rico Back  
CEO

James Rietkerk  
CFO

## Svrha i opseg



Ovaj Kodeks poslovnog standarda opisuje obveze GLS Grupe<sup>1</sup> ('GLS') prema svojoj grupi koja se sastoji od četvero nositelja interesa:

- zaposlenicima,
- klijentima,
- poslovnim partnerima i
- javnosti.

Ovaj Kodeks predstavlja temelj za sve poslovne aktivnosti GLS Grupe te se čita i tumači zajedno sa odnosnim pravilnicima i smjernicama GLS Grupe.

Pravila sadržana u ovom dokumentu odnose se na sve zaposlenike GLS Grupe na svjetskoj razini. Nadređeni imaju posebnu odgovornost da se pobrinu da njihovi timovi budu upoznati s ovim pravilima te da ih poštuju.

Treće strane iz ovog Kodeksa poslovnog standard ne stječu nikakva prava.

## Zakoni, pravila i interne odredbe

Sve GLS-ove aktivnosti kao i poslovne radnje svih GLS-ovih zaposlenika moraju biti u skladu kako s primjenjivim zakonima i pravilima, tako i sa relevantnim internim pravilnicima, smjernicama i standardima.

Bilo kakvo kršenje tih pravila može izazvati disciplinski postupak koji može rezultirati i otkazom ugovora o radu bilo kojem od uključenih zaposlenika.



## GLS-ovi etički standardi

Bez obzira na specifično zakonodavstvo, GLS Grupa pridržava se određenih etičkih standarda:

- GLS podržava i poštuje međunarodna ljudska prava
- GLS podržava slobodu udruživanja i pravo na kolektivno pregovaranje
- GLS slijedi politiku nulte tolerancije u odnosu na prisilni rad i rad djece
- GLS poštuje raznolikost u odnosu na rasu, spol, religiju, starost i seksualnu orijentaciju
- GLS promovira ekološku odgovornost te si kao cilj postavlja smanjenje utje-

caja svojih poslovnih aktivnosti na okoliš

- GLS ima politiku nulte tolerancije u odnosu na korupciju u bilo kojem obliku

**Od svakog zaposlenika GLS-a se očekuje da se pridržava ovih etičkih standarda. Svakoga tko primijeti ili posumnja u kršenje ovih standarda pozivamo da prijavi svoje dvojbe putem neposrednog nadređenog, osobe odgovorne za usklađenost ili GLS zviždačkog hotline-a.**

<sup>1</sup> 'GLS Grupa' i 'GLS' odnose se na sve jedinice unutar GLS Grupe, uključujući i one koje ne nose brend GLS u svom nazivu

# Zaposlenici

GLS Grupa smatra da su sposobnost i predanost zaposlenika temelj uspjeha. Zbog toga je uspostavljen skup zajedničkih pravila kojima se osigurava pozitivno radno okruženje.

## Respekt & raznolikost

Kao multinacionalna tvrtka, GLS poštuje kulturnu raznolikost svoje radne snage i baze klijenata.

Svaki GLS-ov zaposlenik osobno je odgovoran za to da se prema kolegama, poslovnim partnerima i klijentima odnosi s poštovanjem. Protuzakonita diskriminacija u odnosu na spol, rasu, religiju, starost, političku ili sindikalnu aktivnost, invalidnost, seksualnu orijentaciju, nacionalno podrijetlo ili bilo koju drugu značajku zaštićenu zakonom neće biti tolerirana.

## Zdravlje & sigurnost

GLS je predan pružanju sigurnog radnog okruženja te se brine o tome da se poštuju svi potrebni sigurnosni standardi kao i pravni preduvjeti.

Od GLS-ovih zaposlenika očekuje se da:

- se strogo pridržavaju svih radnih pravila o zaštiti na radu.
- bez odgode prijave bilo kakve manjkavosti koje su primijetili.
- potiču svijest o standardima zaštite na radu među poslovnim partnerima.



## Komunikacija & povjerljivost

Kao temeljni princip, sve interne GLS informacije koje nisu izričito definirane kao javne, tretiraju se kao povjerljive.

Korporativna i komercijalna korespondencija s medijima i javnošću odgovornost je središnjeg odjela za komunikaciju.

Zaposlenici GLS-a koji privatno komuniciraju u vezi pitanja koja se odnose na tvrtku trebaju:

- objasniti da govore u svoje ime.
- ne skrivati svoju povezanost sa GLS-om.
- ostati pristojni tijekom svake diskusije.



## Sigurnost podataka

Svi podaci koji se prikupljaju i/ili obrađuju tijekom GLS-ovog poslovanja moraju se zaštititi od zlorabe i neovlaštenog pristupa.

Zaposlenici se svakodobno moraju pridržavati svih postupaka vezanih za sigurnost podataka kojima se štite povjerljive i zakonski štichene informacije.

## Privatnost & zaštita podataka

GLS prikuplja, obrađuje i koristi osobne podatke kako bi pružio svoje logističke usluge. Prilikom korištenja osobnih podataka, GLS se strogo pridržava svih primjenjivih zakona i pravila.

Zaposlenici koji dolaze u kontakt s osobnim podacima moraju proći kroz sav potrebni trening i pridržavati se relevantnih internih smjernica.

## Insajderske informacije

Tijekom poduzimanja poslovnih aktivnosti za GLS, zaposlenici bi mogli dobiti pristup informacijama o jedinicama unutar GLS Grupe, našem društvu-majci, Royal Mail Group, našim klijentima ili drugim poslovnim partnerima, a koje informacije nisu javne.

Zaposlenici GLS-a takve nejavne informacije ne smiju koristiti za vlastitu financijsku ili komercijalnu korist ili kako bi takvu korist priskrbili trećim stranama.

## Imovina & sredstva društva

Osim kada je to izričito drugačije navedeno, sva imovina i sredstva GLS Grupe koriste se isključivo za svrhu tvrtke.

## Računovodstveni standardi

Sva dokumentacija mora biti točna te odražavati istinsku namjenu provedene transakcije.



## Klijenti

Zadovoljstvo klijenata apsolutni je prioritet GLS-a, a fokus na klijenta je prioritet u svim poslovnim postupcima.

## Standardi usluge

GLS-ov prvenstveni cilj je omogućavanje stalne i pouzdane usluge svim klijentima.

Pri ophođenju s klijentima, od svih GLS-ovih zaposlenika očekuje se:

- ponuda brzih i odgovarajućih rješenja te
- ljubazno ophođenje.



## Kvaliteta

Predanost kvaliteti je zajednički nazivnik poslovanja GLS Grupe, pa je GLS ponosan da se nalazi među vodećim europskim društvima po kvaliteti. Kako bi postigao najbolje moguće standarde kvalitete, GLS kontinuirano radi na poboljšavanju procesa radi zadovoljstva svih svojih klijenata.

U skladu s tom obvezom, od svih zaposlenika GLS-a se očekuje da:

- poštuju sve definirane standarde kvalitete.
- provjeravaju da se svi poslovni partneri pridržavaju svih utvrđenih standarda.
- poduzmu korektivne mjere kada god je to nužno.

## Korupcija

GLS njeguje politiku nulte tolerancije prema korupciji i mitu u bilo kojem obliku.

Zaposlenici GLS-a nikada ne smiju izravno ili neizravno nuditi ili dodijeliti neprimjerene osobne beneficije u zamjenu za ilegalne radnje ili korist. Vodič, limiti vrijednosti i postupak odobrenja, svi sadržani u GLS-ovim Smjernicama za darove/gostoprimstvo, moraju se strogo poštivati u svakom trenutku.

Također, GLS ne tolerira da savjetnici, agenti, vanjski prodajni predstavnici ili bilo koji drugi poslovni partneri koji nastupaju u ime našeg društva nude ili odobravaju takve neprimjerene beneficije tijekom svog poslovanja za GLS.



## Poslovni partneri

Kako bi pružio svoje usluge, GLS se oslanja na različite poslovne partnere kao što su dobavljači, podizvođači i drugi suradnici. GLS prepoznaje njihovu važnost i cijeni njihov doprinos našem uspjehu.

Kako bi se omogućila uspješna i dugotrajna suradnja, iznimno je važno da se svi GLS-ovi zaposlenici prema GLS-ovim poslovnim partnerima odnose s poštovanjem te da se pridržavaju svih

internih i eksternih pravila kojima se uređuju takve vrste odnosa. Zauzvrat, GLS Grupa mora vjerovati svojim partnerima da će pokazati isti stav u svom poslovanju s GLS-om kao i prilikom pružanja usluga koje obavljaju u ime GLS Grupe. Zbog toga je princip GLS Grupe da posluje samo sa poslovnim partnerima koji pokazuju jednako visoki standard poslovanja i usklađenosti.

## Izbor poslovnih partnera

GLS je vezan strogim standardima poslovanja. Suradnja s poslovnim partnerima koji se ne pridržavaju istih visokih standarda može naštetiti našem ugledu te potencijalno učiniti GLS suodgovornim za njihova pogrešna postupanja.

Svaki GLS-ov zaposlenik koji je odgovoran za odabir poslovnih partnera koji bi mogli postupati u ime GLS-a zbog toga mora:

- strogo poštivati primjenjive postupke odabira poslovnih partnera.
- dati primjerene upute i služiti kao vodič poslovnom partneru.
- na adekvatan način pratiti i nadzirati poslovno ponašanje partnera te poduzeti potrebne mjere za ophođenje s očitim odstupanjima od očekivanih standarda.





## Sukob interesa

Poslovno ponašanje svih GLS-ovih zaposlenika i predstavnika uvijek mora biti usmjereno prema najboljim interesima GLS Grupe. Poslovne odluke ili radnje ne smiju biti pod utjecajem osobnih interesa odnosno zaposlenika.

Zbog toga svi GLS-ovi zaposlenici moraju:

- donositi poslovne odluke temeljem objektivnih kriterija poput cijene i kvalitete, a ne osobnih interesa ili veza,
- proaktivno obavijestiti svoje nadređene o svim okolnostima koje bi mogle utjecati na njihovu sposobnost neovisnog donošenja poslovnih odluka u ime GLS-a.

## Darovi, gostoprimstvo i druge beneficije

Darovi, gostoprimstvo ili druge beneficije primljene od poslovnih partnera mogu stvoriti neprimjeren utjecaj na primatelja.



Zaposlenici GLS-a mogu primati darove, gostoprimstva i druge osobne beneficije isključivo

- u skladu s smjernicama, vrijednosnim limitima i procesima odobrenja utvrđenim u GLS-ovim smjernicama o darovima & gostoprimstvu, i
- ako ne postoji čak ni najmanja naznaka da je beneficija dana u zamjenu za ili u očekivanju neprimjerenog ponašanja ili prednosti za poslovnog partnera.

## Zaštita tržišnog natjecanja

Pravila zaštite tržišnog natjecanja i fer trgovanja štite pravično natjecanje na tržištu. Kršenje tih pravila može prouzrokovati visoke kazne i teško narušavanje ugleda naše tvrtke.

GLS-ov stav po tom pitanju je jasan: beziznimno se pridržavamo primjenjivih zakona.

Svaki zaposlenik GLS-a zbog toga se mora strogo pridržavati GLS-ovog Pravilnika o zaštiti tržišnog natjecanja. Posebice, nikad ne smiju:

- nezakonito pribavljati trgovački osjetljive informacije,
- razmjenjivati trgovački osjetljive informacije sa konkurencijom,
- sklapati zabranjene ugovore koji su sadržajno protivni pravilima trži-

šnog natjecanja ili druge takve sporazume s konkurentima, klijentima ili drugim poslovnim partnerima,

- sudjelovati u trgovačkim udru-gama, grupama za lobiranje ili vanjskim benchmarking aktivnostima bez prethodnog odobrenja relevantnog nadređenog u državi i prikladnih uputa odgovornog za usklađenost ili pravnog odvjetnika.

# Javnost

GLS Grupa njeguje uvjerenje da je društvena odgovornost ključni faktor za dugotrajniji uspjeh. GLS se strogo pridržava svih zakona i pravila kojima se štite interesi javnosti. Uz to, GLS se uključuje u različite aktivnosti kojima doprinosi društvu u cjelini.



## Korporativna društvena odgovornost

GLS vrlo ozbiljno shvaća svoju društvenu odgovornost prema zajednicama unutar kojih posluje. Zbog toga je ustanovljena inicijativa ThinkResponsible, koja koordinira korporativne aktivnosti na nivou čitave grupe.

Sve zaposlenike GLS-a potiče se da predlože ideje kojima podržavaju tu inicijativu.

## Donacije

Kao odgovoran član zajednice, GLS kroz donacije podržava primjerene humanitarne akcije.



U odnosu na donacije, posebna pozornost mora se obratiti na iduće:

- Donacije se mogu dati samo humanitarnim akcijama čija je svrha u skladu s GLS-ovom korporativnom kulturom i vrijednostima.
- političke donacije nisu dopuštene.
- Donacije se ne mogu napraviti kao zamjena za komercijalnu dobit.
- sve donacije moraju biti unaprijed pisano odobrene u skladu s zahtjevima sadržanim u GLS-ovim Smjernicama o darovima i gostoprimstvu.

## Ophođenje s javnim službenicima

Od javnih službenika očekuje se da djeluju u javnom interesu bez utjecaja privatnih poduzetnika.

Bilo kakav dojam da GLS, zaposlenik GLS-a ili poslovni partner koji radi u ime GLS-a pokušava nezakonito utjecati na javnog službenika mora biti izbjegnuto:

- darovi, gostoprimstvo ili druge materijalne/nematerijalne beneficije za javne službeniku time su generalno zabranjene.
- bilo kakve iznimke moraju biti pisano odobrene od strane osobe odgovorne za usklađenost.





## Standardi zaštite okoliša

GLS grupa cijeni vrijednosti održivosti i zaštite okoliša. Temeljem sistema upravljanja okolišem na nivou grupe, certificiranog sukladno ISO 14001, GLS je utemeljio proces s ciljem smanjivanja utjecaja na okoliš svojeg poslovanja u svojim kupovnim i operativnim aktivnostima.

**Svaki zaposlenik mora se pridržavati svih postupaka koji aktivno čuvaju resurse i smanjuju utjecaj na okoliš naših aktivnosti.**

## Pranje novca

Pranje novca odnosi se na ulaganje financijske imovine proizašle iz korupcije ili drugih nezakonitih izvora u legalnu trgovinu.

GLS namjerava poslovati samo sa klijentima i drugim poslovnim partnerima čije su poslovne i financijske aktivnosti u skladu sa primjenjivim zakonima te poduzima odgovarajuće korake da spriječi da se GLS-ovi poslovni procesi zlorabe u svrhu pranja novca.



**Svi GLS-ovi zaposlenici moraju se pridržavati primjenjivih zakona o sprječavanju pranja novca. Posebice, zaposlenici GLS-a moraju:**

- postupati u skladu sa primjenjivim računovodstvenim standardima za gotovinu i druge transakcije, te
- prijaviti svako sumnjivo ponašanje klijenata ili drugih poslovnih partnera osobi odgovornoj za usklađenost.

## Pravila o sankcijama

Čitav niz država i međunarodnih organizacije proglašava sankcije, tj. ograničenja u pružanju određenih usluga, roba, financija i/ili znanja specifičnim pojedincima, organizacijama ili državama, pogotovo onima kod kojih postoji sumnja na terorizam.

**Svi GLS-ovi zaposlenici sa relevantnim odgovornostima moraju:**

- pobrinuti se da master podaci u vezi svih relevantnih strana budu pravilno i u cijelosti pohranjeni, kako bi bio moguć prikladan nadzor.
- nikad ne pokušati zaobilaziti pravila o sankcijama.
- obavijestiti osobu odgovornu za usklađenost ako sumnjaju da klijent ili drugi poslovni partner krše pravila o sankcijama.

GLS poštuje sve primjenjive sankcije te je implementirao tehničke procese koji omogućavaju prikladan nadzor relevantnih pojedinaca i organizacija.



## Pitanja i dvojbe

Sve zaposlenike GLS-a potiče se da se obrate svom nadređenom ili osobi odgovornoj za usklađenost ukoliko imaju ikakva pitanja vezana za naprijed navedena pravila kao i dvojbe o kršenju primjenjivih zakona, ovog Kodeksa ili drugih internih pravila.

Dvojbe o kaznenim djelima ili drugim ozbiljnim prijestupima poput radnji koje nisu u skladu s pravilima o zaštiti tržišnog natjecanja, mitu, diskriminaciji ili mobbing, financijskim malverzacijama ili radnjama kojima se ugrožava okoliš mogu se prijaviti na vanjski zviždački hotline:

**Odvjetnik Dr. Rainer Buchert**  
**Bleidenstr. 1**  
**D-60311 Frankfurt am Main**  
**Tel.: +49 69 710 33 330 or +49 6105 921355**  
**Fax: +49 69 710 34-444**  
**e-mail: kanzlei@dr-buchert.de**

GLS je opredijeljen u tome da zaposlenici mogu prijaviti dvojbe u potpunom povjerenju. Sve prijave se razmatraju vrlo ozbiljno i bit će primjereno istražene. Odmazde, u bilo kojoj formi, protiv bilo koga tko u dobroj vjeri prijavi svoju brigu su striktno zabranjene.

[gls-group.eu](http://gls-group.eu)

