

## **NAČELA POSLOVNOG PONAŠANJA**

### **A. OSNOVNA NAČELA PONAŠANJA U TVRTCI**

#### **A.1. Postupanje u skladu sa zakonom**

Kao najvažnije načelo za našu tvrtku utvrđuje se obveza postupanja svih zaposlenih u Jadroliniji u skladu sa zakonima Republike Hrvatske. Svaki radnik ima obvezu sprječavanja pod svaku cijenu protupravnog postupanja, a osobito ako se radi o prekršajima koji se kažnjavaju zatvorskom ili novčanom kaznom. Svaki radnik ima obvezu ukoliko dolazi do saznanja o povredi, pismenim putem obavijestiti svog nadređenog rukovoditelja. Ukoliko radnik ima saznanja o prekršaju, kojim se krše pozitivni propisi Republike Hrvatske, a ništa ne poduzme, radnik mora biti svjestan da je prekršio svoju obvezu iz ugovora o radu, te da podliježe sankcijama radi kršenja obveza iz ugovora o radu, neovisno o predviđenim zakonskim sankcijama za djelo čije izvršenje nije spriječio niti o njemu izvjestio.

#### **A.2. Odgovornost za ugled tvrtke**

Od svakog zaposlenog se očekuje da vodi računa o društvenom ugledu tvrtke, te je prilikom svakog svog postupanja prema zaposlenima, korisnicima naših usluga, kao i poslovnim partnerima dužan postupati na način da doprinosi održavanju i unaprjeđenju ugleda tvrtke.

Na ugled Jadrolinije u velikoj mjeri utječu nastupanje, djelovanje i ponašanje svakog zaposlenog u Jadroliniji, te neprimjereno ponašanje samo jednog zaposlenog, može izazvati velike štete za ugled tvrtke. Svako ponašanje koje ima za posljedicu narušavanje ugleda tvrtke podliježe sankcijama radi kršenja ugleda tvrtke iz zaključenog ugovora o radu.

U svakom pojedinačnom kontaktu s korisnicima, poslovnim partnerima, vanjskim suradnicima i sa sredstvima javnog priopćavanja, zaposleni u Jadroliniji moraju nastupati na način da svojim ponašanjem ne štete ugledu tvrtke i zaposlenima.

#### **A.3. Sigurnost**

U Jadroliniji je na prvom mjestu sigurnost, u svim dijelovima poslovanja. Sa sigurnošću nema kompromisa. Kako bi se dosegla visoka razina sigurnosti, najviše što je moguće ulaže se u izobrazbu pomorskih kadrova te se vodi računa o stručnosti ostalog kadra. Također se jamči visoka razina održavanja brodova, u skladu s najvišim svjetskim pomorskim standardima, poštuju se svi potrebni propisi i standardi, te se neprestano ulažu tehnička sredstva da kriteriji sigurnosti budu prvi u svakom segmentu poslovanja. Jadrolinija je obvezna voditi brigu i o zaštiti zdravlja i sigurnosti svojih radnika na radnom mjestu, te provoditi sve propisane mjere zaštite na radu. S druge strane, i svaki je radnik dužan poštovati standarde tvrtke, procedure i pravila, tako da svojim ponašanjem ne oštećuje imovinu i ugled tvrtke.

#### **A.4. Poštivanje osobnog dostojanstva i integriteta**

Svi zaposleni su dužni poštivati dostojanstvo i pravo privatnosti svakog pojedinca, bez obzira na spol, nacionalnost, kulturu, vjeru, boju kože, itd. Niti u jednom obliku ne dopušta se i ne tolerira bilo kakva diskriminacija, seksualno, ili bilo kakvo drugo osobno vrijeđanje. Kao pouzdan i odgovoran partner, zaposleni u Jadroliniji mogu davati, u okviru dobivenih ovlasti, samo ona obećanja koja Jadrolinija kao tvrtka može i ispuniti. Navedena načela vrijede, kako za suradnju unutar Jadrolinije, tako i za ponašanje prema korisnicima usluga i poslovnim partnerima.

### **A.5. Načela rukovođenja, odgovornosti i nadzora**

Svaki je rukovoditelj odgovoran za zaposlenike kojima je nadređen. On na temelju vlastitog uzornog ponašanja, učinkovitosti, otvorenosti i društvene odgovornosti mora steći povjerenje radnika kojima je nadređen. Rukovoditelj utvrđuje jasne i realne ciljeve i zadatke, rukovodi na način da zaposlenima daje maksimalnu moguću odgovornost i slobodni prostor za realizaciju povjerenih zadataka. Povjerenje između rukovoditelja i radnika mora biti izgrađeno na takav način, da mu se radnici mogu obratiti u svakom trenutku radi poslovnih, a ako radnik smatra da je potrebno, i privatnih problema.

Obveza svakog rukovoditelja je ispunjavanje njegovih organizacijskih i nadzornih obveza.

Rukovoditelj je odgovoran da u njegovom području odgovornosti ne dođe do nikakvih povreda zakona i internih procedura i akata Jadrolinije, a koje su se pravilnim nadzorom i rukovođenjem mogli spriječiti. Istu odgovornost rukovoditelj snosi i ako je određeni zadatak delegirao radniku kojem je nadređen.

Radi provođenja ovog načela, utvrđuju se sljedeća pravila:

1. Rukovoditelj mora radnike izabrati prema njihovoj osobnoj i stručnoj sposobnosti, pri čemu se posebna pozornost mora dati kod izbora radnika koji će obaviti bitne radne zadatke (obveza izbora),
2. Rukovoditelj mora zadatke određivati precizno, potpuno, jasno i obvezujuće, naročito kod pridržavanja zakonskih odredbi (obveza upućivanja),
3. Rukovoditelj se mora brinuti za poštivanje propisa i kontinuirano kontrolirati provedbu pozitivnih zakonskih propisa (obveza kontrole),
4. Rukovoditelj mora jasno radnicima kojima je nadređen staviti do znanja da se povrede zakonskih propisa i akata Jadrolinije ne toleriraju, te da iste imaju za posljedicu utvrđivanje odgovornosti za kršenje odredbi ugovora o radu.

### **A.6. Odnos prema zaposlenima**

Zaposlenici su najveća vrijednost tvrtke. Radi toga se vodi briga o njihovom zadovoljstvu i motivaciji, ali i školovanja, te stručnosti i odgovornosti svih zaposlenih. Njeguje se atmosfera uvažavanja i suradnje, kao i timski rad.

Granice odgovornosti i ovlaštenja svakog zaposlenog određuje poslodavac, a zaposleni su dužni poštivati granice ovlaštenja i odgovornosti, hijerarhiju i organizacijsku strukturu.

### **A.7. Neprihvatljivi oblici ponašanja u radnoj sredini**

Strogo je zabranjena upotreba sredstava društva za bilo kakavu protuzakonitu ili protupravnu svrhu. Svako otuđivanje, pronevjera, oštećenje, ili uništavanje imovine nepravilnim rukovanjem i nemarnim odnosom prema radu, kao i neovlašteno korištenje, također je strogo zabranjeno.

Očekuje se od svih zaposlenih da izbjegavaju uzrokovanje štete poslodavcu, korištenje usluga, materijala, sredstava ili objekata Jadrolinije u privatne svrhe, nepotrebne troškove, ili druge gubitke.

Radnici se moraju prema suradnicima, strankama i putnicima ponašati uljudno i civilizirano.

Nema tolerancija za nekontrolirane ispade bijesa, galamu, vrijeđanje ili fizičke obračune.

## **B. ODNOS S POSLOVNIM PARTNERIMA I PREMA TREĆIM OSOBAMA**

### **B.1. Zadovoljstvo korisnika usluga**

Korisnici usluga, putnici, smatraju se i tretiraju kao najveća dragocjenost. Stoga se najveća moguća pozornost posvećuje povjerenju i zadovoljstvu putnika. Kako bi se to postiglo, stalno se radi na unaprjeđenju kvalitete usluge na našim brodovima. Jadrolinija neprekidno i pozorno prati potrebe putnika preko različitih istraživanja, te na njih primjereno odgovara. Sve napomene putnika (i kritike i pohvale) razmatraju se s najvećom mogućom ozbiljnošću, te se na njih adekvatno reagira. Jadrolinija se prilagođava potrebama putnika u okviru svojih mogućnosti.

### **B.2. Etičnost**

Afirmacija moralnih normi i etičnog poslovanja i ponašanja spada među najvažnije ciljeve. Jadrolinija nastoji promicati etično ponašanje u svim područjima rada tvrtke: među zaposlenicima, prema korisnicima usluga, poslovnim partnerima, dijelovima poslovne javnosti, vlasniku, i svima onima s kojima se dolazi u dodir. Kad je riječ o rasi, boji kože, spolu, bračnom stanju, dobi, jeziku, vjeri, političkom ili drugom uvjerenju, nacionalnom ili socijalnom podrijetlu, imovinskom stanju, društvenom položaju, članstvu ili nečlanstvu u političkoj stranci, sindikatu, ili nekoj organizaciji civilnog društva, Jadrolinija jamči jednakost i istovrsnost postupanja prema svima (bilo da je riječ o njenim zaposlenicima, poslovnim partnerima, putnicima, ili bilo kome drugome, tko na bilo koji način dođe u kontakt s različitim djelatnostima Jadrolinije). Za etično poslovanje Jadrolinije, osobito je važan Antikorupcijski program koji je usvojen u cilju unaprjeđivanja pravnog i institucionalnog okvira za učinkovito i sustavno suzbijanje korupcije, te afirmaciju „nulte tolerancije“ na korupciju. Svako kršenje ili nepostupanje u skladu s Antikorupcijskim programom, smatra se povredom etičkih načela i normi.

### **B.3. Odnosi s trećim stranama**

Jadrolinija surađuje sa svim poslovnim partnerima (domaćima i inozemcima), poštujući načela dobrog gospodarstvenika, te vodeći računa o interesima vlasnika. Sa svim partnerima nastoji se ostvariti poslovna suradnja u dobroj vjeri i na uzajamno zadovoljstvo. Posebna se pozornost posvećuje poštovanju specifičnih međunarodnih pomorskih propisa i konvencija, te domaće pravne i stručne regulative u cjelokupnom poslovanju.

Osnovni principi u pogledu odnosa s trećim stranama su transparentnost, pouzdanost, zadovoljstvo korisnika usluge, uzajamno korisni odnosi s dobavljačima, kontinuirani nadzor nad poslovnim procesima, društveno odgovorno poslovanje, itd.

### **B.4. Odgovornost prema zaštiti okoliša**

Jadrolinija ulaže značajna sredstva za zaštitu okoliša, te su svi zaposleni u Jadroliniji dužni u okviru svojih ovlasti i odgovornosti stalno primjenjivati mjere zaštite na radu i voditi brigu o zaštiti okoliša.

## **C. IZBJEGAVANJE SUKOBA INTERESA**

Za Jadroliniju je bitno da njeni zaposleni u okviru obavljanja svojih poslova ne dođu u sukob interesa. Do takvih situacija može doći kada neki zaposlenik radi za drugu tvrtku, ili u njoj ima udjela, ili su u takvoj situaciji članovi njegove obitelji. Radi navedenog, dodatno je donesen i vodič za prevenciju korupcije u društvu.

### **C.1. Sukob interesa**

Radnici Jadrolinije ne smiju sudjelovati u aktivnostima koje mogu štetiti položaju, interesu, ugledu i dobrobiti društva, kao i svim situacijama u kojima je osobni interes u sukobu s poslovnim. U tijeku radnog vremena niti izvan njega, zaposleni u Jadroliniji se ne smiju baviti djelatnostima koje mogu dovesti do nelojalne konkurencije, ili pak aktivnostima koje bi mogle utjecati na sposobnost donošenja nepristranih odluka.

Od svih zaposlenih, očekuje se da održavaju nepristran odnos s kupcima i dobavljačima i da rade u najboljem interesu Jadrolinije. Zaposleni ne smiju imati nikakav interes kod dobavljača ili kupca. Radnici zaposleni u Jadroliniji imaju obvezu da predsjedniku Uprave prijave ukoliko oni, ili član uže obitelji imaju, ili dobiju interes u poslovanju s dobavljačem ili kupcem.

Nije dopušteno vlasništvo ili članstvo u upravi ili nadzornim odborima drugih društava koja sklapaju poslove iz djelatnosti koju obavlja društvo (zakonska zabrana utakmice).

Svi rukovoditelji odnosno svi zaposleni na radnim mjestima koja su analizom i procjenom rizika ocijenjena visokim stupnjem rizika na korupciju, obvezni su svake godine najkasnije do 31. siječnja potpisati izjavu kojom pod materijalnom i kaznenom odgovornošću, kojom će potvrditi da su u prethodnoj godini svoje poslove obavljali u skladu s važećim pravnim propisima i etičkim normama, te da će u tekućoj godini postupati u skladu s njima, te da nemaju nikakvih financijskih ili poslovnih interesa u poslovanju s bilo kojim kupcem ili dobavljačem.

### **C.2. Primanje ili davanje darova odnosno usluga**

Mito i korupcija su strogo zabranjeni. Zaposleni u Jadroliniji nikada ne smiju ponuditi, dati, ili prihvatiti, izravno ili neizravno, bilo kakvu neovlaštenu novčanu, ili drugu korist u svrhu dobivanja, održavanja, upravljanja ili osiguravanja bilo kakve protupropisne poslovne prednosti. Ne smiju se primati nikakve povlastice, usluge, bonusi, darovi, ili drugi oblici plaćanja kao poticaj za provođenje bilo koje službene radnje ili odluke u svojstvu zaposlenog, ili utjecanja na neku službenu radnju ili odluku vezano uz poslovanje Jadrolinije.

### **C.3. Obavljanje dodatne djelatnosti**

Svaki zaposleni mora svog nadređenog prethodno pismeno obavijestiti o tome da se bavi dodatnom djelatnošću za koju će dobivati naknadu. Obavljanje dodatne djelatnosti se može zabraniti radniku, ako će isto dovesti do smanjenja radnog učinka, ako je u suprotnosti s njegovim obvezama u Jadroliniji, ili ako postoji opasnost od sukoba interesa.

Od ove zabrane se izuzimaju povremene autorske djelatnosti, predavanja i druge slične djelatnosti, u ovisnosti da li se obavljaju u okviru službene dužnosti, ili kao privatna osoba.

## **D. ODGOVORNOST**

### **D.1. Odgovornost i sankcije**

Nepoštivanje propisanih načela odgovornost je svakog pojedinca zaposlenog u Jadroliniji i njegovo kršenje povlači odgovornost o čijoj težini odlučuje Uprava Društva u suradnji s povjerenikom za etiku i osobom zaduženom za nepravilnosti.

Ovisno o težini povrede za kršenje utvrđenih načela, mogu se izreći mjere: upozorenje, upućivanje na edukaciju, opomena, zahtjev za ispravljanjem učinjene povrede, novčana kazna, otkaz s ponudom izmijenjenog ugovora o radu, otkaz ugovora o radu. Mjere su obrađene i utvrđene u propisanim povredama za kršenje akcijskog plana za provođenje antikorupcijskih mjera, odnosno pravilnikom o radu.

Poštivanje načela je zasnovano na osobnoj odgovornosti svakog pojedinog zaposlenog.

### **D.2. Prijava nepoštivanja utvrđenih načela**

Svaki zaposleni je obavezan da čim dođe do saznanja za postupke koji su u suprotnosti s utvrđenim načelima, mora ih povjeriti povjereniku za etiku. Ime i kontakt podaci povjerenika za etiku, objavljeni su na internet stranici društva.

Povjerenik za etiku će u roku od 8 dana od zaprimanja prijave, istu ispitati i poduzeti sve potrebne mjere radi sprječavanja nastavka kršenja propisanih načela, ako utvrdi da takvo ponašanje postoji.

U postupku ispitivanja i rješavanja prijave, povjerenik za etiku ispitat će podnositelja prijave, osobu koja je prijavljena, utvrditi način i okolnosti kršenja načela, te izvesti i druge dokaze u svrhu utvrđivanja relevantnih činjenica, te o tome sačiniti zapisnik.

Ako povjerenik za etiku utvrdi da je prijava osnovana, ovisno o težini povrede načela, poslodavac, odnosno Uprava Društva može izreći propisane mjere pod D.1.

Predmetna načela je utvrdila Uprava Društva Jadrolinije, koja ih donosi, mijenja, ili dopunjuje. Tekst načela se objavljuje na internet stranici društva.

Autentično tumačenje načela daje tim za izradu i praćenje antikorupcijskog plana za provedbu Antikorupcijskog progama Vlade RH.

### **Opći i posebni ciljevi za sljedeće trogodišnje razdoblje**

Jadrolinija će u okviru svojih mogućnosti u sljedećem razdoblju učvršćivati svoju poziciju lidera u linijskom pomorskom prometu putnika, tereta i vozila u ovom djelu Jadrana. Kontinuirano će raditi na poboljšanju svoje ponude i usluga koji će putnicima još više olakšati organizaciju putovanja i na taj način osigurati njihovo zadovoljstvo.