

Mendo RREGULLA
të QARTA për
të gjithë.

Kodi i Sjelljes



Kodi i Sjelljes së SIGAL UNIQA



Përmbajtja

1. Fjala përshëndetëse	Faqe 4
2. Parimet Udhëheqëse	Faqe 6
3. Menaxhimi etik dhe pajtueshmëria ligjore	Faqe 8
■ Parandalimi i korrupsionit	
■ Kundër pastrimit të parave	
■ Informacioni / Raportimet / Bilbilfryerja	
■ Pasojat në rast shkeljesh	
4. Etiketa	Faqe 11
■ Ndërveprimi me klientët	
■ Ndërveprimi me partnerët e biznesit/autoritetet publike	
■ Ndërveprimi me punonjësit	
5. Përfitimet	Faqe 16
■ Dhuratat dhe ftesat	
■ Specifikat lidhur me përfitimet ndaj zyrtarëve publik	
■ Donacionet dhe sponsorizimi	
■ Donacionet dhe përfitimet e tjera ndaj partive politike	
6. Trajtimi i pronave dhe informacionit konfidencial	Faqe 28
■ Pajisjet e kompanisë dhe pronat e kompanisë	
■ Mbrojtja e të dhënave / Mbrojtja e sekreteve të biznesit	
7. Sjellja që zbaton rregullat e konkurrencës	Faqe 31
■ Informacioni i brendshëm	
8. Konflikti i interesit	Faqe 34
9. Qëndrueshmëria	Faqe 36
■ Të drejtat e njeriut	
■ Puna	
■ Mjedisi	
■ Antikorrupsioni	
10. Komunikimi	Faqe 38
11. Kontakti	Faqe 39

1. Fjala përshëndetëse

Të dashur punonjës,

Për shkak të brandeve tona të fuqishme SIGAL dhe aksionerit tonë kryesor UNIQA Insurance Group ne jemi midis siguruesve më të suksesshëm në treg – në tre vendet tona Shqipëri, Kosovë dhe Maqedoni Veriore për Kompanitë SIGAL, si dhe në Austri dhe në Evropën Qendrore dhe Lindore për Grupin UNIQA. Detyra më e rëndësishme e SIGAL UNIQA është të ofrojë siguri për klientët tanë dhe për t'i mbështetur ata në dizenjimin e së ardhmes së tyre në mënyrën më të mirë të mundshme. Ne kërkojmë që këtë përgjegjësi sociale ta marrim përsipër siç duhet.

Puna jonë si sigurues mbështetet në shkallën më të lartë të besimit. Rrjedhimisht, sjellja e kujdesshme dhe ligjore është një parakusht i dhënë i suksesit tonë të qëndrueshëm dhe me një influencë thelbësore në reputacionin e kompanisë sonë.

Mbi këtë bazë, ne kemi krijuar Kodin tonë të Sjelljes. Ai reflekton Parimet tona Udhëheqëse dhe kulturën e korporatës sonë. Për pasojë, Kodi i Sjelljes ofron kuadrin e domosdoshëm për sjelljen

tonë të përditshme kundrejt klientëve, partnerëve të biznesit dhe punonjësve tanë.

Kodi ynë i Sjelljes është në shumë aspekte më i saktë sesa detyrimet ligjore. Kështu, ne kemi vendosur standarde të qarta dhe përcaktuese të tendencave për një sjellje moderne dhe etike shëmbullore. Kodi i Sjelljes na mbron ne, të gjithë punonjësit e SIGAL si dhe vetë Grupin UNIQA, kundrejt të gjitha pasojave potenciale monetare/ligjore, humbjen e besimit të klientëve dhe humbjen e reputacionit.

I gjithë Bordi i Menaxhimit mbështet Kodin e Sjelljes pa kushte. Si i tillë, ai zbatohet në mënyrë të barabartë për ne si edhe për të gjithë punonjësit e Grupit, duke përfshirë Bordin e Mbikëqyrjes. Në kuptimin e përgjegjësiwe personale, çdo njeri është plotësisht përgjegjës për vetë veprimet e tij/saj dhe kontribuon kështu aktivisht në reputacionin e qëndrueshëm të SIGAL dhe UNIQA.

Le të vazhdojmë së bashku rrugën tonë të sukseshme në përputhje me këtë Kod Sjelljeje.



Andreas Brandstetter

Kryetar i Bordit Drejtues
UNIQA Insurance Group AG



Peter Eichler

Anëtar i Bordit Drejtues
UNIQA Insurance Group AG



Wolf Gerlach

Anëtar i Bordit Drejtues
UNIQA Insurance Group AG



Peter Humer

Anëtar i Bordit Drejtues
UNIQA Insurance Group AG



Wolfgang Kindl

Anëtar i Bordit Drejtues
UNIQA Insurance Group AG



René Knapp

Anëtar i Bordit Drejtues
UNIQA Insurance Group AG



Erik Leyers

Anëtar i Bordit Drejtues
UNIQA Insurance Group AG



Klaus Pekarek

Anëtar i Bordit Drejtues
UNIQA Insurance Group AG



Kurt Svoboda

Anëtar i Bordit Drejtues
UNIQA Insurance Group AG



Avni Ponari

Anëtar i Bordit Drejtues
SIGAL UNIQA Group Austria



Edvin Hoxhaj

Anëtar i Bordit Drejtues
SIGAL Life UNIQA Group Austria Sh.A



Elvis Ponari

Anëtar i Bordit Drejtues
SH.A.F.P SIGAL Life UNIQA



Saimir Dharmo

Anëtar i Bordit Drejtues
SIGAL UNIQA Group Austria Kosova



Përparim Drini

Anëtar i Bordit Drejtues
SIGAL Life UNIQA Group Austria Kosova



Driton Azizi dhe Biljana Stojanov

Anëtar i Bordit Drejtues
UNIQA A.d Skopje



Aleksandra Shkëmbi dhe Emil Kratovaliev

Anëtar i Bordit Drejtues
UNIQA Life A.d Skopje



2. Parimet Udhëheqëse

1. Konsumatorët të parët

Në proceset, produktet dhe shërbimet tona, ne i vendosim gjithmonë konsumatorët në qendër të çdo gjëje që ne bëjmë. Ne vetorganizohemi dhe raportojmë përgjatë segmenteve të konsumatorëve të shitjeve me pakicë, bankave dhe korporatave & lidhjeve. Ne përqëndrohemi tek nevojat dhe kërkesat e konsumatorët tanë dhe ne kërkojmë opinionin e tyre. Marrja e mendimit të konsumatorëve sipas kategorisë me 5 yje tregon nëse ne jemi në një nivel me këtë parim.

1. Konsumatorët të parët

Është
AND-ja
jonë!



2. Thjeshtësia

Është
KOHA
jonë!



2. Thjeshtësia

Në një botë gjithnjë edhe më komplekse, objektivi ynë është që t'i ofrojmë konsumatorëve tanë shërbime dhe produkte të cilat kuptohen me lehtësi, që janë të dobishme dhe që ofrojnë një vlerë të prekshme për jetën e tyre. Ne i vendosim përfitimet e zgjidhjeve të thjeshta sipër zgjidhjeve “më të mirët në klasë”. Në bashkëpunimin tonë, ne preferojmë bashkëbisedimin personal sesa mesazhet e shkruara dhe reduktimin e adresimit në grup për ata marrës nga të cilët pritet një veprim i caktuar. Ne përgjigjemi gjithmonë menjëherë dhe drejt e në temë.

3. Integriteti

Është
REPUTACIONI
jonë!



3. Integriteti

Një komunitet është i fortë për aq kohë saç është besimi mbi të cilin është ndërtuar ai. Kjo është arsyeja përse ne mbështesim vlerat dhe udhëzimet tona në të gjitha veprimet tona, jetësojmë një komunikim transparent dhe bëjmë çdo gjë për të mbajtur premtimet e dhëna.

4. Përgjegjësia

Është
e ARDHMJA
jonë!



5. Komuniteti

Është
JETA
jonë!



4. Përgjegjësia

Punonjësit tanë veprojnë me kompetencë dhe pavarësi; kjo është e vetmja mënyrë nëpërmjet së cilës ata mund të mbështesin konsumatorët tanë me shpejtësi dhe që t'i shoqërojnë ato në një mënyrë të mirë. Ne që të gjithë mbajmë përgjegjësinë e përbashkët dhe kujdesemi për zgjidhjen më të mirë dhe më të shpejtë për konsumatorët tanë. Ne nuk veprojmë as me burokraci dhe as politikisht, por si sipërmarrës me konsumatorët në qendër. Ne marrim vendime dhe u japim gjithashtu edhe klientëve tanë këtë hapësirë. Në veprimet tona, ne po marrim gjithnjë edhe më shumë përgjegjësi për fqinjët dhe shoqërinë tonë (qëndrueshmëria).

5. Komuniteti

Ne jemi një komunitet i shumëllojshëm (divers) me mbi 15 milionë njerëz në 18 vende. Fuqia e këtij komuniteti është burimi i aritjeve tona dhe frymëzimi i punës sonë, e cila duhet të bëjë të mundur që njerëzit në komunitet të kenë një jetë më të mirë. Ne e mbështesim njëri-tjetrin përtej përgjegjësi të përcaktuara për t'i shërbyer konsumatorëve tanë në mënyrën më të mirë të mundshme. Ne jemi të angazhuar për të përmirësuar në mënyrë të vazhdueshme bashkëpunimin tonë. Ne jetojmë në diversitet – mungesa e tolerancës dhe përjashtimi nuk kanë vend tek ne.

3. Menaxhimi etik dhe pajtueshmëria ligjore

Ne kujdesemi dhe punojmë fort për klientët dhe për kolegët tanë. Ne i njohim dhe i kuptojmë nevojat e tyre dhe ne i frymëzojmë ata. Si anëtarë stafi ne motivojmë dhe mbështesim kolegët tanë. Ne jemi proaktiv dhe i vendosim-/përcaktojmë standardet e industrisë duke prezantuar zgjidhje inteligjente, të reja. Qëndrimi ynë brenda kompanisë dhe kundrejt palëve të treta është i ndershëm dhe eksplicit. Ne ofrojmë shërbime të besueshme, duke qenë se ne i vlerësojmë klientët dhe kolegët tanë. Ne i mbajmë premtimet tona. Ajo që ne kemi të përbashkët si punonjës të UNIQA është që ne duam që të jemi në krye. Ne jemi të suksesshëm sepse ne ofrojmë shërbimet më të mira për klientët tanë, të cilat janë më të mira se sa ato të konkurrentëve tanë.

Me këtë qëndrim ne angazhohemi ndaj klientëve tanë në mënyrë që ata të mund të dizenojnë jetën e tyre me besim dhe gëzim. Ne kërkojmë arrijten e objektivave tona me qëllim që të jemi kompania lider e sigurimeve në zemër të Evropës. Megjithëse, ne jemi një grup evropian sigurimesh, prania vendore është e një rëndësie të madhe për ne.

Bazuar mbi këtë ne vendosim standarde të nrendshme për sjelljen etike e cila tejkalon

pjesërisht ligjet e zbatueshme. Ne përdrim lirinë e diskrecionit vetëm deri në atë shtrirje që është në një linjë me legjislacionin si edhe me vlerat tona dhe për sa kohë që ato nuk dëmtojnë reputacionin e UNIQA.

Nëse perceptohemi si të lidhur me UNIQA, gjithashtu edhe sjellja jonë private duhet t'i korrespondojë standardeve ligjore dhe sociale. Veprimet që mund të demtojnë reputacionin e UNIQA nuk janë të pranueshme. Për ne është e rëndësishme që të punojmë me partnerë biznesi të cilët gjithashtu veprojnë në përputhje me ligjin dhe standardet morale dhe etike të cilët janë në të njëjtin nivel.

Sjellja e kolegëve në pozicionet drejtuese shërben si një model për punonjësit dhe të gjithë Grupin



UNIQA. Këta kolegë duhet të sigurohen që punonjësit e tyre të jenë të njohur me Kodin e Sjelljes dhe që të pajtohen me zbatimin e parimeve të sjelljes.

Në mjedisin tonë të punës ne nuk lejojmë askënd që të përfshihet në veprime të paligjshme apo të tolerojmë veprime të paligjshme. Kjo zbatohet për të gjitha vendet ku UNIQA ka aktivitete biznesi. Në këtë kontekst, ne i kushtojmë një vëmendje të veçantë tematikave të mëposhtme:

Parandalimi i korrupsionit

Korrupsioni përfshin kërkimin, ofrimin apo pranimin e avantazheve të pandershme (më së shumti referuar si mitosje, rryshfet në para apo përfitim).

Disa sjellje të caktuara imorale janë të vështira për t'u kapur nga ligji, kështu që nuk është gjithmonë e dukshme nëse një sjellje është në fakt e ligjshme. Rrjedhimisht, secili prej nesh duhet të sigurohet që të përmbahet gjatë gjithë kohës nga korrupsioni dhe “zonat gri” dhe të raportojnë incidentet e lidhura me këto si edhe dyshimet e mirëbazuara tek supervizori

përgjigjës dhe tek Funkzioni i Pajtueshmërisë Vendore. Një nga detyrat tona më të rëndësishme është mbrojtja e reputacionit të kompanisë.

Pastrimi i parave

UNIQA ndërmerr të gjitha masat e kërkuara nga ligji për parandalimin e pastrimit të parave dhe financimin e terrorizmit. Në përputhje me këtë, ne ndjekim parimin “Njihni Konsumatorin tuaj”, e cila parandalon me efektivitet transaksionet anonime.

Informacioni / Raportimet / Bilbilfryerja

Nëse ne jemi të vetëdijshëm për një shkelje ligji apo për shkelje të vazhdueshme të Kodit të Sjelljes, ne informojmë supervizorin tonë dhe Funksinonin e Pajtueshmërisë Vendore. Njoftimi mund të kryhet me telefon, e-mail, letër apo nëpërmjet Platformës së Bilbilfryrjes, e cila është krijuar veçanërisht për këtë qëllim. Të gjitha njoftimet mund të kryhen ose personalisht ose në mënyrë anonime. Njoftimet trajtohen në mënyrë konfidenciale dhe verifikohen me kujdesin e duhur.

Pasojat në rast shkeljesh

Shkeljet e rregulloreve ligjore dhe të rregullave etike të pranuar përgjithësisht mund të rezultojnë në një dëmtim afatgjatë të UNIQA. Midis gjërave të tjera, kjo mund të çojë në pretendime dëmsh, në penalitete administrative dhe të korporatës apo në revokimin e lejeve dhe të liçensave.

UNIQA reagon pa përjashtim ndaj çdo shkelje. Është në diskrecionin e kompanisë për të përcaktuar masat shtrënguese/zbatuese, të cilat mund të çojnë gjithashtu deri në përfundimin e punësimit apo të pretendimeve për dëmtimet.



4. Etiketa

Trajtimi i drejtëpërdrejtë i njerëzve në një bazë besimi është i lidhur ngushtësisht me modelin tonë të biznesit. Rrjedhimisht, mënyra më e mirë për të trajtuar klientët dhe partnerët si edhe kolegët është shumë e rëndësishme për ne. Mënyra se si njerëzit ndërveprojnë me njëri-tjetrin krijon një imazh të kompanisë, e cila është qartësisht e dukshme brenda dhe jashtë.

Parakusht në bashkëbisedimet midis punonjëse, si edhe me klientët dhe partnerët është një ton i edukuar dhe i respektueshëm. Ne shmangim degradimin e çdo lloji. Ne nuk tolerojmë, as së brendshme dhe as së jashtmi, asnjë diskriminim të çfarëdo lloji në bazë të origjinës etnike, racës, seksit, fesë, ideologjisë, paafësisë, moshës apo orientimit seksual.

Sjellja e respektueshme, e drejtëpërdrejtë, bashkëpunuese dhe e besueshme janë pjesë e qëndrimit tonë gjatë ndërveprimit me klientët, partnerët, autoritetet publike, kolegët, punonjësit, supervisorët dhe të tjerët.

Ndërveprimi me klientët

Ne i trajtojmë transaksionet në një mënyrë korrekte, kompetente, miqësore dhe në kohë.

Ne ndërvepromë me klientët tanë duke u mbështetur tek besimi. Fokusi i punës sonë të përditshme është krijimi i zgjidhjeve për klientët tanë dhe për përförçimin e vlerave tona.

Ne ofrojmë këshillën më të mirë të mundshme për klientët tanë. Përsa i takon politikave mbrojtëse personale afatgjata, krijuese të aseteve, ne jemi veçanërisht të vetëdijshëm për përgjegjësinë tonë dhe këshillojmë klientët tanë me kujdesin më të madh për të përmbushur nevojat e tyre afatgjata.

Përveç veprimit me integritet dhe me një ndjesi përgjegjësie, klientët apo partnerët mund të ndjejnë se ata nuk po trajtohen në mënyrën më të mirë të mundshme. Për të përmbushur parimet tona thelbësore ne kemi ngritur një sistem për menaxhimin e kërkesave dhe të ankesave të dizenuar veçanërisht për këtë qëllim.

Ne i trajtojmë ankesat nga klientët aktual apo ish klientët dhe partnerët tanë në një mënyrë të besueshme, miqësore, kompetente dhe të menjehershme në përputhje me ligjet dhe rregulloret e zbatueshme. Orientimi i klientit është kyç i suksesit tonë.

Të gjitha veprimet dhe mendimet tona të lidhura me punën janë të përqëndruara tek klientët tanë.

Klientët tanë presin siguri nga ne. Ne ofrojmë mbështetje në rastet e emergjencës dhe veprojme në një mënyrë të matur dhe të dobishme. Parandalimi i reziqeve fillon me

vënien re të problemeve. Në vend që të bëjmë sikur nuk shikojmë, ne e trajtojmë çështjen!

Gjithashtu, në proceset e brendshme fokusi kryesor është mbi shërbimin dhe ne mbështesim klientët dhe kolegët tanë të brendshëm në mënyrën më të mirë të mundshme. Punonjësit të cilët janë në kontakt të përhershëm apo të rastësishëm me klientët dhe partnerët e biznesit i kushtojnë një vëmendje të vecçantë pamjes së tyre. Megjithatë, të gjithë punonjësit e tjerë gjithashtu kërkohet që të vishen sipas funksionit të tyre.



Është mirë të dini se:

Pyetje: Një klient telefonon dhe shpreh zemërimin e tij rreth faktit se atij i kërkohet që të ofrojë identifikimin përpara se sa atij t'i paguhet sigurimi i tij i jetës. Diçka e tillë kërkohet nga ligji. A duhet ta vazhdojë ende komunikimin me klientin i cili nuk e njuh këtë detyrim ligjor?

Përgjigje: Po. Klienti duhet të informohet rreth kërkesave statutuore në një mënyrë miqësore dhe të duruar, edhe pse diçka e tillë është kohëkonsumuese për ne.

Është mirë të dini se:

Pyetje: Unë punoj për UNIQA dhe hyj në një nga zyrat tona të regjistrimit për të regjistruar makinën time të re. Në praninë e klientëve dy punonjës janë duke argumentuar me zë të lartë. Çfarë duhet të bëj?

Përgjigje: Unë i këshilloj dy kolegët e mi në një mënyrë të edukuar, por të vendosur që të mos t'i zgjidhin çështjet e brendshme tek zona e konsumatorëve.

Ndërveprimi me partnerët e biznesit/autoritetet publike

Marrëdhëniet me partnerët tanë të biznesit janë kyç i suksesit dhe duhet të jenë produkt i parimeve tona, i kënaqësisë reciproke dhe bashkëpunimit bashkëpunues. Ne që të gjithë përfitojmë nga një marrëdhënie biznesi afatgjatë dhe e qëndrueshme.

Marrëdhëniet tona me autoritetet publike karakterizohen nga bashkëpunimi i drejtëpërdrejtë, i orientuar në ekip dhe që është e

besueshëm. Ne mbajmë kanale të hapura komunikimi me të gjitha autoritetet në nivel ndërkombëtar, kombëtar dhe vendor. Komunikimi me autoritetet rregullatore duhet të kryhet ekskluzivisht nga Anëtari relevant i Bordit të Menaxhimit apo punonjësit e emëruar në mënyrë eksplicite dhe të autorizuar nga Bordi i Menaxhimit.

Ndërveprimi me punonjësit

Ne jemi të vetëdijshëm për përgjegjësinë tonë sociale dhe rrjedhimisht pajtohemi me mbrojtjen e punësimit, legjislacionin e kontratave të punës dhe të drejtat e përfaqësuesve të punonjësve.

Vetëm performanca në punë, aftësia, angazhimi dhe motivacioni janë materiali dhe kriteri përcaktues për karrierën dhe zhvillimin personal.





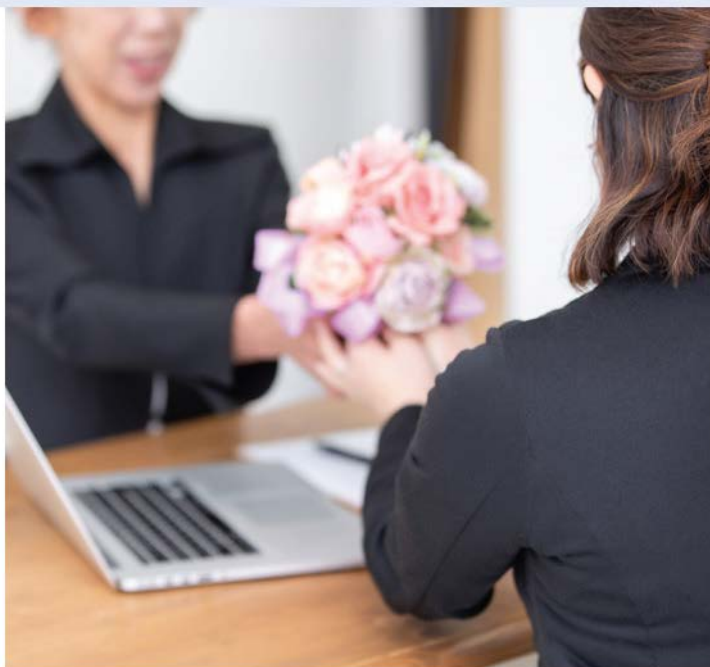
5. Përfitimet

Përfitimet dhe detyrimet raportuese

Dhënia e kortezeve ndaj partnerëve të biznesit apo konsumatorëve gëzon një traditë të gjatë në praktikën e biznesit. Pavarësisht kësaj, një përfitim nuk duhet keqpërdorur kurrë për qëllimin e fitimit të një avantazhi të pandershëm apo të padrejtë

për vetveten apo të tjerët apo për ushtrimin e influencës. Për më tepër, nuk duhet dëmtuar kurrë reputacioni dhe integriteti i Grupit UNIQA nga përfitimet e çdo lloji. Kjo është arsyeja përse kjo tematikë kërkon një vëmendje të veçantë.





Dhuratat dhe ftesat

Në përgjithësi, ne i konsiderojmë dhuratat e vogla midis partnerëve të jashtëm të biznesit si një shprehje e vlerësimit reciprok, e cila mbështet ngritjen dhe ruajtjen e marrëdhënieve afatgjata të biznesit. Megjithatë, vlera e dhuratave duhet të jetë e arsyeshme. Ky është rasti nëse nuk ka asnjë mundësi për t'u influencuar nga shuma apo lloji i dhuratës. Duhet shmangur çdo pranim i pandershëm apo pakorrektesë.

Funksioni i Pajtueshmërisë Vendore duhet këshilluar paraprakisht përsa i takon çështjeve të rëndësishme apo në rast dyshimi.

Ne i dorëzojmë dhuratat me një vlerë prej 100 euro apo më shumë dhe dhuratat për të cilat refuzimi i dhuratës mund të duket i papërshtatshëm (si zakonisht, duhen marrë në shqyrtim rrethanat e rasteve individuale) tek Funksioni i Pajtueshmërisë Vendore.

Si parim bazë, pranimi si edhe dhënia e përfitimeve financiare të drejtëpërdrejta apo jo të drejtëpërdrejta është e ndaluar.

Të gjitha ftesat në evente të tilla si evente në mbërmje, shfaqje në teatër, ballo, konferenca, evente sportive, etj., vlerësohen mbi baza individuale ,duke marrë gjithashtu në shqyrtim pozicionin dhe funksionin e punonjësit të ftuar.

Kur merret një ftesë, ne kujdesemi që atje të jetë gjithmonë i pranishëm një punonjës i UNIQA në kohën e ndodhjes së ftesës e tillë si ftesa për të marrë pjesë në një event.

Ne bëjmë dallimin ndërmjet ftesave që i drejtohen një grupi të përgjithshëm njerëzish dhe ftesave që i drejtohen vetëm individëve.

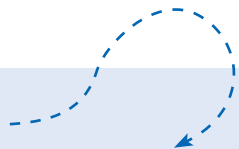
Ne marrim gjithmonë në shqyrtim të gjitha rrethanat e çdo rasti individual dhe ruajmë një ndjesi të shëndetshme proporcioni gjatë pranimit të dhuratave dhe të ftesave. Dhurata dhe ftesat duhet të drejtohen në adresën e kompanisë. Në rast dyshimi këshillohuni me Funksionin e Pajtueshmërisë Vendore.

Është mirë të dini se:

Përtje: Unë jam një menxher projekti tek UNIQA dhe po kërkoj një sistem të ri IT-je. Partneri potencial do të dëshironte të më ftonte si një përfaqësues të UNIQA në një darkë biznesi. A mund ta pranoj këtë ftesë?

Përgjigje: Nën kushtin që çështjet e biznesit diskutohen në darkë dhe që një përfaqësues i UNIQA si edhe të paktën një përfaqësues i partnerit të biznesit janë të pranishëm, kjo është një sjellje e pranueshme. Për më tepër, duhet të sigurohet transparenca e eventit dhe duhet marrë në shqyrtim edhe perceptimi publik. Duhet të shqyrtohet gjithashtu edhe vlera e ftesës. Ftesat e këtij lloji duhet të kufizohen tek vajtjet e përbashkëta.

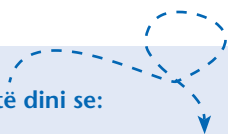




Është mirë të dini se:

Pyetje: Një partner potencial biznesi dëshiron të më japë një prezantim “live” të produktit të tyre dhe më fton mua si një menaxher projekti për një udhëtim në Nju Jork. Partneri potencial i biznesit ofron gjithashtu që të paguajë për biletën e avionit dhe akomodimin. Unë dëshoroj që ta shikoj produktin në operim përpara se të marr vendimin tim. A mund ta pranoj këtë ftesë?

Përgjigje: Kostot e udhëtimit dhe të hotelit duhet të mbahen nga UNIQA dhe nuk duhet të supozohen apo rimbursohen nga një partner biznesi. Një udhëtim i këtij lloji është i pranueshëm vetëm nëse partneri potencial nuk ka një konsumator referencë në një afërsi gjeografike. Përshtatshmëria duhet kontrolluar mbi baza individuale.



Është mirë të dini se:

Pyetje: Një partner biznesi dëshiron të më falenderojë për punën time si një menaxher projekti dhe rrjedhimisht partneri i biznesit dëshiron që të më dërgojë bileta për në opera. Megjithatë, partneri i biznesit nuk do të marrë pjesë në shfaqje. A mund ta pranoj këtë dhuratë?

Përgjigje: Jo, pasi nuk lejohet që të merrni pjesë në evente pa praninë e partnerit të biznesit.

Specifikat lidhur me përfitimet ndaj zyrtarëve publik

Në përgjithësi, ne përmbahemi nga pranimi apo dhënia e dhuratave dhe ftesave për dhe nga zyrtarë publik.

Në rast se kërkohet një përfitim për arsye respekti për zyrtarët politik dhe të shtetit, ne e raportojmë këtë tek Funkcioni i Pajtueshmërisë Vendore në një vlerë prej 30 euro. Në çdo rast, dhuratat dhe ftesat me një vlerë prej 100 euro apo më shumë nuk lejohen. Megjithatë, edhe nëse vlera është më pak sesa 100 euro, ne ende e vlerësojmë nëse ka një risk apo shfaqje të një konflikti interesi.

Ne marrim parasysh që pas punonjësve të autoriteteve publike, punonjësit e institucioneve publike apo punonjësit e kompanive në pronësi të shtetit gjithashtu do të konsiderohen si zyrtarë publik.

Donacionet dhe sponsorizimi

Si një anëtar i përgjegjshëm i shoqërisë, UNIQA dhuron përfitime në kesh apo në të mira për edukimin, shkencën, artin, kulturën, sportet si edhe për projektet sociale dhe humanitare nëpërmjet donacioneve dhe sponsorizimeve.

Donacionet

Donacionet janë përfitime vullnetare për qëllime bamirësie të cilat jipen pa shqyrtim. Të gjitha donacionet duhet të jenë transparente. Identiteti i marrësit dhe qëllimi i përdorimit të donacionit duhet të jenë të njohura dhe të justifikueshme nga pikëpamja ligjore. Nuk lejohet asnjë donacion për:

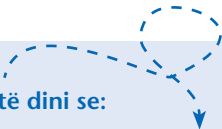
- Partitë politike dhe organizata e lidhura me to;
- Partitë që bëjnë fushata elektorale;
- Organizatat që janë të orientuara nga fitimi;
- Organizatat qëllimet i të cilave nuk janë të pajtueshme me parimet dhe/ose vlerat e kompanisë UNIQA;
- Organizatat që mund të dëmtojnë reputacionin e UNIQA.

Donacionet dhe përfitimet e tjera ndaj partive politike

Nuk lejohen donacionet dhe përfitimet e tjera për dhe nga partitë politike dhe nga kompanitë e lidhura me to si edhe partitë që bëjnë fushata elektorale.

I vetmi përjashtim nga kjo ndalesë është sponsorizimi i eventeve që organizohen nga partitë politike apo organizatat e lidhura me to, por tek të cilat nuk diskutohet asnjë përmbajtje politike e lidhur me partinë dhe që janë të hapura për publikun e përgjithshëm. Ne sigurohemi që të shmanget çdo shfaqje konflikti interesi.





Është mirë të dini se:

Pyetje: Brigada vendore vullnetare e zjarrit kërkon mbështetje. A është e mundur që të bëjmë një donacion?

Përgjigje: Në parim, një donacion është i mundur. Donacioni duhet miratuar nga supervizori.



Është mirë të dini se:

Pyetje: Një organizatë e cilat nuk i përket në mënyrë të drejtëpërdjetë një partie politike por që ka një lidhje të ngushtë me një parti politike kërkon mbështetje për eventin e tyre të verës. A konsiderohet diçka e tillë si një donacion ndaj partisë politike?

Përgjigje: Po, dhe rrjedhimisht mbështetja e kërkuar nuk lejohet. Në rast dyshimi kërkesa duhet vlerësuar së bashku me Funksionin e Pajtueshmërisë Vendore.

Sponsorizimi

Sponsorizimi është alkolimi i dakordësuar me kontratë i parave, mallrave apo shërbimeve përkundrejt reklamimit.

Kur vjen fjala tek sponsorizimi, ne i kushtojmë vëmendje kërkesave ligjore, parimit të proporcionalitetit, realizueshmërisë ekonomike, vlerave tona dhe përgjegjësisë sonë socio-politike dhe sociale. Sponsorizimi i kontratave që ofrojnë mundësi reklamai ndaj UNIQA nuk konsiderohen si donacione.





Është mirë të dini se:

Pyetje: Djali im është një shënues i suksesshëm në një klub futbolli. Në vjeshtë do të mbahet një ndeshje për ekipet e të rinjve dhe për atë event ata po kërkojnë për një sponsor për trofetë. A ka një mundësi për të ndihmuar?

Përgjigje: Në parim, sponsorimi është i mundur për rastet e tilla nëse jipet vlerësimi i përshtatshëm (p.sh., instalimi i bordeve të reklamimit të UNIQA rreth fushës së futbollit). Departamenti i Marketingut mund të ofrojë informacion më të detajuar lidhur me mundësitë në një rast specifik.

Miratimi dhe raportimi i detyrimeve

Detyrimi për të marrë miratim nga supervizori respektohet për përfitimet e brendshme si edhe të jashtme. Një miratim paraprak deri në një shumë të caktuar është i mundur (miratim i

përgjithshëm). Për më tepër, detyrimet raportuese tek Funkcioni i Pajtueshmërisë Vendore siç tregohen më poshtë janë të zbatueshme për përfitimet e jashtme.

RREGULLAT BAZË

Përfitim i brendshëm		Miratimi nga supervizori (miratim i përgjithshëm i mundur).
Përfitim i jashtëm	Vlera < 100 Euro	Miratimi nga supervizori (miratim i përgjithshëm i mundur).
	Vlera ≥ 100 Euro	Miratimi nga supervizori (miratim i përgjithshëm i mundur). Raportim retrospektiv tek Funkcioni i Pajtueshmërisë Vendore.

RREGULLAT SPECIFIKE

Përfitim i jashtëm	Zyrtar publik Vlera < 30 Euro	Miratimi në avancë nga supervizori (miratimi i përgjithshëm nuk është i mundur).
	Zyrtar publik Vlera 30.00 – 99.99 Euro	Miratimi në avancë nga supervizori (miratimi i përgjithshëm nuk është i mundur). Raportim retrospektiv tek Funkcioni i Pajtueshmërisë Vendore.
	Zyrtar publik Vlera ≥ 100 Euro	Përgjithësisht i ndaluar: Në raste përjashtimore: Miratimi në avancë nga supervizori (miratimi i përgjithshëm nuk është i mundur). Miratimi në avancë nga Funkcioni i Pajtueshmërisë Vendore.
	Donacionet, sponsorizimi Vlera < 100 Euro	Miratimi në avancë nga supervizori (miratimi i përgjithshëm nuk është i mundur).
	Donacionet, sponsorizimi Vlera ≥ 100 Euro	Miratimi në avancë nga supervizori (miratimi i përgjithshëm nuk është i mundur). Raportim retrospektiv tek Funkcioni i Pajtueshmërisë Vendore.
	Përjashtimet nga sponsorizimi politik	Pavarësisht vlerës: Miratimi në avancë nga supervizori (miratimi i përgjithshëm nuk është i mundur). Vlera ≥ 100 Euro: Miratimi në avancë nga Funkcioni i Pajtueshmërisë Vendore.
	Vlera ≥ 15,000 Euro	Miratimi në avancë nga supervizori (miratimi i përgjithshëm nuk është i mundur). Miratimi në avancë nga Funkcioni i Pajtueshmërisë Vendore

6. Trajtimi i pronave dhe informacionit konfidencial

Informacioni që është veçanërisht me vlerë për t'u mbrojtur përpunohet në godinat tona. Në njërën anë, ne kemi informacion të detajuar rreth situatës së jetës së klientëve tanë dhe në anën tjetër procedurat dhe metodat tona janë një aset të cilat, nëse hapen ndaj palëve të tjera, mund të përdoren në disavantazh.

Pajisjet e kompanisë dhe pronat e kompanisë

Si rregulli i përgjithshëm, pronat e kompanisë mund të përdoren vetëm për qëllime biznesi. Ne mbrojmë pronën e kompanisë kundër çdo keqpërdorimi, humbjeje apo vjedhjeje. Përveç aseteve materiale të tilla si burimet operationale, pronat e kompanisë përfshijnë gjithashtu asetet jomateriale të tilla si prona intelektuale, duke përfshirë liçensat e programeve kompjuterike.

Ne respektojmë rregulloret e brendshme lidhur me përdorimin e burimeve operationale dhe të burimeve të kompanisë (duke përfshirë, por duke mos u kufizuar tek telefoni, kompjuterat, interneti dhe teknologjitë e tjera të informacionit).

Mbrojtja e të dhënave / Mbrojtja e sekreteve të biznesit

E drejta e privatësisë konsiderohet si një e drejtë njerëzore dhe rrjedhimisht duhet mbrojtur. Ne pajtohemi me dispozitat e mbrojtjes së të dhënave dhe të sigurohemi që të dhënat personale (për shembull, të dhëna të cilat i atribuohen qartësisht një personi specifik) mbrohen në mënyrë të besueshme kundër aksesit të paautorizuar dhe që të gjitha masat e domosdoshme për të luftuar sulmet kibernetike të zbatohen në kompani. Të dhënat personale mund të jipen vetëm në rast e ofruara nga ligji.

Gjatë mbledhjes dhe përpunimit të të dhënave personale mbrohen të drejtat thelbësore, liria dhe dinjiteti i personave në fjalë.

Ne jemi të detyruar që të ruajmë sekretin lidhur me të gjitha çështjet e brendshme konfidenciale si edhe lidhur me informacionin konfidencial që lidhet me partnerët e biznesit dhe me klientët. Për më tepër, sekretet operationale dhe të biznesit duhet të konsiderohen në mënyrë eksplicite si konfidenciale.

Detyrimi për të ruajtur konfidencialitetin duhet të pajtohet gjithashtu edhe pas përfundimit të punësimit. Në rast shkeljeje, UNIQA rezervon të drejtën për të ndërmarrë masat e përshtatshme.

Është mirë të dini se:

Pyetje: Unë dëshiroj që të kryejë një analizë të dhënash në kompjuterin e shtëpisë sime në mbremje. Për këtë qëllim, unë kërkoj që të ruajë të dhënat relevante në një USB dhe ta marr atë me vete. A është kjo në një linjë me kërksat tona të sigurisë?

Përgjigje: Jo. Nuk lejohet ruajtja e të dhënave të klientëve në pajisje të jashtme elektronike. Analiza e të dhënave duhet kryer ose në zyrë ose në punë, duke përdorur notebook të kompanisë.



7. Sjellje në zbatim të rregullave të konkurrencës

Ne jemi pjesëmarrës tregu dhe kështu varemi nga një treg funksional. Për shkak të performancës sonë të shkëlqyer, ne jemi në pozicionin për të dizejuar tregun nëpërmjet inovacionit dhe cilësisë.

Ne e menaxhojmë biznesin tonë në përputhje të plotë me ligjet dhe rregulloret e zbatueshme brenda një kuadri të hapur dhe të ndershëm bazuar në integritet dhe mirëbesim. Rrjedhimisht, ne refuzojmë praktikatat që dhunojnë parimet e konkurrencës dhe të tregut të lirë.

Ne jemi të bindur që është e domosdoshme që për konkurrencën ne të veprojmë me drejtësi

dhe në një mënyrë që është e orientuar nga cilësia.

Nuk lejohen veprimet që janë të padrejta dhe antikonkurreuese. Sjellja jonë në konkurrencë duhet të jetë e tillë sa që tregu të mos preket negativisht nga marrëveshjet e ndarjes së tregut, keqpërdorimit të fuqisë së tregut apo përqëndrimin e fuqisë së tregut. Kjo përfshin: marrëveshjet mbi çmimet, marrëveshjet mbi termat dhe kushtet, shpërndarjen e tregut (territoret, klientët, raportet), marketingun e përbashkët me konkurrentët, shkëmbimin e informacionit relevant për tregun, etj.



Informacioni i brendshëm

Informacioni i brendshëm nuk është i disponueshëm publikisht, informacioni i detajuar rreth kompanive të renditura si UNIQA të ciat mund të jenë një influencë të konsiderueshme në çmimet e bursës nëse do të bëhen të ditura. Dije të tilla ofrojnë një avantazh përmbi pjesëmarrësit e tjerë te tregut dhe rrjedhimisht vendos në rrezik funksionimin e tregut të organizuar të kapitalit. Keqpërdorim i një informacioni të tillë është një shkelje e dënueshme.

Punonjësit nuk duhet të'i ofrojnë vetes ose një

pale të tretë me një avantazh duke shfrytëzuar apo kaluar informacion të brendshëm apo konfidencial, informacion që është i ndjeshëm ndaj çmimeve. Për më tepër, ata duhet të përmbahen nga rekomandimet për të blerë apo shitur aksione.

Kalimi i informacionit të brendshëm apo konfidencial, informacionit të ndjeshëm ndaj çmimeve ndaj punonjësve të tjerë brenda kompanisë dhe Grupit UNIQA lejohet vetëm nëse atyre u nevojitet një informacion i tillë për përbushjen e detyrave të tyre.



Është mirë të dini se:

Pyetje: Gjatë punësimit tim të gjatë si një përfaqësues shitjesh i UNIQA unë kam ndërtuar një portofol të madh klientësh. Mua më njohin shumë në fushën time të punës dhe një konkurrent po më ofron një pozicion si një menaxher fushe. A mund ta marr me vete portofolin e të dhënave të klientëve?

Përgjigje: Jo. Marrja e të dhënave të portofolit të klientëve me ju nuk është një linjë me rregullat e konkurrencës dhe madje është e dënueshme.

Është mirë të dini se:

Pyetje: Gjatë drekës një koleg i departamentit të dëmeve më tregon rreth një rasti të ri dhe serioz përgjegjësie të një klienti industrial. Megjithatë, si punonjës i UNIQA unë nuk jam i përfshirë në aktivitetet kyçe të biznesit dhe unë nuk kam fare të bëjë me klientin përsa i takon biznesit. A është e lejueshme që unë ta transmetoj një informacion të tillë?

Përgjigje: Sjellja e kolegut tim ishte e pasaktë sepse një informacion i tillë klienti duhet të trajtohet me konfidencialitet.

8. Konflikti i interesit

Ne si punonjës jemi të udhëhequr ekskluzivisht nga interesat e kompanisë. Ne duhet të sigurohemi që interesat private nuk janë në konflikt me detyrimet tona ndaj UNIQA. Nuk lejohet gërshtimi i kompanisë me interesat private në kurriz të UNIQA.

Kjo përfshin, për shembull, kontrata dhe negociimet nga të cilat ne apo persona afër nesh (për shembull, të afërm,, miq, etj.) mund

të përfitojnë. Gjithashtu, një punësim i dytë, punë këshilluese, funksione në entitete ligjore apo zyrat politike mund të çojnë në konflikt interesi.

Çdo konflikt potencial interesi duhet të raportohet tek supervizori i cili duhet të vlerësojë situatën.



Është mirë të dini se:

Pyetje: Si një ekspert i UNIQA, një trajnues i jashtëm më fton si një lektor në një seminar gjysëmditor përkundrejt një pagese të caktuar. A mund ta jap leksionin?

Përgjigje: Në parim, aktiviteti i dhënies së leksioneve është i pranueshëm nën kushtin që pagesa të jetë e arsyeshme dhe që nuk do të transmetohet asnjë 'know how' (dijet dhe aftësitë) e korporatës në informacionin e prezantuar. Në çdo rast, kërkohet miratimi i supervizorit, më tej është i nevojshëm një miratim mbi aktivitetin e leksionit nga Burimet Njerëzore dhe një raport tek Funkzioni i Pajtueshmërisë Vendore.

Është mirë të dini se:

Pyetje: Më është ofruar që të garoj si anëtar i këshillit të rrethit në një vend të sigurt në listën e partisë. A mund ta pranoj ofertën?

Përgjigje: Supervizori duhet informuar rreth kandidaturës dhe Burimet Njerëzore si edhe Funkzioni i Pajtueshmërisë Vendore duhet të miratojnë pranimin e kandidaturës.

9. Qëndrueshmëria

Përveç ambicies për sukses ekonomik, si kompani siguri mi ne synojmë gjithashtu krijimin e vlerave ekologjike dhe sociale.

Rrjedhimisht, ne e kuptojmë qëndrueshmërinë si një mundësi për përmirësimin e modelit tonë të biznesit, kompaninë tonë dhe botën. Në të njëjtën kohë, ne përpiqemi që të mos pajtohemi vetëm me rregulloret ligjore. Objektivat minimale nuk janë të mjaftueshme për ne kur vjen fjala tek qëndrueshmëria. Ne luftojmë që të jemi një model në fushat tona të fokusit - ndryshimet klimaterike dhe demografike.

Ne jemi të bindur se nuk mjafton nëse ne veprojmë vetëm në një mënyrë të qëndrueshme. Për këtë arsye, ne motivojmë konsumatorët tanë që të angazhohen ndaj qëndrueshmërisë.

Për më tepër, për ne janë relevante parimet e mëposhtme të Kompaktit Global të Kombeve të Bashkuara (UNGC) në kuadër të investimeve, marrjes në siguri si edhe operacioneve të vazhdueshme:

Është mirë të dini se:

Pyetje: Ku qëndron vlera e deklarimit të angazhimit tonë tek parimet e njohura në nivel ndërkombëtar të organizatave mbikombëtare të tilla si Kombet e Bashkuara?

Përgjigje: SVlerësueshmëria e veprimeve tona të qëndrueshme nëpërmjet publikimit në një raport progres vjetor është një themel i rëndësishëm për ruajtjen e besimit të klientëve, investitorëve, punonjësve dhe publikut. Raporti Vjetor Jo financiar është në këtë aspekt një burim i rëndësishëm informacioni.

Të drejtat e njeriut

- Parimi 1: Ne mbështesim dhe respektojmë mbrojtjen e të drejtave njerëzore ndërkombëtare.
- Parimi 2: Ne sigurohemi që ne të mos jemi bashkëpunëtor në abuzimin e të drejtave të njeriut.

Puna

- Parimi 2: Ne sigurohemi që ne të mos jemi bashkëpunëtor në abuzimin e të drejtave të njeriut.
- Parimi 4: Ne jemi të angazhuar ndaj eliminimit të të gjitha formave të punës së detyruar dhe të detyrueshme.
- Parimi 5: Ne jemi të angazhuar ndaj zhdukjes së punës së fëmijëve.
- Parimi 6: Ne advokojmë eliminimin e diskriminimit lidhur me punësimin dhe profesionin.

Mjedisi

- Parimi 7: Ne mbështesim një qasje parandaluese ndaj sfidave mjedisore.
- Parimi 8: Ne ndërmarrim nisma për promovimin e një përgjegjësie më të madhe mjedisore.
- Parimi 9: Ne inkurajojmë zhvillimin dhe shkrirjen e teknologjive që janë miqësore nga pikëpamja mjedisore.

Antikorrupsioni

- Parimi 10: Ne punojmë kundër korrupsionit kundër të gjitha formave të tij, duke përfshirë zhvatjen dhe rryshfetin.



10. Komunikimi

Përveç ambicies për sukses ekonomik, si kompani sigurimi ne synojmë gjithashtu krijimin e vlerave ekologjike dhe sociale.

Rrjedhimisht, ne e kuptojmë qëndrueshmërinë si një mundësi për përmirësimin e modelit tonë të biznesit, kompaninë tonë dhe botën. Në të

njëjtën kohë, ne përpiqemi që të mos pajtohemi vetëm me rregulloret ligjore. Objektivat minimale nuk janë të mjaftueshme për ne kur vjen fjala tek qëndrueshmëria. Ne luftojmë që të jemi një model në fushat tona të fokusit - ndryshimet klimaterike dhe demografike.



11. Kontakti

Çdo raportim i aksidenteve që janë relevante për Pajtueshmërinë do të trajtohet në mënyrë konfidenciale dhe sipas kërkesës në mënyrë anonime gjithashtu. UNIQA garanton mbrojtjen speciale dhe mbështet çdo njeri që dorëzon një ankesë apo raport të plotë në mirëbesim dhe me ndërgjegje. Personat e mëposhtëm janë në dispozicionin tuaj për raportimin e veprimeve të paligjshme apo shkeljet e Kodit të Sjelljes:

Kontakt i Përgjithshëm

info@uniqa.al

Drejtori i Përgjithshëm

[Avni Ponari](#)

Zv. Drejtore e Përgjithshme

[Alma Totokoçi](#)

Drejtör i Departamentit Legal, Burimeve Njerëzore dhe Compliance

[Abdyl Sarja](#)



Është mirë të dini se:

Nëse ju përballeni me një vendim të vështirë do të ishte ndihmuese për ju që t'i bëni vetvetes pyetjet e mëposhtme:

- A është sjellja ime në përputhje me ligjet dhe në një linjë me rregulloret e brendshme të UNIQA?
- Çfarë mendojnë të tjerët për veprimet e mia?
- A ka ndonjë rrezik që sjellja ime të hedhë një hije mbi UNIQA-n dhe që unë të vendos në rrezik reputacionin e kompanisë?
- A do ta konsideronin familja dhe miqtë e mi sjelljen time si etike?
- A do të ishte në rregull për mua nëse veprimet e mia do të mbuloreshin nga media?

Në rast dyshimi Funkzioni i Pajtueshmërisë Vendore do t'ju ndihmojë me kënaqësi.

Kodi i Sjelljes