

# ETICKÝ KODEX GLOBAL ASSISTANCE A.S.



## DESATERO ETICKÝCH PRAVIDEL

1. **Dodržujeme** právní předpisy a vnitřní předpisy, respektujeme etická pravidla a ctíme základní firemní hodnoty; totéž **vyžadujeme** od našich obchodních partnerů a zákazníků.
2. Se zákazníky i obchodními partnery **jednáme** vždy profesionálně a komunikujeme férově.
3. V obchodní činnosti **respektujeme** právo na konkurenci.
4. **Chráníme** důvěrné informace, osobní informace a data.
5. **Předcházíme** střetu zájmů v jakékoliv podobě.
6. **Nepodporujeme ani netolerujeme** korupci, uplácení, podvody či jinou formu trestné činnosti.
7. **Nepodporujeme ani netolerujeme** porušování pravidel hospodářské soutěže, diskriminaci nebo obtěžování v jakékoliv formě.
8. **Dodržujeme** pravidla pro předcházení legalizace výnosů z trestné činnosti.
9. **Poskytujeme** včasné, spolehlivé a přesné informace akcionářům, orgánům statní správy a veřejnosti.
10. **Chráníme** společenské hodnoty a životní prostředí.

## PRAVIDLA ETICKÉHO CHOVÁNÍ

### **Povaha**

Tato etická pravidla stanovují základní pravidla chování, která jsou závazná pro každého z nás, ať už jde o zaměstnance, člena představenstva, člena dozorčí rady či jiného orgánu naší společnosti.

Usilujeme rovněž o to, aby tato naše etická pravidla respektovali i naši smluvní a obchodní partneři.

### **Účel**

Tato etická pravidla mají působit jako prevence před společensky i právně závadným jednáním našich zaměstnanců, členů orgánů naší společnosti a ostatních osob jednajících v zájmu nebo v rámci činnosti naší společnosti.

### **Dohled**

Tato etická pravidla schválilo představenstvo Global Assistance a.s., které je zárukou uvedení pravidel v život a jejich každodenního dodržování. Na jejich dodržování dohlíží právní úsek a všichni vedoucí pracovníci Global Assistance a.s.

# ZÁKLADNÍ FIREMNÍ HODNOTY

## **Spolehlivost**

Jsme tam, kde nás klienti potřebují. Každý den, kdekoliv a v jakoukoliv hodinu. Pečujeme o jejich zdraví. Pomáháme jim dojet do cíle. Staráme se o jejich bezpečí. Lidský přístup je nám vlastní, proto co slíbíme, také splníme. Jsme připraveni podat pomocnou ruku, vždy a všude.

## **Odpovědnost**

Víme, že na našich rozhodnutích závisí kvalita služeb, které klientům budeme poskytovat. Proto ke své práci přistupujeme s pokorou a odpovědností. Stejně tak se chováme k životnímu prostředí a společnosti, které nás obklopují. Každý z nás je odpovědný za odvedenou práci a všichni společně jsme odpovědní za fungování GLOBAL ASSISTANCE.

## **Otevřenost**

Komunikujeme s respektem. Mluvíme otevřeně se svými kolegy, partnery i klienty. Bez vzájemné komunikace se neobejdeme. Sdílíme informace i znalosti a podporujeme týmového ducha. Problémy řešíme koordinovaně a s empatií.

## **Jednoduchost**

Neustále se vyvíjíme. Podporujeme změny, které vedou ke zjednodušení naší práce. Inovujeme, abychom zjednodušili život sobě i našim klientům. Věci řešíme rychle, ale s rozvahou. Naše komunikace je srozumitelná a jasná pro všechny.

## ZÁSADY CHOVÁNÍ A VYSTUPOVÁNÍ

### Vůči klientům

Maximální spokojenost klienta je naší prioritou. Naše obchodní činnosti vykonáváme vždy s odbornou péčí a důrazem na ochranu zájmů našich zákazníků. Jednáme vždy zdvořile, vstřícně, čestně, profesionálně a transparentně. Klientům vždy srozumitelně vysvětlíme zvolený postup poskytnutí asistenčních služeb včetně dalších kroků. Usilujeme o to, aby informace, které sdělujeme, byly vždy pravdivé, přesné, úplné, jasné a srozumitelné.

Stížnostmi se vždy pečlivě zabýváme. Při zpracování odpovědí dodržujeme interní postupy a výsledek šetření vždy srozumitelně vysvětlíme. Umíme přiznat chybu a za případné chyby se omluvit.

### Vůči zaměstnancům

Dlouhodobě pracujeme na vytváření pozitivního a motivačního pracovního prostředí, kde mohou všichni zaměstnanci rozvíjet svůj potenciál a profesně růst. Prosazujeme spravedlivý a rovný přístup ke všem zaměstnancům. Odmítáme jakoukoliv formu obtěžování nebo nerovného zacházení z důvodu přímé či nepřímé diskriminace, ať už ve vztahu k zaměstnancům nebo uchazečům o zaměstnání.

Ctíme pravidlo, že naši zaměstnanci mají nejen pracovní, ale také osobní život, a vytváříme podmínky pro ty, kteří jsou na trhu práce znevýhodněni. Podporujeme principy diversity a rovných příležitostí bez ohledu na věk, pohlaví, národnost, sexuální orientaci nebo vyznání. Vyžadujeme od všech zaměstnanců chování v souladu s etickými normami a firemními hodnotami. Žádný zaměstnanec nesmí zneužít informace pro svůj osobní prospěch nebo v rozporu se zájmem naší společnosti.

Investujeme do trvalého zvyšování a prohlubování kvalifikace našich zaměstnanců. Podporujeme dlouhodobý kariérní růst a aktivně se na něm podílíme. Každý člen vedení jakékoli úrovně nese odpovědnost za své podřízené. Vztah podřízeného a nadřízeného je založen na vzájemném respektu. Důsledně dodržujeme všechna pravidla bezpečnosti a ochrany zdraví na pracovišti. Při uzavírání pracovně-právních vztahů přihlížíme k tomu, zda uchazeč o zaměstnání při svém předchozím působení neporušil právní povinnosti či etické normy chování.

Ctíme ochranu soukromí zaměstnanců na pracovišti a jejich osobních údajů. Jakákoliv politická nebo občanská aktivita kteréhokoliv z našich zaměstnanců nesmí poškozovat dobrou pověst naší společnosti nebo skupiny VIG.

# ZÁSADY CHOVÁNÍ A VYSTUPOVÁNÍ

## **Vůči akcionářům**

Dlouhodobě usilujeme o zvýšení hodnoty kapitálu akcionářů naší společnosti. Všem akcionářům poskytujeme informace transparentně a nediskriminačním způsobem; ke všem přistupujeme bez rozdílu.

## **Vůči obchodním partnerům**

Se všemi našimi obchodními a smluvními partnery a dodavateli jednáme slušně, s respektem a férově. Při formulování smluv, tvorbě cen a při fakturaci jednáme poctivě a transparentně. Naší prioritou jsou dlouhodobé smluvní vztahy založené na korektnosti, nestrannosti, konkurenceschopnosti a kvalitě poskytovaných služeb a produktů.

Obchodní vztahy navazujeme pouze s těmi, kteří mají dobrou pověst, jejichž podnikatelská činnost je podle nám dostupných informací legální a jejichž finanční prostředky nejsou výnosem z trestné činnosti. Usilujeme o dodržování našich etických pravidel a firemních hodnot také ze strany obchodních a smluvních partnerů a dodavatelů.

## **Vůči České asociaci asistenčních společností**

Jako člen České asociace asistenčních společností respektujeme její etický kodex, který chrání dobré jméno jejich členů a napomáhá tomu, aby vzájemné vztahy členů ČAAS se rozvíjely ve zdravém soutěžním prostředí a jejich činnost probíhala v souladu s dobrými mravy a pravidly hospodářské soutěže. Mezi členy asociace dbáme na vedení vzájemné soutěže výlučně čestnými a poctivými prostředky.

Zejména se nikdy nedopouštíme nepravdivých, pomlouvačných a urážlivých výroků na adresu jiných asistenčních společností, jejich zaměstnanců a smluvních partnerů. V případě účasti ve výběrových řízeních respektujeme zásady poctivého obchodního styku a neuchylujeme se k žádným praktikám, které by mohly porušit důvěru zákazníků a mít za následek zkrácený názor o službách členů asociace.

## ZÁSADY CHOVÁNÍ A VYSTUPOVÁNÍ

### Vůči orgánům státní správy

Respektujeme úlohu, kompetence a pravomoci všech orgánů státní správy včetně dohledových orgánů. Spolupracujeme s nimi v plném rozsahu na principu korektnosti, transparentnosti a vzájemného respektu a úcty.

### Vůči médiím

Respektujeme úlohu tisku a ostatních médií, komunikujeme s novináři a respektujeme jejich snahu poskytovat objektivní informace o naší společnosti, našich službách i produktech.

### Vůči celé společnosti

Odpovědný vztah naší společnosti k životnímu prostředí je prioritou, kterou respektujeme při každé činnosti. Předcházíme znečištění životního prostředí a přijímáme opatření k minimalizaci dopadu činnosti naší společnosti na životní prostředí.

Vnímáme koncept společenské odpovědnosti jako nedílnou součást podnikání. Uvědomujeme si, že obchodní a podnikatelské aktivity naší firmy jsou bezpodmínečně propojené s prostředím, které nás obklopuje.

Vedle našich klíčových služeb zajišťování pomoci v urgentních situacích, podporujeme dlouhodobé CSR projekty, ale rádi přispějeme i jednorázové aktivitě, která nám dává smysl.

Prostřednictvím Dětské dopravní nadace jsme zapojeni do společensky prospěšného projektu.

Podílíme se na Platformě Vize0, která sdružuje společnosti, které mají zájem svými aktivitami ovlivňovat bezpečnost na silnicích. Denně pomáháme klientům řešit následky dopravních nehod a chceme, aby naše dlouholeté zkušenosti z této praxe co nejvíce přispěly k bezpečnějšímu silničnímu provozu.

## PŘEDCHÁZENÍ STŘETU ZÁJMŮ

### Prevence střetu zájmů

Postupujeme vždy tak, abychom předešli situacím, které mohou vyvolat i pouhé zdání střetu zájmů. Ke střetu zájmů může v praxi dojít v těchto situacích:

- Střet zájmu soukromého a pracovního**  
 Naše jednání a rozhodování při plnění pracovních úkolů nesmí být ovlivněno vlastním, soukromým zájmem. Za soukromý zájem považujeme rozhodnutí (jednání) učiněné za účelem získání jakékoliv přímé nebo nepřímé výhody pro nás samotné nebo naše osoby blízké. Zvýšené riziko ohrožení našeho nezávislého úsudku může nastat, pokud bychom vykonávali jinou výdělečnou činnost, která je shodná s předmětem činnosti naší společnosti, jejími oprávněnými zájmy, případně je v rozporu s dobrými mravy. Naši zaměstnanci mohou vedle svého zaměstnání v pracovněprávním vztahu vykonávat výdělečnou činnost, která je shodná s předmětem činnosti naší společnosti, jen s předchozím písemným souhlasem zaměstnavatele.  
 Členové statutárních orgánů postupují v případě možného střetu zájmů v souladu s požadavky zákona o obchodních korporacích, stanov společnosti a jednacích řádů statutárních orgánů.
- Střety zájmů uvnitř společnosti**  
 Rozdělení působnosti a rozhodovacích pravomocí je v naší společnosti uspořádáno v souladu s požadavky jednotlivých právních předpisů a doporučení dohledových orgánů tak, aby bylo zajištěno, že vykonávané činnosti nebudou nežádoucím způsobem navzájem ovlivňovány.
- Střet zájmů smluvního partnera se zájmy klientů**  
 Při zajišťování asistenční služby vždy respektujeme opatření, jejichž cílem je předejít riziku poškození zájmů klienta. Postupujeme tak, aby zájem klienta měl vždy přednost a byl ve vyváženém poměru se zájmy našich smluvních partnerů. Systém odměňování v naší společnosti je nastaven tak, aby nenarušoval naši schopnost jednat v souladu s nejlepším zájmem klienta a zároveň nepříznivě neovlivňoval kvalitu poskytované služby či produktu.

#### *Kdo je osoba blízká?*

*Osobou blízkou je příbuzný v řadě přímé (předek – potomek), sourozenec a manžel nebo registrovaný partner. Za osoby sobě navzájem blízké se pokládají i jiné osoby v rodinném nebo obdobném poměru, pokud by újmu, kterou utrpěla jedna z nich, druhá důvodně pocítovala jako újmu vlastní. Osobami blízkými jsou i osoby sešvagřené nebo osoby, které spolu trvale žijí.*



### **Pravidla pro dary a pohoštění**

Jsme společností, která v rámci realizace své podnikatelské činnosti vede jednání a uzavírá obchody s partnery napříč všemi oblastmi společenského života, veřejné správy, podnikatelské sféry apod., a která má zájem navazovat a udržovat s těmito subjekty dobré partnerské vztahy.

Nabízení či přijímání obchodních darů a pohoštění považujeme za dovolené v rámci budování a podpory obchodních vztahů, ovšem pouze za splnění následujících podmínek:

- nabízení či přijímání obchodních darů a pohoštění není zakázáno zákonem ani interní normou
- účelem nabízení či přijímání obchodních darů a pohoštění není získat neoprávněnou výhodu nebo ovlivnit obchodní úsudek či úřední postup
- poskytnutí daru nevytváří zdání nepatřičného vlivu nebo střetu zájmů
- jde o dary a pohoštění rozumné, umírněné hodnoty, a darem není finanční hotovost
- nikdo z nás nesmí nabízení darů jakýmkoliv způsobem podněcovat či vyžadovat

### **Pravidla pro charitu a sponzoring**

Finančně podporujeme vybrané projekty v oblasti sportu, kultury, charitativní, sociální nebo humanitární projekty či aktivity; nikdy ovšem za účelem získání neoprávněné výhody. V rámci svého podnikání se chováme apoliticky.

Nesponzorujeme politické strany či hnutí. Neposkytujeme finanční podporu v případech projektů, u nichž hrozí střet zájmů.

# PŘEDCHÁZENÍ TRESTNÉ ČINNOSTI

## **Prevence nekalého a podvodného jednání**

Jakékoliv jednání, které má charakter trestného činu, zejména podvodu nebo korupce, je v naší společnosti přísně zakázané a nemá v ní místo. Kriminální jednání kohokoliv v naší společnosti netolerujeme a bude důsledně postihováno.

## **Prevence korupce a uplácení**

Odmítáme veškeré formy korupce a úplatkařství. Nesmíme nabízet, slibovat, dávat, požadovat nebo přijímat, ať už přímo nebo prostřednictvím třetího, cokoli, co by mohlo být považováno za úplatek nebo jinou neoprávněnou výhodu. Korupcí se myslí zneužití postavení nebo pravomoci k nezaslouženému osobnímu prospěchu bez ohledu na to, zda se jedná o aktivní či pasivní jednání, ať už v roli příjemce či poskytovatele.

## **Prevence legalizace výnosů z trestné činnosti**

Důsledně dodržujeme pravidla omezující legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu; nekompromisně uplatňujeme zásady pro provádění mezinárodních sankcí. Aktivně předcházíme tomu, aby služby a produkty, které poskytujeme, byly zneužívány pro nezákonnou legalizaci výnosů z trestné činnosti nebo financování terorismu.

Získáváme spolehlivé informace o identitě klientů podle zásady „Poznej svého klienta“, provádíme náležitou kontrolu, a pokud je to zapotřebí, tak odmítneme poskytnout služby nebo produkty, které by mohly být v rozporu s platnými právními předpisy.

## **Součinnost při šetřeních**

Spolupracujeme s oprávněnými subjekty v rámci jejich kontrolní a dohledové činnosti, jakož i při šetření a vyšetřování trestné činnosti, přestupku nebo správního deliktu v rámci trestního, přestupkového nebo správního řízení.

V rámci trestního řízení poskytujeme příslušným orgánům činným v trestním řízení náležitou součinnost vyžadovanou právními předpisy.

Poskytujeme potřebnou součinnost jak internímu auditu, tak externím auditorům naší společnosti a skupiny VIG.

Netolerujeme vědomé poskytnutí nepravdivých informací nebo úmyslné zamlčení informací interním nebo externím auditorům, orgánům činným v trestním řízení nebo orgánům státní správy v rámci výkonu kontrolní nebo dohledové činnosti.

*Co je to úplatek nebo neoprávněná výhoda?*

*Úplatkem je neoprávněná výhoda spočívající v přímém majetkovém obohacení nebo jiném zvýhodnění (např. poskytnutí protisloužby), kterou dostává nebo má dostat uplácená osoba nebo s jejím souhlasem jiná osoba, a na kterou není nárok. Neoprávněnou výhodou je taková výhoda, kterou si příjemce nezasloužil.*

## REGULACE A OSTATNÍ ZÁKONNÁ PRAVIDLA

### **Povinnost zachovávat mlčenlivost**

Vždy zachováváme zákonem uznanou povinnost mlčenlivosti o všech skutečnostech, týkajících se osobních údajů našich klientů a mlčenlivost vyplývající ze smluv s našimi obchodními a smluvními partnery.

V rámci výkonu jakékoliv naší činnosti ctíme ochranu obchodního tajemství.

### **Dodržování pravidel hospodářské soutěže**

Dodržujeme pravidla čestné, otevřené a volné hospodářské soutěže. Zdržujeme se nepravdivých, pomlouvačných a opovržlivých výroků o našich konkurentech, jejich zaměstnancích či zprostředkovatelích. Jsme si vědomi toho, že dohody či ujednání mezi konkurenty, které narušují hospodářskou soutěž (tzv. kartelové dohody), jsou zakázány. Jsme si rovněž vědomi toho, že nesmíme navrhopvat ani uzavírat dohody nebo činit ujednání s kterýmkoliv naším konkurentem ohledně jakéhokoliv aspektu konkurenčního boje mezi ním a naší společností.

V rámci komunikace s našimi konkurenty se důsledně vyhýbáme diskusi na téma cen, podílu na trhu, prodejních podmínek, rozdělení zákazníků nebo služeb či produktů, metod distribuce, marže, nákladů, ziskovosti nebo nabídky služeb a produktů.

V obchodním styku nepoužíváme za účelem soutěže jakékoliv nekalé obchodní praktiky na úkor našich konkurentů nebo ostatních účastníků trhu. My sami očekáváme od našich obchodních partnerů, že budou dodržovat všechna zákonná pravidla hospodářské soutěže a poctivého obchodního styku.

### **Účast ve veřejných zakázkách a veřejných soutěžích**

Vyvarujeme se jakýchkoliv nezákonných nebo neetických praktik v souvislosti se získáním zakázky nebo zajištěním úspěchu ve veřejné soutěži, včetně úplatků, krádeží, podvodů nebo odposlechů.

Jsme si vědomi, že nesmíme navrhopvat ani uzavírat dohody nebo činit ujednání s kterýmkoliv naším konkurentem o zaslání nabídky nebo jejich podmínek, pokud má být nabídka zaslána k jinému účelu než k získání zakázky či úspěchu ve veřejné soutěži.

### **Korektní fakturace, účetnictví a výkaznictví**

Všechny obchodní transakce musejí být úplně a správně dokumentovány v souladu s právními předpisy. Je pro nás zásadní zpracovávat finanční účetnictví a účtování nákladů transparentně a podle pravdy. Zpracováváme účetní a obchodní záznamy tak, aby byly úplné, přesné a byly včas schváleny zodpovědným zaměstnancem a externí auditorskou společností.

Včas zveřejňujeme své účetní závěrky, které jsou vyhotovovány v souladu s národními a mezinárodními účetními standardy.

# PRAVIDLA ZODPOVĚDNÉHO PODNIKÁNÍ A VĚDOMÉHO ROZHODOVÁNÍ

Naše společnost odpovědně řídí svá rizika. Každé rozhodnutí, které činíme, činíme vědomě a s vědomím všech nám známých rizik. Dlouhodobé úspěchy naší společnosti na zdejším trhu jsou výsledkem zodpovědných rozhodnutí nás všech.



# DOBŘE JMÉNO SPOLEČNOSTI A POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ

## Ochrana dobrého jména

Každý z nás ovlivňuje svým chováním a svými činy dobré jméno naší společnosti. Nezákonné či jinak nepatřičné chování a jednání každého z nás může nenávratně poškodit naše dobré jméno na trhu a jeho vnímání ze strany veřejnosti a našich klientů. Každý z nás má proto povinnost za všech okolností dbát o zachování dobrého jména Global Assistance a skupiny VIG.

## Vztahy k médiím

Informace, které předáváme médiím, musí být vždy objektivní a pravdivé. Informace poskytujeme médiím vždy pouze prostřednictvím schválených osob.

Nečiníme rozdílu mezi obrazovými, tištěnými a internetovými médii.

Vždy bráníme neoprávněnému úniku interních informací do médií a jejich možnému zneužití. Využíváme reklamu, která musí být vždy v souladu s těmito etickými pravidly a firemními hodnotami.

## Používání sociálních médií

Zřízení profilů pod značkou Global Assistance na sociálních médiích včetně blogů podléhá vždy souhlasu společnosti. Pracovní profily na sociálních médiích se zřizují vždy odděleně od soukromých. Obsah publikovaný zaměstnanci na sociálních médiích prostřednictvím jejich soukromých profilů nesmí poškozovat dobré jméno naší společnosti ani být v rozporu se zájmy naší společnosti.

## Ochrana interních informací

V rámci výkonu práce nebo funkce pro naši společnost se můžeme dozvědět zásadní ekonomické, finanční, personální, obchodní nebo jiné interní firemní informace týkající se naší společnosti nebo společnosti VIG dříve, než se stanou veřejně dostupnými. Jakékoliv zneužití interních firemních informací nebo předání těchto informací jiným osobám je přísně zakázáno.

*Co jsou interní firemní informace?*

- *informace o hospodářských výsledcích*
- *informace o připravovaných inovacích v nabídce produktů a obchodních vztazích*
- *informace o klientských údajích*
- *informace o bezpečnostních opatřeních*

# OCHRANA A BEZPEČNOST

## **Bezpečnost a ochrana zdraví při práci**

Jsme si vědomi naší odpovědnosti za bezpečnost a zdraví našich zaměstnanců. Zajišťujeme bezpečnost a ochranu zdraví při práci v souladu s právními předpisy včetně příslušných školení, která jsou pro všechny zaměstnance povinná.

Jsme všichni povinni dodržovat předpisy a pravidla bezpečnosti a ochrany zdraví při práci. Pracovat pod vlivem alkoholu, drog nebo jiných omamných či psychotropních látek je u nás zakázáno. Netolerujeme jakékoliv násilí nebo šikanu na pracovišti.

## **Ochrana osobních údajů a informací**

Důvěru v naši společnost podporuje striktní dodržování právních a interních předpisů v oblasti ochrany osobních údajů a informací. Při zpracování osobních údajů se vždy řídíme postupy stanovenými právními předpisy. Vždy dodržujeme regulatorní požadavky na zajištění bezpečnosti a používání zařízení informačních systémů, informací a dat.

Dbáme na zamezení neoprávněného přístupu k osobním údajům a předcházíme jejich náhodné ztrátě či zničení. Nesdílíme osobní údaje s třetími stranami, které nerespektují pravidla bezpečného nakládání s osobními údaji. S obchodními partnery a třetími stranami uzavíráme dohody o mlčenlivosti.

## **Ochrana duševního vlastnictví**

Vždy chráníme duševní vlastnictví naší společnosti a skupiny VIG. Bez výslovného svolení neumožňujeme třetím osobám využívat naše duševní vlastnictví. V rámci výkonu své práce používáme pouze autorská díla a software, k nimž má naše společnost oprávnění. Vyvarujeme se zneužívání pracovních prostředků ke kopírování děl chráněných autorskými právy.

## **Ochrana životního prostředí**

Chováme se zodpovědně k životnímu prostředí. Jsme si vědomi dopadů našeho každodenního jednání na pracovišti i mimo něj do sféry životního prostředí a snažíme se jim předcházet. Důsledně dodržujeme interní předpisy k zajištění ochrany životního prostředí. Při poskytování našich služeb a produktů vždy usilujeme o šetrné zacházení s energiemi a surovinami a o snížení emisí a odpadních vod.

Naší snahou je důsledné dodržování těchto etických pravidel, která jsou součástí každodenního fungování naší společnosti a práce každého z nás. Je v našem společném zájmu, aby tato etická pravidla nebyla porušována. Případné porušení musí být vždy sděleno příslušným vedoucím zaměstnancům naší společnosti. V případě jakýchkoliv otázek nebo podnětů k obsahu těchto etických pravidel má kdokoli možnost se obrátit na právní úsek naší společnosti.