



PZU grupas labās prakses **rokasgrāmata**

Atbilstība | Ētika | Inovācijas
Efektivitāte | Godīgums



PZU GRUPAS LABĀS PRAKSES ROKASGRĀMATA

PZU grupas labās prakses rokasgrāmata ir vienots standarts, ko ievēro PZU grupas uzņēmumi. Tas ir principu un vērtību kopums, kas ir jāievēro visiem PZU grupas darbiniekiem.

PZU grupas labās prakses rokasgrāmata ir saistoša visiem uzņēmumiem, kas ietilpst PZU grupā un ir PZU sadarbības partneri, tādēļ PZU grupas labās prakses rokasgrāmatā visi uzņēmumi tiek dēvēti par PZU grupu.

Mēs pieņemam, ka uzņēmumi, kas sadarbojas ar PZU grupu, sniedzot pakalpojumus PZU grupai vai tās vārdā, ievēros PZU grupas labās prakses rokasgrāmatā noteiktos rīcības standartus.

**Mums ikviens cilvēks ir svarīgs,
tādēļ vēlamies katram sniegt gaišāku nākotni.**



Vērtība ir tas,
ko saņemam.

VORENS BAFETS



Varat uz mums paļauties!

VĒRTĪBU KODEKSS

Kāds ir PZU grupas galvenais darbības mērķis?

PZU grupas misija ir: palīdzam klientiem rūpēties par viņu nākotni. Taču to nevar panākt bez viņu uzticēšanās. Klientu uzticēšanās ir mūsu attiecību stūrakmens, jo klienti pārka mūsu solījumu, ka grūtā brīdī mēs viņiem palīdzēsim un viņi varēs uz mums paļauties.

Tomēr PZU grupas darbība ietekmē ne tikai klientus. Mums svarīgi ir darbinieki, akcionāri, piegādātāji, kā arī sabiedrība un vide, kurā strādājam. Visām iesaistītajām pusēm ir jābūt pārliecinātām, ka uz PZU grupu var paļauties.

Pievilt ir ļoti viegli, turpretim atgūt uzticību ir ārkārtīgi grūti, tādēļ mums ir jābalsta sava darbība uz vērtībām, kuras vienādi saprotam un vienādi attiecinām uz visiem PZU grupas darbiniekiem un uzņēmumiem, ar kuriem sadarbojamies.

Mums visiem ir vienota izpratne par vērtībām, un katrs no mums ikdienas darbā rīkojas saskaņā ar tām. Šo vērtību ievērošana garantē visu PZU grupas ieinteresēto pušu uzticību mūsu uzņēmumiem.



STABILITĀTE

Klientam tas nozīmē, ka:

- mēs droši pārvaldām uzņēmumu — jūs varat mums uzticēties;
- mēs esam apņēmušies ilgtermiņā attīstīt tirgus, kuros darbojamies - mēs piedāvājam tikai tādus produktus un pakalpojumus, kam ticam paši.

Darbiniekam tas nozīmē, ka:

- mēs rūpējamies par darbinieku attīstību un karjeras izaugsmi PZU grupā;
 - mēs nodrošinām drošus darba apstākļus.
-



TAISNĪGUMS

Klientam tas nozīmē, ka:

- attiecības ar klientiem balstām uz skaidriem noteikumiem — mēs pildām savas saistības;
- klients vienmēr var paļauties uz mums.

Darbiniekam tas nozīmē, ka:

- mēs izpildām savas saistības;
- mēs ievērojam skaidrus uzņēmuma iekšējos noteikumus.



INOVĀCIJAS

Klientam tas nozīmē, ka:

- mēs zinām klientu vajadzības un nepārtraukti meklējam jaunus risinājumus;
- mēs nosakām virzienu finanšu pakalpojumu tirgū.

Darbiniekam tas nozīmē, ka:

- mēs piedāvājam nestandarta risinājumus;
 - mēs aktīvi meklējam un iesakām uzlabojumus uzņēmuma darbībā.
-



ATBILDĪBA

Klientam tas nozīmē, ka:

- mēs jūtamies atbildīgi par saviem klientiem visos viņu dzīves posmos;
- ar izglītošanu un preventīvām darbībām mēs palīdzam veikt apzinātu izvēli.

Darbiniekam tas nozīmē, ka:

- mēs ņemam vērā mūsu lēmumu ietekmi uz darbiniekiem;
- mēs iesaistām darbiniekus uzņēmuma aktivitātēs sociālās atbildības jomā.

Mēs kopīgi darām visu, lai šīs vērtības ir neatņemama uzņēmuma identitātes un darbinieku DNS sastāvdaļa. Mūsu pamatprincipi ir godīgums un cieņa pret apkārtējiem.

Mūsu kompetence un profesionālā pieredze noteikti palīdzēs mums vēl labāk pildīt pienākumus.

Cilvēki mums ir svarīgi, un viņi var uz mums paļauties.

Mēs cienām viņu lēmumus un sniedzam viņiem iespēju veidot savu nākotni.





Reputācija ir jāveido
divdesmit gadus, bet iznīcināt
to var piecās minūtēs.

**Paturiet to prātā,
un jūs rīkosities citādi!**

VORENS BAFETS



Saziņa ar klientu ir balstīta uz uzticēšanos.
Mums ir vienāda attieksme pret visiem PZU grupas klientiem.



KLIENTS. **Mums var uzticēties**

Mums ir atbilstoša kvalifikācija un rīki, lai izpildītu savas saistības pret klientiem, tāpēc mēs sniedzam viņiem uzticamu un saprotamu informāciju par saviem piedāvājumiem un produktiem. Nodrošināsim, lai šīs zināšanas nekādā veidā nevienam nemaldinātu. Mūsu sagatavotie līgumu paraugi un reklāmas materiāli ir skaidri un nepārprotami. Saziņa ar klientu balstās uz uzticēšanos. Atcerieties, ka, pildot darba pienākumus, mēs vienmēr rīkojamies PZU grupas vārdā. Ja klients zaudēs uzticēšanos mums, viņš vairs neturpinās ar mums sadarbīties.

Mūsu pienākums ir vienādi izturēties pret visiem klientiem. Nevienam klientam netiek liegta apkalpošana, informācija vai paskaidrojumi. Mēs saglabājam savu profesionalitāti, nodrošinot pēcpārdošanas servisu.



KLIENTS. **Mums ir svarīgs godīgums**

Mums godīgums nozīmē vairāk nekā tikai rīcību saskaņā ar tiesību aktiem. Mēs nebaidāmies atzīt pieļautās kļūdas un izdarām secinājumus no tām. Nevilcināmies izteikt savu viedokli. Mēs spējam izpildīt saistības, kuras esam uzņēmušies, un nevilcināmies paust atzinību vai šaubas.



Jautājums:

Mans paziņa lūdza informāciju par vienu no mūsu klientiem.
Vai es drīkstu izpaust šādu informāciju?



Atbilde:

Nē. Mēs cienām un sargājam visu mūsu klientu personas datu konfidencialitāti. Mūsu pienākums ir aizsargāt mums uzticēto informāciju. Mēs to drīkstam izmantot tikai ar uzņēmuma darbību saistītiem nolūkiem.



Godīgi informējam klientus
par PZU grupas piedāvājumiem.



KLIENTS. **Profesionalitāte visos procesos**

Mēs esam guvuši panākumus un izveidojuši spēcīgu zīmolu, pateicoties ikviena mūsu grupas dalībnieka zināšanām un pieredzei. Nepārtraukti uzlabojumi mums ļauj ne tikai iet kopsolī ar pasaules attīstību, bet arī ielūkoties nākotnē. Tāmdēļ mēs ar prieku sagaidām novatoriskas un drosmīgas idejas.

Izmantojam pārbaudītus risinājumus, lai izstrādātu jaunus produktus. Mūsu zināšanas un radošums nes peļņu un nodrošina uzkrājumus. Tas pozitīvi iespaido mūsu uzņēmuma tēlu, lai mēs atrastos uzmanības un notikumu centrā.



KLIENTS. **Atslēgvārds ir atbildība**

Mēs godīgi informējam klientus par PZU grupas piedāvājumiem. Mēs rūpīgi izskaidrojam ieguvumus, neslēpjam ar piedāvājumu saistītos riskus, uzņemamies pilnu atbildību par piedāvājumu un pildām savus solījumus. Mēs darām visu, lai godprātīgi un rūpīgi atrisinātu PZU grupas klientu problēmas. Nodrošinām, lai sūdzības tiktu laikus izskatītas. Ja rodas domstarpības, mēs pieaicinām starpnieku, lai atrisinātu strīdu pārrunu ceļā.



KLIENTS. **Mēs nodrošinām personas datu aizsardzību**

Visu personu, t. i., mūsu klientu, darbinieku, sadarbības partneru un mūsu mājaslapu lietotāju, dati ir aizsargāti. Tas attiecas uz visiem datiem, ko var izmantot personas identificēšanai.

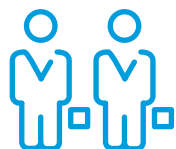
Personas datu aizsardzības prasību ievērošana attiecas uz visiem mūsu darbiniekiem, kā arī viņu izmantotajām darbstacijām un IT sistēmām. Piekļuve šādiem datiem tiek piešķirta tikai personām, kurām tā ir nepieciešama pienākumu pildīšanai.



Mums ir svarīgs katrs darbinieks.
Mūsu sadarbība sniedz spēku vēl labāk
pildīt savus pienākumus.

Ar darbu un pūlēm
var sasniegt visu.

ĀDAMS MICKĒVIČS



Mēs cienām visus darbiniekus
PZU grupas uzņēmumā.



DARBINIEKS. **Cienīsim cits citu**

Cieņa izpaužas mūsu attieksmē un izturēšanās veidā pret cilvēkiem, kas mums uzticas. Mēs nepieļaujam nekāda veida diskrimināciju. Ikvienam, kas ir liecinieks šādai praksei PZU grupā, par to ir jāziņo. Mēs cienām visus darbiniekus neatkarīgi no ieņemamā amata un novērtējam viņu ieguldījumu komandas darbā. Mēs uzskatām, ka personības tipu, raksturu un iezīmju daudzveidība veido uzņēmuma panākumus.



Jautājums:

Man ir jāizvēlas, kuru no diviem darbiniekiem paaugstināt amatā. Viens no viņiem ir vīrietis, bet otra ir sieviete, kas vairākkārt izteikusies, ka plāno ģimenes pieaugumu. Vai es drīkstu paaugstināt amatā vīrieti, ja uzskatu, ka sieviete drīz dosies dekrēta atvaļinājumā un vairs nestrādās?



Atbilde:

Nē. Šāds lēmums pārkāptu dzimumu vienlīdzības principu darbavietā.

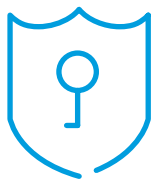


DARBINIEKS. **Mēs esam atbildīgi**

Mēs rūpīgi un atbildīgi pārvaldām darbinieku zināšanas. Saskaņā ar uzņēmējdarbības jomu mēs veidojam no juridiskā un komercijas skatpunkta efektīvu PZU grupas uzņēmumu struktūru.

Mēs labi apzināmies, ka pilnvaras rīkoties PZU grupas vārdā darbiniekiem piešķir valde vai PZU grupas vadība. Tas nozīmē, ka neviens darbinieks nav tiesīgs pārstāvēt PZU grupu bez attiecīga pilnvarojuma.

Paaugstināta uzņēmējdarbības riska apstākļos mēs konsultējamies ar ekspertiem. Mēs nodrošinām, ka lēmumus pieņem īstie cilvēki.



Konfidencialitātes principam mūsu ikdienas darbā PZU grupas uzņēmumā ir vislielākā nozīme.



DARBINIEKS. **Visiem tiek sniegtas vienādas iespējas**

Šis princips ir mūsu attiecību pamatā. Visiem darbiniekiem tiek sniegtas vienādas iespējas visos procesos PZU grupas uzņēmumos, tostarp darbā pieņemšanas procesā, snieguma novērtēšanā, paaugstinot amatā, profesionālajā izaugsmē un mācībās.

Pret visiem izturas vienlīdzīgi neatkarīgi no dzimuma, vecuma, invaliditātes, tautības, reliģiskās pārliecības, politiskajiem uzskatiem, piederības arodbiedrībai, etniskās izcelsmes, seksuālās orientācijas vai ieņemamā amata.



DARBINIEKS. **Mēs nodrošinām informācijas aizsardzību**

Vienmēr jāatceras, ka mūsdienās ļoti viegli var piekļūt informācijai. Informācijas noplūde ir saistīta ar vairākiem riskiem, tādēļ ļoti būtiski ir tiesiski aizsargātas un konfidenciālas informācijas glabāšana, ko PZU grupa publiski neizpauž.

Katram no mums ir pienākums nodrošināt visu PZU grupas uzņēmumu izsniegto elektronisko ierīču drošību, aizsardzību un pienācīgu uzraudzību. Ir aizliegta elektronisko ierīču parolu nodošana trešajām personām. Parole ir pielīdzināma elektroniskajam parakstam, tādēļ katrs darbinieks ir atbildīgs par visām darbībām, ko ar viņa paroli veic trešās personas.

PZU grupas uzņēmumos ir atļauts izmantot ierīces vai programmatūru personiskiem mērķiem ierobežotā veidā un apjomā saskaņā ar IT drošības noteikumiem. Ir aizliegts izmantot darbā izsniegtās elektroniskās ierīces vai programmatūru pretlikumīgām darbībām vai savai uzņēmējdarbībai, kas nav saistīta ar darbu PZU grupas uzņēmumā.

PZU grupas uzņēmumu ietvaros veiktajā sarakstē nedrīkst iekļaut neatbilstošu vai prettiesisku informāciju.



Jautājums:

Kolēģis apgalvo, ka man nevajadzētu sociālajā tīklā „Facebook” publicēt negatīvus komentārus par darbu PZU grupas uzņēmumā. Es viņam nepiekrītu, jo manos ierakstos nav izpausta konfidenciāla informācija un tos redz tikai mani draugi. Kuram no mums ir taisnība?



Atbilde:

Taisnība ir jūsu kolēģim. „Facebook” publicētā informācija ar jūsu draugu starpniecību var kļūt pieejama trešajām personām un negatīvi ietekmēt darba devēja tēlu vai PZU grupas uzņēmuma reputāciju.



DARBINIEKS. **Mūsu zināšanas un idejas**

Mēs aizsargājam visus savus resursus, tostarp informāciju, kas ir PZU grupas uzņēmuma intelektuālais īpašums. Datubāzes, reģistri un arhīvi tiek pārvaldīti saskaņā ar tiesību aktiem un PZU grupas uzņēmumā pieņemtajiem iekšējās kārtības noteikumiem.

Intelektuālais īpašums ir uzņēmuma unikāla nemateriālā vērtība. Tas padara mūs atšķirīgus tirgū. Mūsu pakalpojumu un piedāvājumu unikalitāte ļauj izcelties tirgū un ir PZU grupas uzņēmumu panākumu pamats, tādēļ mēs aizsargājam intelektuālo īpašumu. Apzināties, ka tā pilnīgs vai daļējs zudums var izraisīt klientu uzticēšanās kritumu PZU grupas uzņēmumam un nodarīt kaitējumu uzņēmuma reputācijai.



DARBINIEKS. **Droša darba vide**

Mēs saviem darbiniekiem, sadarbības partneriem, apakšuzņēmējiem un piegādātājiem nodrošinām pienācīgus un drošus darba apstākļus. Mēs strādājam, ievērojot likumus un attiecīgos tiesību aktus vides aizsardzības, veselības un darba drošības jomā.

Mums rūp drošība darba vietā, un mēs nekavējamies novēršam situācijas vai apstākļus, kas var radīt riskus šajā jomā. Darbā mēs ievērojam darba drošības noteikumus.



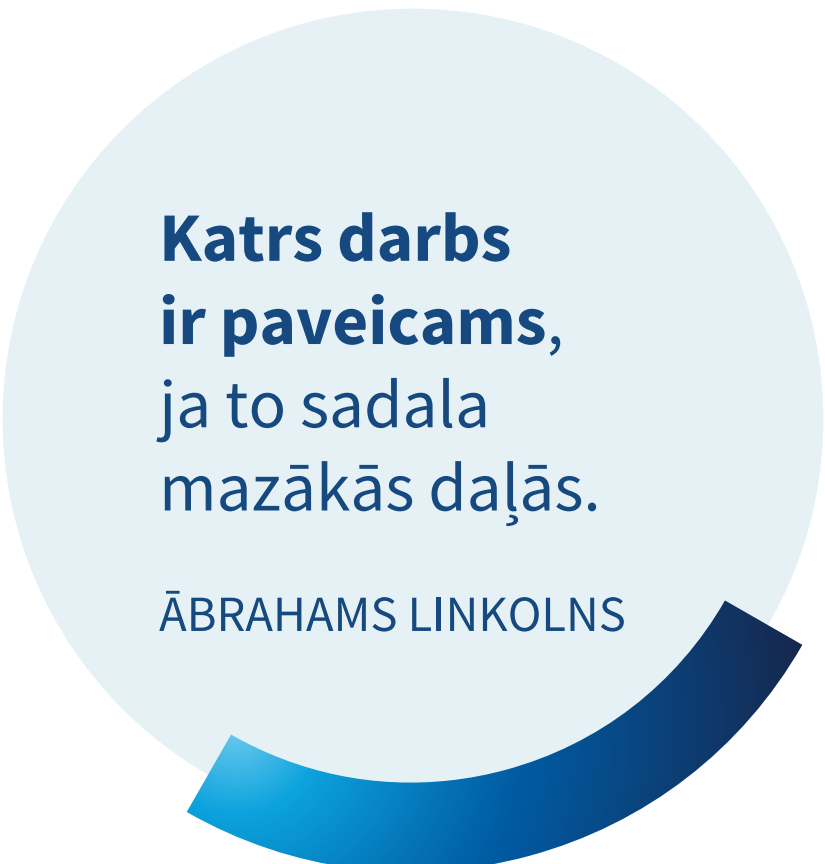
DARBINIEKS. **Mums rūp uzņēmuma aktīvi**

Mēs rūpējamies par uzņēmuma resursiem kā par savu personīgo īpašumu. Mūsu pienākums ir aizsargāt uzņēmuma materiālos resursus (piemēram, ēkas, iekārtas, datorus), kā arī nemateriālos resursus, piemēram, zīmolu, uzņēmuma vērtības un reputāciju.





Mūsu partneri mums ir svarīgi. Mēs novērtējam un cienām katru no viņiem. Mēs uzskatām, ka labas attiecības sniedz ieguvumus abām pusēm.



**Katrs darbs
ir paveicams,
ja to sadala
mazākās daļās.**

ĀBRAHAMS LINKOLNS



Jautājums:

Es vēlētos prezentēt PZU grupas uzņēmuma piedāvājumu klientam pēc iespējas labākā gaismā, lai nebūtu nekādu šaubu par sadarbības uzsākšanu. Vai es drīkstu runāt tikai par apdrošināšanas pakalpojuma stiprajām pusēm?



Atbilde:

Nē. Ja pakalpojuma iegāde ir saistīta risku, jo īpaši ar finansiālu risku, jums ir jābūt godīgam un jāsniedz klientam objektīva informācija, lai viņš varētu veikt apzinātu izvēli par sadarbību ar PZU grupas uzņēmumu.



PARTNERIS. **Skaidri piegādātāju izvēles noteikumi**

Slēdzot līgumu, ievērojam tiesību aktus. Mūsu lēmumi par labu piegādātāja izvēlei balstās tikai uz objektīviem kritērijiem, piemēram, cena, kvalitāte, tehniskie parametri un atbilstība prasībām.

Mēs izvairāmies no šaubīgiem un pretlikumīgiem vai prettiesiskiem darījumiem.



PARTNERIS. **Skaidri un saprotami sadarbības noteikumi**

Mēs godīgi izturamies pret sadarbības partneriem. Neveidojam komerciālas attiecības un neslēdzam līgumus PZU grupas uzņēmuma vārdā, ja kāda no pusēm ir mūsu ģimenes loceklis vai tuvs radnieks. Mēs nepiedalāmies lēmumu pieņemšanā par sadarbību, ja ar uzņēmumu ir saistīts kāds no mūsu ģimenes locekļiem.

Mums rūp labas attiecības ar starpniekiem. Mēs bez pamatojuma nepiemērojam īpašus sadarbības noteikumus atkarībā no starpnieka uzņēmuma veida vai apjoma.



PARTNERIS. **Godprātīga saistību izpilde**

Tirgos, kuros darbojas PZU grupa, konkurējam, ievērojot likumus. Mēs savā darbībā ievērojam godīgas konkurences un patērētāju tiesību aizsardzības normas.

Mēs nodrošinām, ka mūsu uzņēmums netiek apsūdzēts par preču zīmju pārkāpumiem. Mēs izmantojam nepārprotamus produktu, piedāvājumu, pakalpojumu, resursu un rīku nosaukumus. Mūsu pakalpojumi tiek veicināti un reklamēti, izskaidrojot to patieso vērtību un ieguvumus.



PZU grupas uzņēmumā izceļam uzņēmējdarbības ētiskos aspektus. Mēs veicam uzņēmējdarbību, kas atbilst tiesiskajam regulējumam.



Nemitīga un rūpīga
ikdienas pienākumu
izpilde prasa **ne mazāk
pūļu kā varoņdarbi.**

ŽANS ŽAKS RUSO



Jautājums:

Nozares žurnāls vēlas publicēt rakstu par vienu no PZU grupas uzņēmuma jaunajiem produktiem. Vai es drīkstu runāt ar žurnālistu, kurš gatavo rakstu?



Atbilde:

Jā, ja jūs esat pilnvarots to darīt. Mums ir svarīgs PZU grupas uzņēmuma publiskais tēls. Paziņojumus vai intervijas plašsaziņas līdzekļiem par mūsu pakalpojumiem drīkst sniegt tikai pilnvarotas personas. Ja jūs neesat pilnvarots saziņai ar medijiem, jums žurnālista lūgums jānosūta kolēģim, kurš ir pilnvarots pārstāvēt uzņēmumu medijos.



UZŅĒMUMS. **Godīga konkurence**

Mēs ievērojam taisnīgas konkurences principus. Visās savās darbībās mēs ievērojam godīgas konkurences tiesību normas.

Mēs nesniedzam maldinošu informāciju par citiem tirgus dalībniekiem. Mēs nekādā veidā neapšaubām viņu piedāvājumus un nemanipulējam ar datiem. Mēs neslēpjam būtiskus faktus un neinterpretējam tos apšaubāmā veidā, lai negodīgi iegūtu priekšrocības pār konkurentiem.



UZŅĒMUMS. **Atklāta komunikācija ar medijiem**

Mēs sniedzam precīzu un nepārprotamu nepieciešamo informāciju iesaistītajām pusēm, ar kurām sadarbojamies. Mēs nodrošinām, lai uzraudzības iestādēm un institūcijām sniegtā informācija ziņojumos, dokumentos un publicētajos pārskatos ir saprotama un skaidra.

PZU grupas uzņēmumos mēs ievērojam informācijas atklāšanas politikas standartus, kas attiecas uz uzņēmumiem regulētā tirgū. Mēs visiem tirgus dalībniekiem par PZU grupas uzņēmumiem sniedzam uzticamu un pārbaudītu informāciju par uzņēmējdarbību, pakalpojumiem un nodomiem.

Mēs regulāri publicējam finanšu pārskatus.

Mēs profesionāli un atbildīgi informējam par aktuāliem jautājumiem plašsaziņas līdzekļus. Mēs pievēršam īpašu uzmanību PZU grupas uzņēmumu tēlam. Paziņojumus plašsaziņas līdzekļiem drīkst sniegt tikai PZU grupas uzņēmumos saziņai ar medijiem pilnvaroti pārstāvji.



Jautājums:

Kāds draugs man jautāja, vai PZU grupas uzņēmuma finanšu rezultāti pēdējā ceturksnī bija labi vai slikti. Vai es drīkstu ar viņu apspriest šo jautājumu?



Atbilde:

Jā, bet ar nosacījumu, ka PZU grupas uzņēmums jau ir publicējis ceturkšņa finanšu pārskatu. Pretējā gadījumā, kamēr tas nav publicēts, uzņēmuma finanšu dati ir konfidenciāli un tos nedrīkst publiski izpaust vai apspriest paziņu lokā.



Jautājums:

Es strādāju Iepirkumu nodaļā, un mana vīra uzņēmums piedalās PZU grupas uzņēmuma organizētā iepirkumā. Vai man par to ir jāinformē savs tiešais vadītājs?



Atbilde:

Jā. Lai gan pastāv maza varbūtība, ka varat ietekmēt lēmuma pieņemšanu, jums būs pieejama informācija par iepirkuma rezultātiem. Jūsu vīra saistība ar uzņēmumu, kas piedalās iepirkumā, var izraisīt interešu konfliktu. Mēs palīdzēsim jums atrisināt situāciju, ja par to ziņosit Risku un atbilstības departamentam.



Neviens no mums nedrīkst veikt uzņēmējdarbību, kas konkurē ar mūsu uzņēmumu. PZU grupas uzņēmumu darbinieku pienākums ir informēt uzņēmumu par jebkuru faktisku vai potenciālu interešu konfliktu.



UZŅĒMUMS. **Atbilstība tiesību aktiem**

PZU grupas uzņēmumi nodrošina, ka visās darbības jomās tiek ievērotas tiesību normas un standarti.

Attiecībās ar uzraudzības iestādēm, nozaru organizācijām un citām ārējām institūcijām PZU grupas uzņēmumi ievēro un atzīst visus likumā noteiktos šo iestāžu pienākumus.

Katra darbinieka tiesības un pienākumi ir skaidri definēti. Tomēr, ja rodas šaubas par kāda lēmuma pamatotību, vai kāda situācija šķiet aizdomīga, vai rodas aizdomas, ka varētu būt pārkāpti tiesību akti vai pieņemtie standarti, par to informējam struktūrvienības vadītāju uzņēmumā.



UZŅĒMUMS. **Interesešu konflikts**

Mēs ikdienā veidojam labas attiecības ar klientiem un pozitīvu uzņēmuma tēlu. Jebkurš interesešu konflikts vai pat interesešu konflikta varbūtība var nodarīt kaitējumu mūsu uzņēmuma reputācijai. Interesešu konflikts var izpausties dažādos veidos. Parasti tās ir situācijas, kurās novērojams konflikts starp:

- PZU grupas uzņēmuma darbinieka vai ar to saistītas personas un klienta interesēm;
- divu vai vairāku PZU grupas uzņēmumu klientu interesēm;
- ar PZU grupas uzņēmumu saistītas personas un pašā PZU grupas uzņēmuma interesēm.

Interēšu konflikts rodas situācijās, ja darbinieks, piemēram:

- izmanto savus kontaktus vai ieņemamo amatu, lai gūtu personīgu labumu uz PZU grupas uzņēmuma interēšu rēķina;
- veic saimniecisko darbību ārpus PZU grupas uzņēmuma, kas traucē viņam efektīvi pildīt darba pienākumus PZU grupas uzņēmumā;
- individuāli veic investīcijas, pamatojoties uz PZU grupas uzņēmumā iegūto informāciju.

Interēšu konflikts rodas arī tad, ja mūsu radnieks vai ģimenes loceklis iegūst nepamatotu labumu, tāpēc ka strādājam PZU grupas uzņēmumā.





Jautājums:

Sadarbības partneris man ir uzdāvinājis biļeti uz futbola spēli.
Vai drīkstu pieņemt šo dāvanu?



Atbilde:

Jā, taču jums ir jāsaņem piekrišana. Jums nav aizliegts apmeklēt pasākumus, kuru nolūks ir veidot labas lietišķās attiecības, taču tikai ar nosacījumu, ka dāvanas nolūks nav sniegt labumu, lai ietekmētu PZU grupas uzņēmuma darbinieka lēmumus. Saskaņā ar uzņēmuma dāvanu pieņemšanas un došanas noteikumiem jums ir atļauts pieņemt biļeti uz sporta pasākumu. Taču neaizmirstiet, ka jūsu pienākums ir iesniegt ziņojumu Dāvanu reģistrā par dāvanas pieņemšanu.



Mēs saviem partneriem nedāvinām
neatļautas dāvanas.



UZŅĒMUMS. **Korupcija un dāvanu politika**

Mēs nepieļaujam korupciju. Veicot darba pienākumus un uzturot sadarbību ar uzņēmuma partneriem, mēs rīkojamies ētiski un saskaņā ar likumu.

PZU grupā ir stingri noteikta dāvanu pieņemšanas un došanas kārtība. Mēs nedāvinām neatļautas dāvanas sadarbības partneriem, to darbiniekiem, pārstāvjiem vai citām trešajām personām. Turklāt mēs nesolām, negaidām un nepieņemam no citiem neatļautas dāvanas, it īpaši, ja to veids vai vērtība var ietekmēt saņēmēja rīcību un lēmumus. Ir aizliegts dāvināšanā iesaistīt trešās personas, lai apietu šo noteikumu.

Mēs nepieņemam dāvanas no mūsu klientiem vai sadarbības partneriem, ja šādas dāvanas var:

- ietekmēt PZU grupas uzņēmuma darbinieka lēmumu vai dāvinātājs netieši norāda, ka vēlas ietekmēt lemšanas gaitu;
- radīt neformālu pienākumu pret klientu, līgumpartneri vai personu, kura sadarbojas ar PZU grupu;
- radīt interešu konfliktu;
- interpretēt kā kompensāciju par veikto darījumu;
- negatīvi ietekmēt darbinieka profesionālo pienākumu izpildi, PZU grupas uzņēmuma darbinieka intereses, tēlu un reputāciju.



UZŅĒMUMS. **Naudas atmazgāšanas un terorisma finansēšanas novēršana**

Naudas atmazgāšana un terorisma finansēšana ir uzskatāma par būtisku risku mūsu darbībai.

Tā ir globāla problēma, kas nozīmīgi ietekmē finanšu tirgu. Šī iemesla dēļ PZU grupas uzņēmumi veic visus likumā paredzētos pasākumus, lai novērstu situācijas, kurās PZU grupas uzņēmumu darījumi var tikt izmantoti naudas atmazgāšanai vai terorisma finansēšanai.



UZŅĒMUMS. **Sponsorēšana un prevencijas pasākumi**

Prevencijas un sponsorēšanas aktivitātes, pasākumi vai kampaņas tiek veiktas saskaņā ar piemērojamajiem tiesību aktiem un PZU grupas uzņēmumiem saistošiem iekšējiem noteikumiem.

Mēs rīkojam un īstenojam savas drošības aktivitātes, pasākumus un kampaņas. Mēs atbalstām projektus, kas veicina drošu uzvedību uz ceļa, uz ūdens vai kalnos. PZU fonds ir paredzēts labdarības aktivitātēm un sadarbības gan ar privātpersonām, gan bezpeļņas organizācijām. Mēs sadarbojamies ar organizācijām, kas palīdz vietējai sabiedrībai.



UZŅĒMUMS. **Korporatīvā sociālā atbildība (KSA)**

PZU grupas uzņēmumi ir sociāli atbildīgi — mēs veicinām un atbalstām vērtības, kas pozitīvi ietekmē cilvēkus un vidi. Savā darbībā mēs esam par harmonisku līdzāspastāvēšanu, kas ir iespējama tikai tad, ja tiek ņemtas vērā sabiedrības tiesības un vajadzības.

Mēs darām visu, lai ierobežotu uzņēmuma darbības negatīvo ietekmi uz vidi, ieviešot zaļās iniciatīvas, iesaistot mūsu darbiniekus vides saglabāšanas aktivitātēs un izmantojot dažādus IT rīkus, lai samazinātu drukāto materiālu patēriņu.

Mēs veicinām atvērtību, atbalstām empātisku attieksmi un iedrošinām katru piedalīties labdarības aktivitātēs. Mēs atbalstām humānu attieksmi mūsu darbinieku vidū.

Mūsu darbinieki nedrīkst izmantot PZU grupas uzņēmuma vārdu politiskos pasākumos vai iniciatīvās. Darbiniekiem ir aizliegts sniegt paziņojumus, paust politisko nostāju vai uzskatus PZU grupas uzņēmumu vārdā vai veidā, kas rosina domāt, ka tiek pārstāvēts PZU grupas uzņēmuma viedoklis. Ir aizliegts no PZU grupas uzņēmuma finanšu līdzekļiem atbalstīt politiskās partijas vai kandidātus.



UZŅĒMUMS. Ziņošana par ētikas pārkāpumiem

Katram no mums ir pienākums rīkoties saskaņā ar vispārpieņemtajiem ētikas principiem un spēkā esošajiem tiesību aktiem.

Mūsu pienākums ir ziņot par jebkuru ētikas, kā arī tiesību aktu un iekšējās kārtības noteikumu pārkāpumu. Mēs pieņemam, ka šāda informācija tiek sniegta brīvprātīgi un labticīgi.

Ja rodas šaubas, darbinieks var vērsties pie sava tiešā vadītāja vai ziņot saskaņā ar PZU grupas uzņēmuma Pārkāpumu ziņošanas procedūru.

Strādājot uzņēmumā, jebkurš var nokļūt situācijā, kas nav aprakstīta noteikumos, tādēļ situācijas novērtēšanai var uzdot sev šādus jautājumus.

- Vai šī situācija šķiet aizdomīga?
- Vai novērotā rīcība atbilst uzņēmuma iekšējai kārtībai vai tiesību aktiem?
- Vai šāda situācija kādā no uzņēmuma iekšējām procedūrām ir norādīta kā nepieļaujama rīcība?
- Kā mans lēmums ietekmēs kolēģus un pārējos uzņēmuma darbiniekus?
- Vai mana rīcība vai bezdarbība var būt pilnvaru ļaunprātīga izmantošana?
- Kādas būs manas rīcības vai nolaidības sekas?



Jautājums:

Kāpēc man būtu jāziņo par pārkāpumu,
ja neviens par to nezina un nekad neuzzinās?



Atbilde:

Ziņošana par novērotajiem pārkāpumiem kalpo PZU grupas un tās darbinieku interesēm. Mēs pieņemam, ka PZU grupas uzņēmumu darbinieki rīkojas ētiski, saskaņā ar tiesību aktiem un iekšējiem noteikumiem. Pārkāpumu ziņošanas procedūras mērķis ir novērst rīcību, kas ir pretrunā ar mūsu uzņēmuma politiku vai profesionālas rīcības standartiem. Labākais pārkāpuma novēršanas veids ir veikt aizsardzības pasākumus pašā sākumā, tāpēc informācija par nevēlamām situācijām darbavietā nav jāpatur noslēpumā, bet gan jāizpauž un jāizmanto kopīgam labumam.



Jautājums:

Vai darbiniekam, kurš ziņo par pārkāpumu, tiek nodrošināta īpaša aizsardzība?



Atbilde:

Jā. Saskaņā ar mūsu noteikumiem gan personai, kas ziņo, gan personai, par kuru ziņo, tiek garantēta identitātes un personas datu konfidencialitāte. Turklāt mēs nodrošinām situācijas izvērtēšanai iegūtās informācijas konfidencialitāti



Jautājums:

Kāds mūsu darbinieks raksta blogu par personīgo un profesionālo dzīvi. Kā tas uz mani atsauksies, ja es ziņošu par šo faktu kā par pārkāpumu?



Atbilde:

Šāda situācija var būt pārkāpums, ja ziņotājs rīkojas godprātīgu nodomu vadīts un pastāv pamatotas aizdomas, ka darbinieks blogā publicē konfidenciālu uzņēmuma informāciju. Tomēr pirms ziņošanas par pārkāpumu pārliedzinieties, vai pārkāpums tiešām ir noticis. Ziņojumi, kas sniegti ļaunprātīgos nolūkos vai lai celtu neslavu personai, netiek izskatīti.



UZŅĒMUMS. Ziņojumu iesniegšanas veidi PZU grupas uzņēmumos:

- pa tālruni;
- nosūtot vēstuli PZU grupas uzņēmuma struktūrvienības vadītājam vai kontaktpersonai;
- nosūtot e-pasta vēstuli uz PZU grupas uzņēmuma atbilstības struktūrvienības e-pasta adresi, kas AAS „BALTA” ir atbilstība@balta.lv;
- iesniedzot personiski klātienē PZU grupas uzņēmuma atbilstības struktūrvienības vadītājam vai kolēģiem.

Kontaktinformācija jautājumiem un informācija par ziņojumu iesniegšanas veidiem ir pieejama PZU grupas uzņēmuma vietnē atbilstības struktūrvienības jautājumu sadaļā.

PIEZĪME

Ziņošana var būt anonīma. Ja ziņotājs vai ziņojums nav anonīms, informācija par ziņotāja identitāti ir konfidenciāla. Informācija par ziņotāju tiks sniegta darbiniekiem, kuri ir atbildīgi par ziņojumu administrēšanu un izskatīšanas procesa koordinēšanu.



UZŅĒMUMS. **Principi, kurus mēs ievērojam**

Mums visiem ir jāievēro šajā dokumentā aprakstītie noteikumi.

Vairāk informācijas par PZU grupas uzņēmumu labās prakses principiem ir pieejama PZU grupas uzņēmumu iekšējos noteikumos.

Mēs ceram, ka šeit aprakstītās situācijas, rīcība un prakse jūsu darba ikdienu padarīs vieglāku, jaukāku un interesantāku. Mēs esam droši, ka ar šiem principiem, kurus ievērojam, radīsim klientiem pārliecību, ka PZU grupas uzņēmums palīdz rūpēties par nākotni un uz mums vienmēr var paļauties!

