



KODEKS

S KATERIM DOLOČAMO
VREDNOTE, PRAVILA
VEDENJA IN STANDARDE
DELA, KI JIH MORAMO
NA DELU IN V ZVEZI Z
DELOM UPOŠTEVATI
DELAVCI GBD



VREDNOTE

Smo delavci GBD Gorenjske borznoposredniške družbe d.d. (vnadaljevanju GBD), ene najuspešnejših borznoposredniških družb v Sloveniji, kar nam veliko pomeni. Prizadevamo si, da s strokovnostjo, prijaznostjo in pozitivnim odnosom do dela storimo vse, kar je v naši moči, da izpolnimo želje in pričakovanja ljudi, s katerimi se srečujemo pri delu. To je naše poslanstvo.

Pošteni smo. Govorimo resnico in naša beseda nekaj velja. Pogovarjamo se odkrito in na spoštljiv način. Vredni smo zaupanja. Tisti, s katerimi delamo, to čutijo.



Nismo nestrpni. Razumemo različnost značajev. Z ljudmi, s katerimi se srečujemo pri delu, smo vedno prijazni, spoštljivi in ustrežljivi ne glede na njihov spol, raso, narodnost, barvo kože, jezik, starost, zdravstveno stanje, versko, politično ali drugo prepričanje, premoženjsko stanje, družbeni položaj in delovno mesto, ki ga zasedajo.

Svoje delo opravljamo strokovno, pri čemer si vsak dan prizadevamo biti še boljši. Ni nam žal časa za izobraževanje in izpopolnjevanje, ker le na ta način pridobivamo znanje, strokovnost in veljavo.

Verjamemo vase in v svoje sposobnosti doseganja zastavljenih ciljev. Od sebe vselej zahtevamo največ, saj se zavedamo, da bodo le tako tudi drugi zadovoljni z našim delom.

Ne obrekujemo, ne žalimo, ne grozimo. To ni naša, ne GBD-jeva raven.

Po svojih najboljših močeh pomagamo komitentom, sodelavcem, poslovnim partnerjem, skratka vsem, s katerimi se pri delu srečujemo. Zavedamo se, da bomo kdaj tudi sami potrebni pomoči.

Brez zamere znamo sprejeti pošteno konstruktivno kritiko za storjene napake in jo upoštevamo pri svojem nadaljnjem delu, ki se tako izboljšuje.

Skrbimo zase, za svoje zdravje, počutje, urejenost na delu, za varno in prijetno delovno okolje. Tega ne zahtevajo le pravila lepega vedenja, ampak smo to dolžni storiti zase.

Naša delovna sredina je odprta za ljudi, ki z ljubeznijo opravljajo svoje delo.



Pošteni smo, govorimo resnico in naša beseda nekaj velja.

Pogovarjamo se odkrito in na spoštljiv način.

Vredni smo zaupanja.

Tisti, s katerimi delamo, to čutijo.



PRAVILA VEDENJA

1. Delo, za katero smo sklenili pogodbo o zaposlitvi, opravljamo vestno, strokovno in pravočasno. Dosledno upoštevamo in spoštujemo določila zakonov, kolektivno pogodbo, splošnih aktov GBD, pogodbo o zaposlitvi, ki smo jo sklenili, sklepe, odredbe in navodila nadrejenih delavcev. Delu se ne izogibamo in ga ne prelagamo na sodelavca.
2. Za premoženje GBD skrbimo tako, da ne pride do poškodovanja ali uničenja osnovnih sredstev, drobnega inventarja in drugega premoženja. Pri delu ravnamo kot dober gospodar in pazimo na to, da tako ravnajo tudi naši sodelavci, kupci in poslovni partnerji. O ravnanju sodelavcev, komitentov ali poslovnih partnerjev, ki ima za posledico namerno ali nenamerno poškodovanje ali uničenje premoženja GBD, nemudoma seznanimo nadrejenega delavca.
3. Ne prilaščamo si premoženja GBD ter premoženja sodelavcev, komitentov ali poslovnih partnerjev! Naprav družbe (telefoni, telefaksi, fotokopirni, skenirni stroji ipd.) nikoli ni dovoljeno uporabljati v privatne namene. Razen, če predhodno pridobimo dovoljenje uprave.
4. Svojega položaja v GBD ne zlorablamo za doseg osebne koristi ali koristi za drugega. V nobenem primeru ne smemo prekoračiti meje svojih pooblastil in pravic.
5. Z dela ne izostajamo, razen v opravičenih primerih, ki jih določajo zakon, kolektivne pogodbe ali splošni akti GBD. O vsakem izostanku z dela obvestimo upravo oz. nadrejenega najkasneje v roku 24 ur in redno dostavljamo bolniške liste.
6. Na delo ne zamujamo in z dela ne odhajamo predčasno. Dosledno upoštevamo letni, mesečni, tedenski in dnevni razpored delovne obveznosti, navodila, sklepe in odredbe v zvezi z delom preko polnega delovnega časa, neenakomerno razporejenim delovnim časom oz. začasno pre-razporejenim delovnim časom. Svojo prisotnost na delu evidentiramo na način, ki je pri GBD dogovorjen. Odmor med delom izrabimo v času, ki je za to predviden in ga ne podaljšujemo. Letni dopust izrabljamo v skladu s planom izrabe letnega dopusta, po predhodni odobritvi nadrejenega delavca. Med delom ne zapuščamo delovnega mesta, razen če to terja narava delovnega procesa ali če nam tako odredi nadrejeni delavec. Dovolilnice za izhod med delovnim časom ne zlorablamo.



7. Delo opravljamo na lokaciji, napotitve na delo v drugo organizacijsko enoto v istem ali drugem kraju ne odklonimo, če je takšna napotitev skladna s kolektivno pogodbo, splošnimi akti ali pogodbo o zaposlitvi.
8. Poskrbimo, da na delo prihajamo spočiti ter umsko in telesno povsem sposobni za opravljanje delovnih nalog in doseganje zastavljenih delovnih zadolžitev. V prostorih, v katerih GBD izvaja svojo dejavnost, ne kadimo in na delo ne prinašamo in ne uživamo alkoholnih pijač, mamil ali psiho aktivnih snovi. Na delo ne prinašamo orožja, nevarnih snovi ali nevarnih predmetov, ki niso povezani z opravljanjem dela.
9. Dosledno varujemo poslovne skrivnosti GBD. Skladno s kolektivno pogodbo in internimi akti podjetja se vzdržujemo škodljivih in konkurenčnih ravnanj ter skrbimo za ugled in dobro ime GBD, sodelavcev, komitentov in poslovnih partnerjev, tako na delu kot tudi v prostem času. Poleg tega skrbno varujemo vse podatke in informacije, ki so pomembne za GBD, še posebno tiste, ki so opredeljene kot zaupne.
10. Do sodelavcev, komitentov in poslovnih partnerjev imamo spoštljiv, prijazen in korekten odnos. Na delu se ne prepiramo, žalimo, obrekujemo ali fizično obračunavamo. Izogibamo se vseh



Nismo nestrpni.
Razumemo različnost
značajev. Z ljudmi,
s katerimi se srečujemo
pri delu, smo vedno
prijazni.

- diskriminatornih dejanj in spoštujemo osebno integriteto in dostojanstvo vsakogar, ki ga pri delu srečujemo. Svoja znanja z veseljem prenašamo na sodelavce.
11. Po svojih najboljših močeh pomagamo sodelavcem, komitentom in poslovnim partnerjem.
 12. Skrbimo za osebno urejenost, čistočo in urejenost delovnega okolja.
 13. Dosledno upošteevamo predpise o varnosti in zdravju pri delu.



STANDARDI DELA NA PODROČJU BORZNEGA POSREDOVANJA, GOSPODARJENJA, SVETOVANJA

1. SPLOŠNI DEL

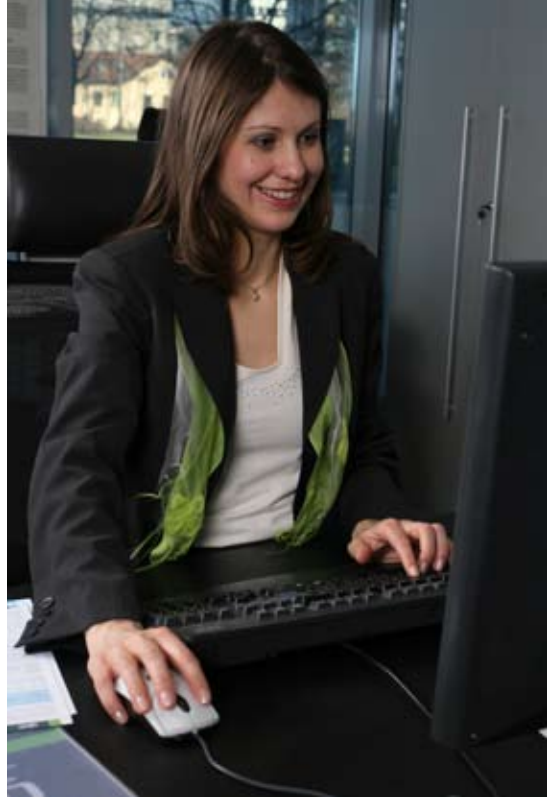
- 1.1. Vsakega komitenta ali poslovnega partnerja obravnavamo s posebno pozornostjo (»kot bi bil naš edini kupec«). Do njega smo vljudni in prijazni. Ob prihodu ga pozdravimo, mu ponudimo stol, po opravljeni storitvi pa se od njega prijazno poslovimo in ga povabimo k ponovnemu obisku. Pri izvajanju storitev borznega posredništva kupcu vedno ustvarimo izjemno doživetje.
- 1.2. Na delu smo urejeni in čisti. Nosimo primerno obleko in naša zunanja podoba pri kupcih vzbuja občutek strokovnosti in zaupanja.

- 1.3. Skrbimo za čisto delovno okolje, urejena stojala z gradivi, primerno urejene izložbe.
- 1.4. Reklamacije komitentov rešujemo posebej skrbno, vljudno in korektno, z zavedanjem, da nam nezadovoljna stranka za vedno odide.
- 1.5. Stalno se aktivno izobražujemo in usposabljam.
- 1.6. Skrbimo za varno delovno okolje in za izvajanje vseh ukrepov s področja varstva pri delu.
- 1.7. Delo opravljamo po navodilih vodstva oz. nadrejenega delavca.
- 1.8. Pri delu tudi dosledno upoštevamo vse zakone in organizacijske akte GBD, še posebej:
 - s področja trga vrednostnih papirjev,
 - s področja preprečevanja pranja denarja in financiranja terorizma,
 - s področja varstva osebnih podatkov,
 - podzakonske akte (sklepi agencije za trg vrednostnih papirjev, navodila),
 - interne akte in pravilnike,
 - navodila in sklepe uprave.

2. PRODAJA STORITEV KOMITENTOM

2.1. Storitveni del


- 2.1.1. Komitentu se predstavimo, če smo z njim prvič v stiku. Prijazno ga pozdravimo, pogledamo v oči in vprašamo, kakšne so njegove želje in pričakovanja. Smo prijazni in veseli! Obravnavamo ga strokovno in v skladu z njegovimi željami. Ob odhodu komitenta vljudno pozdravimo.



- 2.1.2. Zaznavamo in zabeležimo želje komitentov in jim takoj, ko je to mogoče, posredujemo povratne informacije. Želje komitentov posredujemo tudi nadrejenemu delavcu ali upravi.
- 2.1.3. Komitentu znamo predstaviti storitev in mu s tem pomagamo pri odločitvi za njemu najprimernejšo investicijo oz. mu ustrezno svetujemo pri koriščenju drugih storitev podjetja. Gojimo pozitiven in stalen dialog s komitenti in jih stalno informiramo.
- 2.1.4. Nismo vsiljivi, nejevoljni, nesramni in komitenta ne ignoriramo. Skrbimo za hiter odzivni čas.
- 2.1.5. Zahvalimo se za koriščenje opravljene storitve.
- 2.1.6. Skrbimo za pestro ponudbo storitev in komitentu ob koriščenju določene storitve vedno ponudimo še povezane posle oz. celotno storitev borznoposredniške družbe d.d. oz. podjetij v skupini, če menimo, da je za to interes. Dolžni smo gojiti empatijo do komitentov in se predano truditi preseči njihova pričakovanja. Komitentu poskušamo ustreči tudi glede posebnih želja.
- 2.1.7. Oddelek uredimo v skladu z organizacijskim aktom in navodili nadrejenega delavca. Prostorji za stranke so čisti, brezhibno urejeni in odražajo celotno zunanjo podobo GBD.

2.2. Reklamacije

- 2.2.1. Ko sprejmemo reklamacijo ali pritožbo, smo zanjo odgovorni. Rešimo jo, ali pa predamo nadrejenemu delavcu. S pritožbami upravljamo in jih evidentiramo. Pri reklamacijah izberemo takšno rešitev, ki je za komitenta najugodnejša in sprejemljiva za GBD.
- Rešujemo umirjeno, ne krivimo sodelavcev, se ne izgovarjamo, se ne čutimo



Svoje delo opravljamo strokovno, pri čemer si vsak dan prizadevamo biti še boljši. Ni nam žal časa za izobraževanje in izpopolnjevanje.

osebno prizadeti in se s komitentom ne prerekamo.

- Predlagamo rešitve nastalega problema (dodatno storitev v čim krajšem roku, v zahtevnejših primerih napotimo stranko na nadrejene sodelavce).
- Skrbimo, da je reklamacija rešena v najkrajšem možnem času.
- Ustrezno jo evidentiramo in arhiviramo dokumentacijo v ustrezni register.

IV.

STANDARDI DELA V PODPORNIMH SLUŽBAH

1. STANDARDI KOMUNICIRANJA V GBD

- 1.1. Sodelavce, komitente, poslovne partnerje GBD in obiskovalce vselej pozdravimo prvi, vljudno in na primeren način.
- 1.2. S sogovornikom komuniciramo na spoštljiv način. Nikdar se ne prerekamo, ne kričimo, ne žalimo, ne grozimo in nismo zbadljivi. Izogibamo se pretirani domačnosti in nepotrebnim vljudnostnim frazam.
- 1.3. Ne komentiramo osebnostnih lastnosti sodelavcev, poslovnih partnerjev GBD in obiskovalcev, s katerimi prihajamo v stik.
- 1.4. Vse informacije, ki jih posredujemo, morajo biti natančne in resnične. Sogovornika nikdar ne zavajamo z neresničnimi izjavami in dezinformacijami. Če česa ne vemo, se pozanimamo in stranko naknadno obvestimo.
- 1.5. Na zvonjenje telefona se vselej (nemudoma) odzovemo. Predstavimo se, pozdravimo sogovornika in ga povprašamo, kaj želi. Govorimo razločno in primerno glasno. Pogovarjamo se le o stvareh, ki so pomembne za poslovanje in pogovora po nepotrebem ne zavlačujemo. Če sogovorniku ne moremo ponuditi ustrezne informacije se opravičimo in mu informacijo posredujemo takoj, ko jo pridobimo. Ob zaključku pogovora se vljudno poslovimo. Med delovnim časom po telefonu ne urejamo privatnih zadev.
- 1.6. Prisotne stranke GBD imajo vselej prednost pred telefonskim klicem, zato telefonski pogovor na primeren način zaključimo hitro in ga nadaljujemo, ko je to mogoče.



- 1.7. Na prejeta pisna sporočila, dopise in poslovno dokumentacijo odgovarjamo hitro, razumljivo in pregledno. Izogibamo se kraticam brez razlage. Pišemo jasne, kratke in enopomenske stavke. Strokovne izraze uporabljamo le, če jih naslovnik pisanja razume. Dopise pišemo v pisavi Dince (posebej odkupljena pisava), velikost pisave je deset. Dopis zaključimo s spoštljivim pozdravom. Preden dopis pošljemo, ga še enkrat pregledamo in obvezno damo v pregled (in podpis) tudi nadrejenemu.

2. STANDARDI OSEBNE UREJENOSTI

- 1.1. Na delo prihajamo čisti in urejeni.
- 1.2. Oblačimo se primerno. Izzivalna in pretirano vpadljiva oblačila, nakit ter obutev niso zaželeni.
- 1.3. Kadar prihajamo v stik s poslovnimi partnerji in obiskovalci poskrbimo, da smo oblečeni v skladu s poslovno etiko – v oblekah umirjenih barv, v krilih primerne dolžine in srajcah oz. majicah z rokavi.
- 1.4. Oblačila z izzivalnimi, poudarjenimi ali nepriemernimi napisi in oblačila, ki razkrivajo preveč gole kože, ne sodijo med poslovna oblačila.



Skrbimo zase, za svoje zdravje, počutje, urejenost na delu, za varno in prijetno delovno okolje. Tega ne zahtevajo le pravila lepega vedenja, ampak smo to dolžni storiti zase.

3. MORALNI STANDARDI

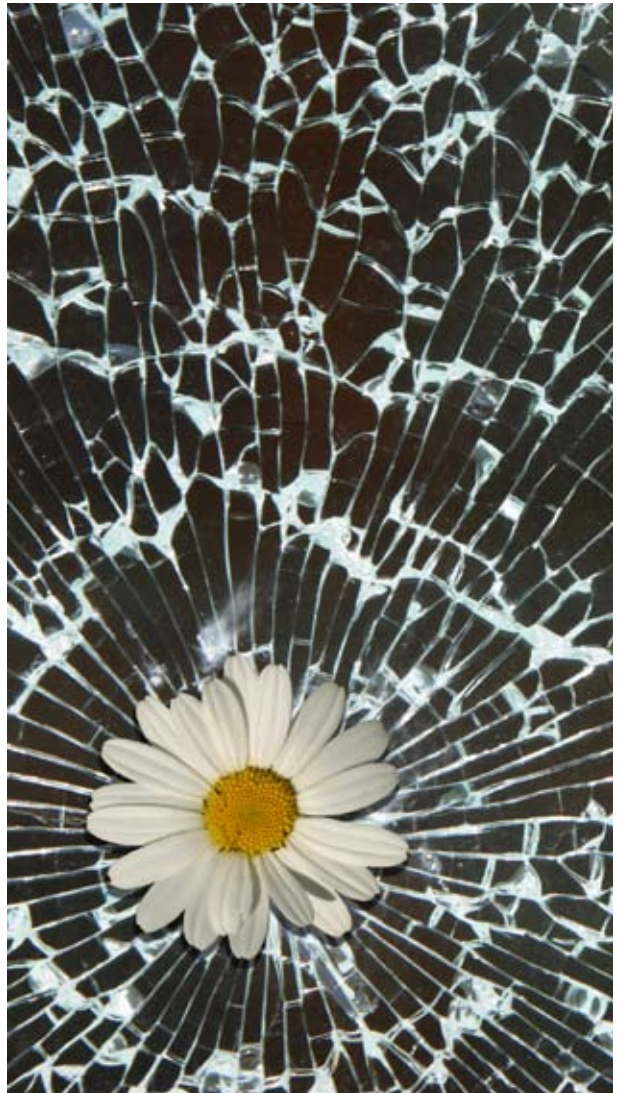
- 3.1. Sprejemanje ali dajanje podkupnin je prepovedano. Izjema so majhna priložnostna darila, ki jih GBD daje poslovnim partnerjem in delavcem.
- 3.2. S soglasjem uprave GBD lahko sprejmemo ali ponudimo običajne poslovne ugodnosti, kot so: udeležba na poslovnih kosilih, poslovnih, kulturnih ali športnih dogodkih, izobraževanjih, pod pogojem, da so izdatki za ta namen razumni in niso v nasprotju s poslovno prakso.

V.

KRŠITEV KODEKSA

Zavedamo se, da kršitev tega kodeksa predstavlja kršitev delovnih obveznosti, za katere se lahko kršitelju kodeksa redno ali izredno odpove pogodba o zaposlitvi v skladu z zakonom, kolektivnimi pogodbami in splošnimi akti GBD.

Zavedamo se tudi, da smo dolžni vsako škodo, ki jo naklepno ali iz hude malomarnosti povzročimo na delu ali v zvezi z delom, povrniti oškodovancu.



VI.

KONČNO DOLOČILO

Kodeks je stopil v veljavo dne 12. septembra 2005, ko ga je potrdila uprava GBD Gorenjske borznoposredniške družbe d.d. in je bil prenovljen 17. oktobra 2007.



gbd^{••}

