



# THE CODE OF ETHICS ETIČKI KODEKS

## CODE OF ETHICS TABLE OF CONTENTS

|                                                                        |           |
|------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. AIM AND PURPOSE OF THE CODE .....</b>                            | <b>2</b>  |
| <b>2. SCOPE OF THE CODE .....</b>                                      | <b>2</b>  |
| <b>3. BASIC ETHICAL PRINCIPLES .....</b>                               | <b>4</b>  |
| Protection of Dignity & Respect for Human Rights .....                 | 4         |
| Freedom of Labour, and the Prohibition of Child or Forced Labour ..... | 5         |
| Professional and Personal Development of Employees.....                | 6         |
| Protection of Environment, Health & Safety (EHS).....                  | 6         |
| <b>4. ACCOUNTABILITY TO SHAREHOLDERS AND STATE AUTHORITIES .....</b>   | <b>7</b>  |
| <b>5. HUMAN RESOURCES .....</b>                                        | <b>7</b>  |
| A Positive Working Environment .....                                   | 7         |
| Protection of Privacy .....                                            | 9         |
| Organisation of Work.....                                              | 10        |
| Appropriate Behaviour .....                                            | 12        |
| <b>6. ENVIRONMENT, HEALTH &amp; SAFETY (EHS) .....</b>                 | <b>14</b> |
| <b>7. KONZUM'S PROPERTY.....</b>                                       | <b>16</b> |
| Protection of Property .....                                           | 16        |
| IT Systems & Security .....                                            | 17        |
| Intellectual Property Rights .....                                     | 19        |
| Confidential Information & Privileged Information .....                | 21        |

## ETIČKI KODEKS TABLICA SADRŽAJA

|                                                                     |           |
|---------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. CILJ I SVRHA KODEKSA .....</b>                                | <b>2</b>  |
| <b>2. PODRUČJE PRIMJENE KODEKSA .....</b>                           | <b>2</b>  |
| <b>3. OSNOVNA ETIČKA NAČELA .....</b>                               | <b>4</b>  |
| Zaštita dostojanstva i poštivanje ljudskih prava .....              | 4         |
| Sloboda rada i zabrana rada djeteta ili prisilnog rada.....         | 5         |
| Profesionalni i osobni razvoj zaposlenika.....                      | 6         |
| Zaštita okoliša, zdravlja i sigurnosti (OZS) .....                  | 6         |
| <b>4. ODGOVORNOST PREMA UDJELNIČARIMA I DRŽAVNIM TIJELIMA .....</b> | <b>7</b>  |
| <b>5. LJUDSKI RESURSI.....</b>                                      | <b>7</b>  |
| Pozitivno radno okruženje .....                                     | 7         |
| Zaštita privatnosti.....                                            | 9         |
| Organizacija rada .....                                             | 10        |
| Primjereno ponašanje.....                                           | 12        |
| <b>6. OKOLIŠ, ZDRAVLJE I SIGURNOST (OZS) .....</b>                  | <b>14</b> |
| <b>7. IMOVINA KONZUMA .....</b>                                     | <b>16</b> |
| Zaštita imovine.....                                                | 16        |
| IT sustavi i sigurnost .....                                        | 17        |
| Prava intelektualnog vlasništva .....                               | 19        |
| Povjerljivi podaci i povlaštene informacije .....                   | 21        |

|                                                                             |           |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>8. POLITICAL ACTIVITIES, LOCAL COMMUNITIES &amp; CIVIL SOCIETY.....</b>  | <b>23</b> |
| Political Activities .....                                                  | 23        |
| Relations with Local Communities and Civil Society.....                     | 24        |
| Support for Local Community Development .....                               | 25        |
| Media Relations.....                                                        | 26        |
| <b>9. CONSUMERS, CLIENTS &amp; SUPPLIERS .....</b>                          | <b>27</b> |
| Consumers .....                                                             | 27        |
| Clients & Suppliers (Business Partners).....                                | 30        |
| <b>10. CONFLICT OF INTEREST, ILLEGAL ACTIVITIES AND CORRUPTION.....</b>     | <b>34</b> |
| Conflict of Interest .....                                                  | 34        |
| Receiving Gifts, Benefits & Participating in Events .....                   | 37        |
| Granting of Gifts and other Benefits & Extending Invitations to Events..... | 40        |
| Gratuities to Civil Servants and other Public Officers .....                | 41        |
| Illegal Activities .....                                                    | 42        |
| <b>11. THE IMPLEMENTATION OF THE CODE OF ETHICS .....</b>                   | <b>45</b> |
| Rights and Obligations of the Employees.....                                | 45        |
| Employees in Managerial Positions.....                                      | 47        |
| Publication and Availability of the Code of Ethics.....                     | 47        |
| Monitoring of Compliance with the Code of Ethics .....                      | 48        |

|                                                                          |           |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>8. POLITIČKE AKTIVNOSTI, LOKALNE ZAJEDNICE I CIVILNO DRUŠTVO ....</b> | <b>23</b> |
| Političke aktivnosti .....                                               | 23        |
| Odnosi s lokalnim zajednicama i civilnim društvom.....                   | 24        |
| Podrška razvoju lokalne zajednice.....                                   | 25        |
| Odnosi s medijima.....                                                   | 26        |
| <b>9. POTROŠAČI, KLIJENTI &amp; DOBAVLJAČI .....</b>                     | <b>27</b> |
| Potrošači .....                                                          | 27        |
| Klijenti & dobavljači (poslovni partneri) .....                          | 30        |
| <b>10. SUKOB INTERESA, NEZAKONITE AKTIVNOSTI I KORUPCIJA .....</b>       | <b>34</b> |
| Sukob interesa.....                                                      | 34        |
| Primanje darova, koristi i sudjelovanje u događajima .....               | 37        |
| Davanje darova i drugih koristi i slanje poziva na događaje.....         | 40        |
| Darovi državnim i drugim javnim službenicima.....                        | 41        |
| Ilegalne aktivnosti .....                                                | 42        |
| <b>11. PROVEDBA ETIČKOG KODEKSA .....</b>                                | <b>45</b> |
| Prava i obveze zaposlenika.....                                          | 45        |
| Zaposlenici na rukovodećim položajima .....                              | 47        |
| Objava i dostupnost etičkog kodeksa .....                                | 47        |
| Praćenje usklađenosti s Etičkim kodeksom .....                           | 48        |

Management Board of the company Konzum plus d.o.o, OIB: 62226620908, EUID: 081180016, Zagreb, Marijana Čavića 1a (hereinafter: **Konzum**),

- taking into account that Konzum is the leading retailer in Republic of Croatia; employing more than 10.000 people;
- acknowledging the need to adopt, implement and promote certain ethical principles and values in the course of the Konzum's everyday business operations as a way of upholding and strengthening Konzum's corporate identity and organisational culture in a modern, highly competitive corporate environment;
- proactively aspiring to adhere to the highest possible business standards under the laws and regulations applicable in the European Union, the Republic of Croatia and other countries in the Region;
- with an aim to regulate and communicate in a clear manner the corporate responsibility of all the Konzum's stakeholders, especially with regards to the Konzum's employees, associates, business partners, and the general public;
- with an aim of adopting guidelines and principles of ethical conduct set at the Fortenova Group level;
- after having conducted the procedure of consultations with the workers' council;

hereby passes and declares the following

**CODE OF ETHICS  
of  
COMPANY KONZUM PLUS  
(hereinafter: the Code)**

Uprava društva Konzum plus d.o.o, OIB: 62226620908, EUID: 081180016, Zagreb, Marijana Čavića 1a (u daljnjem tekstu: **Konzum**),

- uzimajući u obzir da je Konzum vodeći maloprodajni lanac u Republici Hrvatskoj koji zapošljava više od 10.000 osoba;
- prepoznajući potrebu za usvajanjem, primjenom i promicanjem određenih etičkih načela i vrijednosti u okviru svakodnevnih poslovnih aktivnosti Konzuma kao načina održavanja i jačanja korporativnog identiteta i organizacijske kulture Konzuma u suvremenom, izrazito konkurentnom korporativnom okruženju;
- proaktivno težeći poštivanju najviših poslovnih standarda sukladno zakonima i propisima koji se primjenjuju u Europskoj uniji, Republici Hrvatskoj i drugim zemljama u regiji;
- s ciljem reguliranja i komuniciranja na jasan način korporativne odgovornosti svih dionika Konzuma, posebno u pogledu zaposlenika, suradnika i poslovnih partnera Konzuma te šire javnosti;
- s ciljem usvajanja smjernica i načela etičkog postupanja postavljenih na razini cijele Fortenova Grupe;
- nakon provedenog postupka savjetovanja s radničkim vijećem;

donosi i objavljuje sljedeći

**ETIČKI KODEKS  
DRUŠTVA KONZUM PLUS  
(u daljnjem tekstu: Kodeks)**

## 1. AIM AND PURPOSE OF THE CODE

- 1.1.** Under this Code, Konzum establishes a basic set of rules and principles in the area of morals and professional ethics which apply to everyday operations of the Konzum in order to establish and maintain corporate responsibility and organisational culture among all the Konzum's stakeholders.
- 1.2.** The Code is aimed at strengthening Konzum's corporate identity by laying down its essential ethical principles and values, as well as the mechanisms under which these are to be effectively upheld and protected against any breaches.
- 1.3.** The Code provides the stakeholders it applies to with general ethical guidelines to observe in their everyday business operations in relation to the Konzum; by establishing rights and obligations of the stakeholders regarding the ethical principles and values of Konzum.

## 2. SCOPE OF THE CODE

- 2.1.** The Code shall apply to all the persons, being natural persons or legal entities, which are in any kind of business relationship with Konzum, including, but not limited to: the Konzum's employees, subsidiaries, business partners, consultants, suppliers, clients, etc.
- 2.2.** Whenever used in this Code, the following terms shall have the following meaning:
  - "*stakeholder*" shall be used as a general term for a person whom this Code applies to;
  - "*employees*" shall mean natural persons who are employed by Konzum and/or any of its subsidiaries, under an employment

## 1. CILJ I SVRHA KODEKSA

- 1.1.** Ovim Kodeksom Konzum uspostavlja osnovni skup pravila i načela u području morala i profesionalne etike koja se primjenjuju na svakodnevne aktivnosti Konzuma radi uspostavljanja i održavanja korporativne odgovornosti i organizacijske kulture među svim dionicima Konzuma.
- 1.2.** Kodeks je usmjeren na jačanje korporativnog identiteta Konzum utvrđivanjem njenih osnovnih etičkih načela i vrijednosti, kao i mehanizama kojima se ista učinkovito primjenjuju i štite od bilo kakvih kršenja.
- 1.3.** Kodeks uspostavom prava i obveza dionika u pogledu etičkih načela i vrijednosti Konzuma daje dionicima na koje se primjenjuje opće etičke smjernice kojima se trebaju voditi u svojim svakodnevnim poslovnim aktivnostima u vezi Konzuma.

## 2. PODRUČJE PRIMJENE KODEKSA

- 2.1.** Kodeks se primjenjuje na sve osobe, fizičke ili pravne, koje su u bilo kakvom poslovnom odnosu s Konzumom, uključujući, ali ne ograničavajući se na: zaposlenike Konzumom njezina društva kćeri, poslovne partnere, savjetnike, dobavljače, klijente itd.
- 2.2.** Pojmovi koji se koriste u ovom Kodeksu imaju sljedeće značenje:
  - "*dionici*" se koristi kao opći pojam za osobu na koju se ovaj Kodeks odnosi;
  - "*zaposlenici*" znači fizičke osobe koje zapošljava Konzum i/ili bilo koje od njezinih društava kćeri na temelju ugovora o radu ili koje

contract or provide services to Konzum and/or any of its subsidiaries, under any other contract of a similar nature (e.g. personal service contract, contract on professional training without establishing an employment relationship, student services contract, etc.), as well as any natural persons who are in a managerial or similar position within Konzum's and/or any of its subsidiaries' organisational structure;

- "*subsidiary*" shall mean any company which the Konzum is a member of or which the Konzum has voting rights in, in any way;
- "*business partner*" shall mean any person whom the Konzum has a business relationship with, in any way;
- "*consultant*" shall mean any person who provides the Konzum with consultancy services;
- "*consumer*" shall mean a natural person who is the end-user of goods and/or services provided by Konzum and/or any of its subsidiaries;
- "*client*" shall mean any business or entity to which the Konzum and/or any of its subsidiaries provides goods and/or services;
- "*supplier*" shall mean any person whom the Konzum procures goods and/or services from, including financial and advisory services;
- "*shareholder*" shall mean the person holding shares in Konzum's share capital.

**2.3.** Terms and expressions used in this Code are gender neutral and shall apply equally to all the genders (male, female, or others).

**2.4.** The Konzum recognises that the main stakeholders with regards to implementation of the Code in everyday business operations shall primarily be the Konzum's employees. Therefore, the Code is passed, declared and shall be in full legal effect and applicable as one of the

pružaju usluge Konzumu i/ili bilo kojem od njezinih društava kćeri, na temelju bilo kojeg drugog ugovora slične prirode (npr. ugovor o djelu, ugovor o stručnom osposobljavanju bez zasnivanja radnog odnosa, ugovora o obavljanju studentskog posla i sl.), kao i bilo koje fizičke osobe koje su na rukovodećem ili drugom sličnom položaju u okviru organizacijske strukture Konzuma i/ili bilo kojeg od njezinih društava kćeri;

- "*društvo kćer*" znači svako trgovačko društvo u kojem je Konzum član ili u kojem Konzum ostvaruje pravo glasa na bilo koji način;
- "*poslovni partner*" znači svaka osoba s kojom Konzum ima poslovni odnos, na bilo koji način;
- "*savjetnik*" znači svaka osoba koja Konzumu pruža savjetodavne usluge;
- "*potrošač*" znači fizička osoba koja je krajnji korisnik roba i/ili usluga koje dobavlja odnosno pruža Konzumu i/ili bilo koje od njezinih društava kćeri;
- "*klijent*" znači bilo koje poduzeće ili pravni subjekt kojem Konzum i/ili bilo koje od njezinih društava kćeri dobavlja robu i/ili pruža usluge;
- "*dobavljač*" znači svaka osoba od koje Konzum nabavlja robu i/ili usluge, uključujući i financijske i savjetodavne usluge;
- "*udjelničar*" znači osoba koja je imatelj udjela u temeljnom kapitalu Konzuma.

**2.3.** Pojmovi i izrazi koji se koriste u ovom Kodeksu rodno su neutralni i primjenjuju se jednako na sve rodove (muške, ženske ili druge).

**2.4.** Konzum prepoznaje kako su glavni dionici u pogledu primjene Kodeksa u svakodnevnim poslovnim aktivnostima prvenstveno zaposlenici Konzuma. Stoga se Kodeks donosi, proglašava te ima jednake pravne učinke i primjenjuje se kao jedan od internih radnopravnih akata Konzuma, a svi zaposlenici dužni su poštovati Kodeks kao i prava

Konzum's internal regulations regarding employment relationships, and all the employees are obligated to abide by the Code and observe the rights and obligations stipulated herein as part of their employment (or similar) relationship with Konzum.

- 2.5.** The Code shall be implemented in an appropriate manner to be directly applicable in all the Konzum's subsidiaries which the Konzum has a direct control of (e.g. by having the majority of voting rights or a prevailing influence in a subsidiary in any way, etc.). Should there be a lack of such control in a subsidiary, reasonable efforts must be made in order to have the respective subsidiary apply the Code in its everyday business operations.
- 2.6.** The Konzum acknowledges that the implementation of the Code is limited with regards to the stakeholders outside of the Konzum such as the Konzum's business partners, consultants, suppliers, clients, etc. However, the Konzum shall encourage the relationships with those stakeholders outside of the Konzum who abide by the principles, values, rules and obligations set forth herein, and the employees shall be obligated to communicate and promote these to the stakeholders outside of the Konzum, as well as to the general public, by means of direct communication, personal example, marketing and/or other appropriate manners as prescribed herein.

### **3. BASIC ETHICAL PRINCIPLES**

#### **Protection of Dignity & Respect for Human Rights**

- 3.1.** Human dignity and the protection of human life shall be the primary principle to be protected and upheld under this Code, requiring the stakeholders always, and in any situation, to:
- 3.1.1.** observe and show unconditional respect for human rights of

i obveze utvrđene ovim Kodeksom u okviru svog radnopravnog (ili drugog sličnog) odnosa s Konzumom.

- 2.5.** Kodeks će se na odgovarajući način izravno primjenjivati u svim društvima kćerima Konzuma u kojima Konzum ima izravnu kontrolu (npr. u kojima Konzum ostvaruje većinu glasačkih prava ili prevladavajući utjecaj na bilo koji način, itd.). Ako Konzum u određenom društvu kćeri nema izravnu kontrolu, moraju se učiniti razumni naponi kako bi predmetno društvo kćer primjenjivalo Kodeks u svojim svakodnevnim poslovnim aktivnostima.
- 2.6.** Konzum prepoznaje da je primjena Kodeksa ograničena u pogledu dionika izvan Konzuma kao što su poslovni partneri Konzuma, savjetnici, dobavljači, klijenti, itd. Međutim, Konzum potiče odnose s dionicima izvan Konzuma koji se pridržavaju načela, vrijednosti, pravila i obveza utvrđenih ovim Kodeksom, a zaposlenici su obvezni iste komunicirati i promicati dionicima izvan Konzuma, kao i široj javnosti, i to sredstvima izravne komunikacije, osobnim primjerom, marketingom i/ili na druge odgovarajuće načine, kako je propisano ovim Kodeksom.

### **3. OSNOVNA ETIČKA NAČELA**

#### **Zaštita dostojanstva i poštivanje ljudskih prava**

- 3.1.** Ljudsko dostojanstvo i zaštita ljudskog života primarno su načelo koje se štiti i podupire ovim Kodeksom, a kojim se od dionika zahtijeva da uvijek i u bilo kojoj situaciji:
- 3.1.1.** pridržavaju se i bezuvjetno poštuju ljudska prava svakog

every human being, as set forth in the Constitution of the Republic of Croatia, European Convention on Human Rights and Fundamental Freedoms, Universal Declaration of Human Rights, and other applicable domestic and international regulations of any sort;

**3.1.2.** firmly have, and openly show, mutual respect and trust towards one another and towards the Konzum, in every possible way, as well as towards any human being;

**3.1.3.** respect and promote the diversity of human beings by openly accepting, respecting, and proactively helping every person, regardless of their race, gender, nationality, ethnicity, personal belief systems, religion, social status and/or background, colour of their skin, sexual orientation, union membership, education, health condition, or any other feature that might distinguish them from others for whatever reason;

**3.1.4.** observe and promote the Konzum's policy of zero tolerance for discrimination, harassment, and/or mobbing under which any discrimination, harassment and/or mobbing against any person shall be strictly banned as an extremely serious breach of this Code and addressed with strictest possible measures.

### **Freedom of Labour, and the Prohibition of Child or Forced Labour**

**3.2.** Konzum respects the freedom of the individuals to work and freely choose their workplace, and the Konzum strives to observe the highest possible standards of protection of children and family life. Therefore, the Konzum shall not tolerate any form of child or forced labour in any case, and the stakeholders should observe applicable legislation and highest legal standards to this regard.

čovjeka, kako su utvrđena Ustavom Republike Hrvatske, Europskom konvencijom o ljudskim pravima i temeljnim slobodama, Univerzalnom deklaracijom o ljudskim pravima te drugim primjenjivim domaćim i međunarodnim propisima bilo koje vrste;

**3.1.2.** čvrsto imaju i otvoreno pokazuju uzajamno poštovanje i povjerenje jedni prema drugima i prema Konzumu, na svaki mogući način, kao i prema svakom čovjeku;

**3.1.3.** poštuju i promiču raznolikost između ljudi, otvorenim prihvaćanjem, poštivanjem i proaktivnim pomaganjem svakoj osobi, bez obzira na njezinu rasu, spol, državljanstvo, etničku pripadnost, sustav osobnih uvjerenja, religiju, društveni položaj i/ili podrijetlo, boju kože, spolnu orijentaciju, članstvo u sindikatu, obrazovanje, zdravstveno stanje ili bilo koju drugu značajku koja bi tu osobu mogla razlikovati od drugih ljudi iz bilo kojeg razloga;

**3.1.4.** poštuju politiku i promiču politiku nulte tolerancije Konzuma za diskriminaciju, uznemiravanje i/ili mobbing, u skladu s kojom je bilo kakva diskriminacija, uznemiravanje i/ili mobbing protiv bilo koje osobe strogo zabranjena kao iznimno bitna povreda ovog Kodeksa protiv koje se moraju poduzeti najstrože moguće mjere.

### **Sloboda rada i zabrana rada djeteta ili prisilnog rada**

**3.2.** Konzum poštuje slobodu pojedinaca da rade i slobodno biraju svoje radno mjesto, te Konzum nastoji poštovati najviše moguće standarde zaštite djece i obiteljskog života. Stoga, Konzum ne tolerira nikakav oblik rada djeteta ili prisilnog rada u svakom slučaju, a dionici bi trebali poštovati primjenjivo zakonodavstvo i najviše zakonske standarde u tom pogledu.



## **Professional and Personal Development of Employees**

- 3.3.** Konzum nurtures the welfare of its employees and always strives to ensure and promote their professional and personal development. In this respect, the Konzum encourages its employees to proactively maintain an optimal work-life balance, while observing their guaranteed rights and freedoms under the applicable legislation.
- 3.4.** The Konzum's employees are encouraged to bring to their superiors' attention any opportunity for gaining additional professional education or training, which may be reimbursed, should the policies of the Konzum prescribe and allow for such a reimbursement.

## **Protection of Environment, Health & Safety (EHS)**

- 3.5.** Recognising the environmental challenges that have been arising in the recent years, the Konzum is committed to promoting the highest standards of the protection of the environment. All the stakeholders should strive to minimise the risk of adverse effects of their daily business to the environment while observing the latest technological and ecological guidelines in force. In this respect, all the stakeholders are called to work on reducing the carbon footprint of their respective business operations by observing, developing and implementing the appropriate environmental protection measures, guidelines, good practices and habits.
- 3.6.** Health and safety of each human being must be the stakeholders' primary concern when devising, implementing and/or supervising any business process regarding the Konzum. To this extent the stakeholders are primarily called to work on reducing any health and safety risks, while observing the applicable legislation regulating

## **Profesionalni i osobni razvoj zaposlenika**

- 3.3.** Konzum njeguje dobrobit svojih zaposlenika i uvijek nastoji osigurati i promicati njihov profesionalni i osobni razvoj. U tom pogledu Konzum potiče svoje zaposlenike da proaktivno održavaju optimalnu ravnotežu između poslovnog i privatnog života, pridržavajući se njihovih zajamčenih prava i sloboda u skladu s primjenjivim zakonodavstvom.
- 3.4.** Zaposlenici Konzuma potiču se da svojim nadređenima skrenu pozornost na svaku priliku za stjecanje dodatnog stručnog obrazovanja ili osposobljavanja, za koje troškovi mogu biti i nadoknađeni, ako bi politikama Konzuma bila propisana i omogućena takva nadoknada.

## **Zaštita okoliša, zdravlja i sigurnosti (OZS)**

- 3.5.** Prepoznajući ekološke izazove koji se pojavljuju posljednjih godina, Konzum se zalaže za promicanje najviših standarda zaštite okoliša. Svi dionici trebali bi težiti smanjenju rizika štetnih utjecaja svog svakodnevnog poslovanja na okoliš uz istodobno pridržavanje najnovijih važećih tehnoloških i ekoloških smjernica. U tom su pogledu svi dionici pozvani na rad na smanjenju ugljičnog otiska svojih poslovnih aktivnosti pridržavanjem, razvojem i primjenom odgovarajućih mjera zaštite okoliša, kao i smjernica, dobre prakse i navika.
- 3.6.** Zdravlje i sigurnost svakog čovjeka moraju biti primarna briga dionika pri razradi, provedbi i/ili nadzoru bilo kojeg poslovnog procesa u vezi Konzuma. U tom pogledu svi su dionici prvenstveno pozvani raditi na smanjenju svih zdravstvenih i sigurnosnih rizika, uz istodobno poštivanje mjerodavnog zakonodavstva kojim se uređuju

health and safety measures in a business environment and abiding by the appropriate health and safety standards; in particular, but not exclusively, any prescribed rules and procedures ensuring occupational health and safety must be observed at all times without any exceptions.

- 3.7.** Implementation of the appropriate Environment, Health & Safety (EHS) protection standards in the workplace shall be the Konzum's continuous effort and a part of all its business processes and development programs, as well as a permanent responsibility of all the stakeholders.

## **4. ACCOUNTABILITY TO SHAREHOLDERS AND STATE AUTHORITIES**

- 4.1.** Accountability to the Konzum shareholders and the protection of their investments must be observed in every business process of Konzum, especially, but not exclusively in processes that require transparency, such as financial reporting, etc.
- 4.2.** The shareholders must be provided with complete and transparent financial information regarding the Konzum, and applicable legislation that regulates recording, maintaining, and disclosing financial and accounting data must always be observed, together with all the applicable international standards.
- 4.3.** The business operations of Konzum shall be compliant to the applicable capital market regulations and the stakeholders are called to provide the state authorities with all the relevant information that must be disclosed upon the state authorities' request.

## **5. HUMAN RESOURCES**

### **A Positive Working Environment**

zdravstvene i sigurnosne mjere u poslovnom okruženju i pridržavanje odgovarajućih zdravstvenih i sigurnosnih standarda; posebice, ali ne isključivo, sva propisana pravila i postupci kojima se osiguravaju zdravlje i sigurnost na radu moraju se u svakom trenutku poštivati, bez ikakvih iznimaka.

- 3.7.** Primjena odgovarajućih standarda zaštite okoliša, zdravlja i sigurnosti (OZS) na radnom mjestu dio je kontinuiranih napora Konzuma te svih njezinih poslovnih procesa i razvojnih programa, kao i trajna odgovornost svih dionika.

## **4. ODGOVORNOST PREMA UDJELNIČARIMA I DRŽAVNIM TIJELIMA**

- 4.1.** Odgovornost prema udjelničarima u temeljnom kapitalu Konzuma a posebice, no ne isključivo u procesima koji zahtijevaju transparentnost, kao što je financijsko izvješćivanje, itd.
- 4.2.** Udjelničarima u temeljnom kapitalu se moraju pružiti potpune i transparentne financijske informacije o Konzumu, te se zakonodavstvo kojim se uređuje prikupljanje, čuvanje i otkrivanje financijskih i računovodstvenih podataka mora uvijek poštivati, zajedno sa svim primjenjivim međunarodnim standardima.
- 4.3.** Poslovne aktivnosti Konzuma moraju biti usklađene s primjenjivim propisima kojima se uređuju tržišta kapitala, a dionici su pozvani pružiti državnim vlastima sve relevantne informacije koje se moraju dostaviti na zahtjev državnih tijela.

## **5. LJUDSKI RESURSI**

### **Pozitivno radno okruženje**

**5.1.** Konzum acknowledges its employees to be the most important asset of Konzum, and the Konzum is firmly committed to sustain a healthy, pleasant and motivating work environment for its employees, based on mutual understanding, trust and respect among all the stakeholders. To this end the employees must always:

**5.1.1.** set an example to all the other stakeholders by showing high level of professional and personal morals and work ethic, while staying motivated, dedicated, and proactive;

**5.1.2.** openly share knowledge, experience, opinions and information with fellow co-workers and encourage teamwork and cooperation;

**5.1.3.** base their decisions purely on merit, performance, qualifications, and other work-related criteria, while avoiding conflict of interest and/or personal differences to influence their decision-making process;

**5.1.4.** treat religious beliefs of other stakeholders with respect and dignity, while keeping an open mind towards and not discriminate against other stakeholder's political and personal beliefs, national or social origins, gender identity, sexual orientation, social, marital or family status and/or background, health condition, disability, genetic inheritance, trade union membership, or any other distinguishing feature of an individual;

**5.1.5.** be open to accept cultural and national diversity;

**5.1.6.** avoid and take firm action against any undesirable behaviour that could be construed as discriminatory, hostile, insulting, intimidating or malicious in any way, which especially, but not exclusively involves such actions that could be interpreted as harassment, discrimination or mobbing under the applicable legislation;

**5.1.** Konzum prepoznaje svoje zaposlenike kao najvažnije sredstvo Konzuma, te je Konzum čvrsto predan održavanju zdravog, ugodnog i motivirajućeg radnog okruženja za svoje zaposlenike, zasnovanog na uzajamnom razumijevanju, povjerenju i poštovanju među svim dionicima. U tu svrhu zaposlenici moraju u svako doba:

**5.1.1.** biti primjer svim drugim dionicima tako da pokazuju visoku razinu profesionalnog i osobnog morala i radne etike, uz istovremenu motiviranost, predanost i proaktivnost;

**5.1.2.** otvoreno razmjenjivati znanje, iskustvo, mišljenja i informacije sa suradnicima na radnom mjestu te poticati timski rad i suradnju;

**5.1.3.** temeljiti svoje odluke isključivo na zaslugama, uspješnosti, kvalifikacijama i drugim kriterijima povezanim s radom, uz izbjegavanje sukoba interesa i/ili osobnih razlika koji bi mogli utjecati na njihov proces donošenja odluka;

**5.1.4.** tretirati vjerska uvjerenja drugih dionika s poštovanjem i dostojanstvom, ne diskriminirajući i zadržavajući otvoreni um za politička i osobna uvjerenja drugih dionika, nacionalno ili društveno podrijetlo, rodni identitet, spolnu orijentaciju, društveni, bračni ili obiteljski status i/ili podrijetlo, zdravstveno stanje, invaliditet, genetsko nasljeđe, članstvo u sindikatu, ili bilo koju drugu razlikovnu značajku pojedinca;

**5.1.5.** biti otvoreni za prihvaćanje kulturne i nacionalne raznolikosti;

**5.1.6.** izbjegavati i poduzimati čvrste mjere protiv bilo kakvog neželjenog ponašanja koje bi se moglo protumačiti kao diskriminirajuće, neprijateljsko, uvredljivo, prijeteće, ili zlonamjerno na bilo koji način, što posebice, ali ne isključivo, uključuje takve radnje koje bi se mogle protumačiti kao uznemiravanje, diskriminacija ili mobbing u skladu s primjenjivim zakonodavstvom;

**5.1.7.** observe the corporate culture, organisational structure and the established work processes of the Konzum, as well as to loyally and responsibly advocate interests of Konzum in any given situation, upholding Konzum's hard-earned reputation and good name;

**5.1.8.** abide by this Code and any other applicable bylaws of the Konzum.

**5.2.** Konzum is dedicated to implementing and maintaining fair employment policies based on professional qualifications, merit, performance and dedication. The Konzum promotes and upholds the policy of adequate wages for the work done, according to the applicable regulations, with regards to responsibilities, duties, and requirements of a certain workplace.

### **Protection of Privacy**

**5.3.** Taking into consideration the challenges Konzum faces in the globalised and ever more so interconnected world where information technology (IT) provides for an almost instantaneous availability of any data at any given moment and in any given place, Konzum is determined to protect the privacy of the stakeholders as much as possible. To this extent, Konzum shall process any employee's, client's, business partner, and/or any other stakeholder's personal data only in accordance with the laws and regulations applicable to personal data protection, restricting access to personal data as much as possible; whereas the employees are required to:

**5.1.7.** poštivati korporativnu kulturu, organizacijsku strukturu i uspostavljene radne procese Konzuma, te lojalno i odgovorno zagovarati interese Konzuma u bilo kojoj situaciji, održavajući teško stečen ugled i dobro ime Konzuma;

**5.1.8.** poštivati ovaj Kodeks te sve druge primjenjive pravilnike Konzuma.

**5.2.** Konzum predan je implementaciji i održavanju pravednih politika zapošljavanja na temelju stručnih kvalifikacija, zasluga, uspješnosti i predanosti. Konzum promiče i održava politiku primjerenih plaća za obavljeni rad, u skladu s primjenjivim propisima, s obzirom na odgovornosti, dužnosti i zahtjeve određenog radnog mjesta.

### **Zaštita privatnosti**

**5.3.** Uzimajući u obzir izazove s kojima se Konzum sučeljava u globaliziranom i sve više povezanom svijetu u kojem informacijska tehnologija (IT) omogućava gotovo trenutnu dostupnost svih podataka u bilo kojem trenutku i na bilo kojem mjestu, Konzum je odlučan u zaštiti privatnosti dionika u što je moguće većoj mjeri. U tom pogledu, Konzum će obrađivati sve osobne podatke zaposlenika, klijenata, poslovnih partnera i/ili bilo kojeg drugog dionika samo sukladno zakonima i propisima koji se primjenjuju na zaštitu osobnih podataka, ograničavajući pristup osobnim podacima što je više moguće; pri čemu su zaposlenici dužni:

- 5.3.1.** have and develop special awareness on the necessity and the importance of safeguarding any personal data they have been entrusted with, processing it only in compliance with the applicable Konzum's policies, standards and procedures, as well as with the applicable laws and regulations;
  - 5.3.2.** familiarise themselves with all the laws, regulations, procedures, proceedings and other measures applicable to personal data processing by the Konzum and abide by them at any given moment;
  - 5.3.3.** obtain and process only the data that is necessary for a certain legitimate purpose, and directly related the employee's duties;
  - 5.3.4.** retain personal data in such a way that any outside third parties are prevented from becoming aware of it;
  - 5.3.5.** disclose and divulge data to the third parties only as part of procedures that are pre-established by the Konzum or with prior approval of the supervising manager; whereas, in any case of disclosing personal data to any third parties, the employees are required to apply increased degree of due diligence, and care;
  - 5.3.6.** ensure that there are no confidentiality-related restrictions by virtue of relations of any kind with third parties.
- 5.4.** The Konzum shall name a data protection officer and/or a person that monitors data processing of employees in any way, as prescribed under applicable data protection and employment legislation.

- 5.3.1.** imati i razvijati posebnu svijest o nužnosti i važnosti zaštite svih osobnih podataka koji su im povjereni, obrađujući te podatke samo u skladu s primjenjivim politikama, standardima i postupcima Konzuma, kao i sukladno primjenjivim zakonima i propisima;
  - 5.3.2.** upoznati se sa svim zakonima, propisima, procesima, postupcima i drugim mjerama koji se primjenjuju na obradu osobnih podataka koju obavlja Konzum i pridržavati se istih u svakom trenutku;
  - 5.3.3.** pribavljati i obrađivati samo i isključivo podatke koji su neophodni za određenu legitimnu svrhu i izravno povezani s dužnostima zaposlenika;
  - 5.3.4.** čuvati osobne podatke na način koji onemogućava svim izvanjskim trećim osobama da dobiju bilo kakva saznanja o tom podatku;
  - 5.3.5.** otkrivati i obznanjivati podatke trećim osobama samo u sklopu procedura koje je Konzum unaprijed uspostavio ili uz suglasnost nadređene rukovodeće osobe; te u svakom slučaju otkrivanja osobnih podataka bilo kojoj trećoj osobi zaposlenici moraju primijeniti povećani stupanj dužne pažnje i brige;
  - 5.3.6.** osigurati da ne postoje ograničenja vezana uz povjerljivost podataka na temelju odnosa bilo koje vrste s trećim osobama.
- 5.4.** Konzum će imenovati službenika za zaštitu podataka i/ili osobu koja nadzire obradu podataka zaposlenika na bilo koji način, kako je propisano primjenjivim zakonodavstvom o zaštiti podataka i radnopravnim zakonodavstvom.

## Organisation of Work

**5.5.** Konzum encourages the highest standards of professionalism in the working environment, and promotes a work culture of independence, excellence and accountability while keeping a policy of equal opportunities and striving for an optimal work-life balance; meaning that every employee should be assigned to a workplace that suits his or hers professional qualifications, abilities, and goals, while the employee's workload should be distributed in such manner to allow for him or her to fully enjoy free time and the quality of life. In this regard, the employees must always:

- 5.5.1.** act openly, fairly, consistently and with respect towards the employees of a lower rank in the organisational structure, upholding the rights and obligations as set forth under this Code, and setting a good example;
- 5.5.2.** keep in mind that every employee can affect the work environment with their behaviour and individual actions, which need to be appropriately adjusted so they would contribute to better quality of the work environment and not diminish it;
- 5.5.3.** be able and encouraged to contribute to the business goals of Konzum as a whole, by sharing constructive proposals and ideas with their superiors;
- 5.5.4.** be able and encouraged to openly, honestly, and wholesomely communicate on any issue with one another, regardless of their rank in the organisational structure; whereas this shall especially apply to the communication between the employees of different ranks, as the feedback between employees and their superiors is considered to be crucial for understanding the underlying issues and problems of the organisation;
- 5.5.5.** seek and have the opportunity to be educated and/or trained

## Organizacija rada

**5.5.** Konzum potiče najviše standarde stručnosti u radnom okruženju i promiče radnu kulturu samostalnosti, izvrsnosti i odgovornosti, uz politiku jednakih mogućnosti i težnju za optimalnom ravnotežom između poslovnog i privatnog života. Ovo znači da bi svaki zaposlenik trebao biti zaposlen na radnom mjestu koje odgovara njegovim stručnim kvalifikacijama, sposobnostima i ciljevima, dok bi se radno opterećenje zaposlenika trebalo distribuirati na način koji omogućuje da zaposlenik u potpunosti može uživati u svojem slobodnom vremenu i kvaliteti života. U tom pogledu zaposlenici moraju uvijek:

- 5.5.1.** djelovati otvoreno, pošteno, dosljedno i s poštovanjem prema zaposlenicima nižeg ranga u organizacijskoj strukturi, ispunjavanjem prava i obveza utvrđenih ovim Kodeksom te davanjem dobrog primjera za druge;
- 5.5.2.** imati na umu da svaki zaposlenik može utjecati na radno okruženje svojim ponašanjem i pojedinačnim aktivnostima, koje je potrebno prilagoditi na odgovarajući način, kako bi doprinijeli boljoj kvaliteti radnog okruženja, a ne je umanjili;
- 5.5.3.** biti sposobni i poticani da doprinose poslovnim ciljevima Konzuma u cjelini, razmjenom konstruktivnih prijedloga i ideja sa svojim nadređenima;
- 5.5.4.** biti sposobni i potaknuti da otvoreno, iskreno i cjelovito komuniciraju o bilo kojem problemu jedni s drugima, bez obzira na njihov rang u organizacijskoj strukturi; pri čemu se to posebno odnosi na komunikaciju između zaposlenika različitog ranga jer se povratne informacije između zaposlenika i njihovih nadređenih smatraju ključnim za razumijevanje temeljnih pitanja i problema organizacije;
- 5.5.5.** tražiti i imati priliku educirati se i/ili stručno se osposobljavati uzimajući u obzir njihove stručne



with regards to their professional qualifications, aspirations and workplace description; while continuously developing their abilities to do business more effectively;

**5.5.6.** execute any given task and act in accordance to the highest possible standards applicable to their professional occupation, in the most effective way possible, while taking concern for minimising the costs for the Konzum and/or other stakeholders;

**5.5.7.** take full responsibility for the tasks entrusted to them, as well as for their actions and their behaviour;

**5.5.8.** be focused on the work task at hand, its purpose and goals, and handle it with enthusiasm and professional interest in the most effective manner possible.

**5.6.** Any disputes or disagreements in the workplace must be resolved peacefully. When resolving issues between one another, the employees, regardless of their rank, must be objective, efficient, and transparent while showing due respect for one another and keeping in mind the reputation and interests of Konzum.

### **Appropriate Behaviour**

**5.7.** Konzum has a policy of zero tolerance for discrimination, harassment, and/or mobbing. This means that any discrimination, harassment and/or mobbing against any person shall be strictly banned as an extremely serious breach of this Code and addressed with strictest possible measures. Under this ban, the following behaviours are strictly forbidden: spreading malicious rumours, invasion of privacy, intimidation (threats of physical violence), undermining a person (intentional undermining of what a person is working on in their workplace, especially in front of other people,

kvalifikacije, težnje i opis radnog mjesta uz kontinuirano razvijanje vlastitih sposobnosti za učinkovitije poslovanje;

**5.5.6.** izvršiti bilo koji zadatak i djelovati u skladu s najvišim mogućim standardima koji se primjenjuju u pogledu njihovog profesionalnog zanimanja, na najučinkovitiji mogući način, istodobno minimizirajući troškove za Konzum i/ili druge dionike;

**5.5.7.** preuzeti potpunu odgovornost za zadaće koje su im povjerene, kao i za njihove radnje te za njihovo ponašanje;

**5.5.8.** biti usredotočeni na trenutni radni zadatak, njegovu svrhu i ciljeve te ga rješavati s entuzijazmom i profesionalnim interesom na najučinkovitiji mogući način.

**5.6.** Svi sporovi ili neslaganja na radnom mjestu moraju se riješiti mirnim putem. Pri rješavanju spornih pitanja, zaposlenici, bez obzira na njihov rang, moraju biti objektivni, učinkoviti i transparentni te pokazivati dužno poštovanje jedni prema drugima, imajući na umu ugled i interese Konzuma.

### **Primjereno ponašanje**

**5.7.** Konzum ima politiku nulte tolerancije za diskriminaciju, uznemiravanje i/ili mobbing. Ovo znači da su bilo kakva diskriminacija, uznemiravanje i/ili mobbing protiv bilo koje osobe strogo zabranjeni kao iznimno teške povrede ovog Kodeksa na suzbijanje kojih se primjenjuju najstrože moguće mjere. Strogo su zabranjena sljedeća ponašanja: širenje zlonamjernih glasina, zadiranje u privatnost, zastrašivanje (prijetnje fizičkim nasiljem), podcjenjivanje (namjerno podcjenjivanje onog što osoba radi na radnom mjestu, nerijetko pred drugima, ismijavanje i sl.), verbalni

mocking, etc.), verbal assaults against a person such as cursing, shouting, intimidating, making derogatory remarks about someone, as well as undermining someone's reputation, intentional withholding of information from a person which is necessary for completing their work assignments, and any other similar behaviour.

**5.8.** The employees are expected to behave in an appropriate and professional manner while performing their work assignments, which shall especially, but not exclusively, include:

**5.8.1.** maintaining excellent business relationships with other stakeholders, especially fellow co-workers, clients and business partners;

**5.8.2.** adhering to the principles of a civilised and effective business communication in any correspondence, meeting, conversation, or other mean of communication within or outside the Konzum;

**5.8.3.** promoting mutual respect and acknowledgment of skills and competencies in the workplace while providing support, sharing knowledge, experiences, and opinions;

**5.8.4.** establishing and maintaining relationships based on mutual trust, cooperation, common courtesy, and patience while clearly separating professional from personal issues;

**5.8.5.** adhering to the Konzum's dress code policies;

**5.8.6.** taking care of the Konzum's property, documents and information according to the standards, rules, and procedures as set forth in this Code, Konzum's bylaws or as an established work process within the Konzum;

**5.8.7.** abiding by this Code and other Konzum's bylaws, standards, rules and procedures.

napadi protiv osobe kao što su psovanje, vikanje i zastrašivanje, dobacivanje pogrdnih izraza i vrijeđanje kao napad na radnu reputaciju, namjerno zadržavanje informacija koje su nekom potrebne da bi mogao obaviti posao i bilo koje drugo slično ponašanje.

**5.8.** Očekuje se da će se zaposlenici ponašati na primjeren i profesionalan način pri obavljanju svojih radnih zadataka, što posebice, ali ne isključivo, uključuje:

**5.8.1.** održavanje izvrsnih poslovnih odnosa s drugim dionicima, posebno suradnicima na radnom mjestu, klijentima i poslovnim partnerima;

**5.8.2.** pridržavanje načela civilizirane i učinkovite poslovne komunikacije u svakoj vrsti korespondencije, sastancima, razgovorima ili drugom sredstvu komunikacije unutar ili izvan Konzuma;

**5.8.3.** promicanje uzajamnog poštovanja i uvažavanja vještina i kompetencija na radnom mjestu uz istodobno pružanje potpore, razmjenu znanja, iskustava i mišljenja;

**5.8.4.** uspostavljanje i održavanje odnosa koji se temelje na uzajamnom povjerenju, suradnji, ljubaznosti i strpljenju uz jasno razdvajanje profesionalnih od osobnih pitanja;

**5.8.5.** pridržavanje politika Konzuma o odijevanju (tzv. „dress codea“);

**5.8.6.** brigu o imovini, dokumentima i podacima Konzuma u skladu sa standardima, pravilima i procedurama utvrđenim u ovom Kodeksu, internim propisima Konzuma ili kao radni proces u okviru Konzuma;

**5.8.7.** poštivanje odredbi ovog Kodeksa i drugih internih propisa, standarda, pravila i procedura Konzuma.



**5.9.** It is strictly forbidden for the employees to own, consume, offer or distribute to any person drugs or other opiates which are listed as a contraband under law. The employees must not be under the influence of alcohol, drugs or any other opiates during office hours, including overtime, and shall be obligated to undergo any necessary testing, by using the alcometer, or other appropriate metering device.

**5.10.** Exceptionally, moderate alcohol consumption shall be allowed:

**5.10.1.** during inter-office celebrations and other similar occasions, provided that the immediate supervising manager issued a prior approval for such a consumption, but this exception never applies to workers operating machinery or vehicles (eg forklifts, trucks and other vehicles).

## **6. ENVIRONMENT, HEALTH & SAFETY (EHS)**

**6.1.** In line with its basic principle of protecting the environment, health and safety of all its stakeholders, Konzum is focused on improving its EHS standards by:

**6.1.1.** conscientiously acting on environmental issues; namely, by choosing the most energy efficient technologies for the Konzum's business operations so any negative influences on the environment would be diminished as much as possible;

**6.1.2.** adhering to all applicable technological and ecological guidelines;

**6.1.3.** promoting the acceptance of the policies and standards designed to minimise the risk of adverse effects on the environment;

**5.9.** Zaposlenicima je strogo zabranjeno posjedovati, konzumirati, nuditi ili distribuirati bilo kojoj osobi droge ili druge opijate koji su zabranjeni zakonom. Zaposlenici ne smiju biti pod utjecajem alkohola, droga ili bilo kojeg drugog opijata tijekom radnog vremena, uključujući prekovremene sate, te su obvezni podvrgnuti se bilo kojem potrebnom testiranju, korištenjem alkometra ili drugog odgovarajućeg mjernog uređaja.

**5.10.** Iznimno, umjerena konzumacija alkohola dopuštena je:

**5.10.1.** tijekom uredskih proslava i drugih sličnih prilika, pod uvjetom da je neposredno nadležna rukovodeća osoba izdala suglasnost za takvu konzumaciju, ali se ova iznimka nikada ne primjenjuje na radnike koji upravljaju strojevima ili vozilima (primjerice viličari, teretna i druga dostavna vozila).

## **6. OKOLIŠ, ZDRAVLJE I SIGURNOST (OZS)**

**6.1.** U skladu sa svojim osnovnim načelom zaštite okoliša, zdravlja i sigurnosti svih dionika, Konzum je usmjeren na poboljšanje svojih OZS standarda tako da:

**6.1.1.** savjesno djeluje u pitanjima zaštite okoliša; konkretno, odabirom energetski najučinkovitijih tehnologija za poslovne aktivnosti Konzuma tako da se bilo kakav negativni utjecaj na okoliš smanji u što je moguće većoj mjeri;

**6.1.2.** pridržava se svih primjenjivih tehnoloških i ekoloških smjernica;

**6.1.3.** promiče usvajanje politika i standarda usmjerenih na smanjenje rizika od štetnih utjecaja na okoliš;

- 6.1.4.** providing employees, business partners and all the persons who carry out activities at the Konzum's premises (with a due permission), with a safe and secure work environment, where no one is exposed to unnecessary risk;
  - 6.1.5.** providing the employees and the public with measurable, verifiable and timely information on the potential EHS impact of the Konzum's activities;
  - 6.1.6.** developing and implementing internal and external professional checks of the Konzum's EHS systems;
  - 6.1.7.** fostering cooperation with business partners who play a leading role in the environmental protection areas;
  - 6.1.8.** encouraging the development and deployment of environmentally friendly technologies, exchange of knowledge and information.
- 6.2.** Konzum is committed to assuring the security of individuals on any of the Konzum's premises and to protecting employees and Konzum's property, as well as any information related to the Konzum's business and its reputation, against security threats.
- 6.3.** In the context of EHS standards, the employees must always:
- 6.3.1.** abide by law as and regulations, as well as by the highest standards, policies, instructions, procedures and measures intended to ensure EHS safety and security, in every decision they make;
  - 6.3.2.** always comply with EHS and security requirements of their respective workplace and follow EHS and security personnel instructions;
  - 6.3.3.** attend training courses, seminars, lectures or any other forms of education in the EHS area, especially if such education is obligatory under the applicable legislation or required under

- 6.1.4.** osigurava zaposlenicima, poslovnim partnerima i svim osobama koje (s potrebnom dozvolom) obavljaju poslove u prostorima Konzuma neopasno i sigurno radno okruženje u kojem nitko nije izložen nepotrebnom riziku;
  - 6.1.5.** zaposlenicima i široj javnosti pruža mjerljive, provjerljive i pravodobne informacije o potencijalnom utjecaju aktivnosti Konzuma na OZS;
  - 6.1.6.** razvija i provodi unutarnje i vanjske stručne provjere OZS sustava Konzuma;
  - 6.1.7.** potiče suradnju s poslovnim partnerima koji imaju vodeću ulogu u području zaštite okoliša;
  - 6.1.8.** potiče razvoj i uvođenje tehnologija koje su prihvatljive za okoliš, te razmjenu znanja i informacija.
- 6.2.** Konzum je predan osiguranju sigurnosti pojedinaca u bilo kojem prostoru Konzuma i zaštiti zaposlenika i imovine Konzuma, kao i svih podataka koji se odnose na poslovanje Konzuma i njegov ugled, od sigurnosnih prijetnji.
- 6.3.** U kontekstu standarda OZS-a zaposlenici uvijek moraju:
- 6.3.1.** pridržavati se zakona i propisa, kao i najviših standarda, politika, uputa, procedura i mjera usmjerenih na osiguranje sigurnosti OZS-a, pri donošenju svake odluke;
  - 6.3.2.** udovoljavati svim OZS i sigurnosnim zahtjevima svojeg radnog mjesta te pratiti upute za zaposlene u vezi s OZS-om;
  - 6.3.3.** sudjelovati u programima osposobljavanja, seminarima, predavanjima ili bilo kojim drugim oblicima obrazovanja u području OZS-a, osobito ako je takvo obrazovanje obvezno prema primjenjivom zakonodavstvu ili se zahtijeva s obzirom na opis njihovog odnosnog radnog mjesta;

their respective job description;

- 6.3.4.** refrain from brining any harm to people, their environment, health or safety, and take on only the work for which they have been trained for, and for which they are competent, medically fit, sufficiently rested and alert to carry out;
- 6.3.5.** refrain from working under the in»uence of alcohol or drugs (legal or illegal, prescribed or acquired otherwise);
- 6.3.6.** cease any activity that becomes unsafe or unsecure and immediately report it to the supervising manager;
- 6.3.7.** promptly report any accident, injury, illness, unsafe or unhealthy conditions, incident, potential incident or near-miss, spill or release of substance harmful to the environment to the supervising manager;
- 6.3.8.** take immediate measures to correct, prevent or control any EHS incidents and advise others to comply with EHS rules and guidelines.

## 7. KONZUM'S PROPERTY

### Protection of Property

**7.1.** Real estate, buildings, vehicles, devices, systems, installations, business documents, work tools, equipment, valuable materials, and any other movable or immovable property, as well as any intellectual property, and confidential information of Konzum must be handled with due diligence and caution, and never be misused for personal purposes, nor provided to third parties to the extent that would negatively affect the interests of Konzum in any way. Therefore, the employees must:

- 7.1.1.** take full responsibility for ensuring the integrity as well as

- 6.3.4.** suzdržati se od nanošenja bilo kakve štete ljudima, njihovom okolišu, zdravlju ili sigurnosti i obavljati samo one poslove za koje su stručno osposobljeni, te za obavljanje kojih su medicinski sposobni, zdravi, dovoljno odmorni i pripravn;
- 6.3.5.** suzdržati od rada pod utjecajem alkohola, droga i lijekova (zakonitih ili nezakonitih, propisanih ili stečenih na drugi način);
- 6.3.6.** prekinuti svaku aktivnost koja postaje opasna ili nesigurna i odmah je prijaviti nadležnoj rukovodećoj osobi;
- 6.3.7.** odmah prijaviti svaku nesreću, ozljedu, bolest, opasne ili nezdrave uvjete, incident, potencijalni incident ili moguće oštećenje (tzv. „near-miss“), prolijevanje ili otpuštanje tvari štetne za okoliš nadležnoj rukovodećoj osobi;
- 6.3.8.** poduzeti neposredne mjere za ispravljanje, sprječavanje ili nadzor incidenata OZS-a te savjetovati druge da poštuju pravila i smjernice OZS-a.

## 7. IMOVINA KONZUMA

### Zaštita imovine

**7.1.** Nekretninama, zgradama, vozilima, uređajima, sustavima, instalacijama, poslovnim dokumentima, alatima, opremom, vrijednim materijalima i bilo kojom drugom pokretnom ili nepokretnom imovinom, kao i bilo kojim intelektualnim vlasništvom i povjerljivim informacijama Konzuma mora se postupati s dužnom pažnjom i oprezom, te se isti nikada ne smiju zloupotrijebiti u osobne svrhe, niti dostaviti trećim osobama u mjeri u kojoj bi to na bilo koji način negativno utjecalo na interese Konzuma. Stoga, zaposlenici:

- 7.1.1.** moraju preuzeti potpunu odgovornost za osiguranje

the purposeful, cost-effective, and sensible use of the Konzum's property;

**7.1.2.** not use assets or facilities of the Konzum for private purposes, unless provided with a prior authorisation to do so from the supervising manager, under applicable rules and standards of Konzum;

**7.1.3.** take care of waste in accordance with the highest ecological and hygienical standards, and the applicable regulations;

**7.1.4.** keep in mind that any portable or home business equipment they have been entrusted with, as e.g. laptops, mobile phones, etc., remains the property of Konzum, thus requiring from the employees to use it in accordance to the rules prescribed herein at any time;

**7.1.5.** not use their work time for personal activities.

**7.2.** It is strictly prohibited for the employees to dispose of the Konzum's property without the due authorisation, or embezzle, destroy, or damage the Konzum's property or diminish its value by failing to apply the necessary due diligence. Such actions are a serious breach of this Code and may result in termination of the employment contract. This shall also apply to other stakeholders who have been entrusted with Konzum's property in any way and may result with the termination of their respective business or other relationship with Konzum.

**7.3.** Employees must always strive to safeguard the natural resources and to ensure that the potential negative impact of the Konzum's business operations on the environment is reduced as far as possible through resource saving and energy efficient planning, construction and operation of buildings and, by avoidance, reduction and recycling of waste materials.

integriteta imovine, kao i za svrhovito, učinkovito i razumno korištenje imovine Konzuma;

**7.1.2.** ne smiju koristiti imovinu ili postrojenja Konzuma u privatne svrhe, osim ako za to nadležna rukovodeća osoba nije dala suglasnost u skladu s primjenjivim pravilima i standardima Konzuma;

**7.1.3.** moraju zbrinjavati otpad sukladno najvišim ekološkim i higijenskim standardima te primjenjivim propisima;

**7.1.4.** trebaju imati na umu da bilo koji dio prenosive ili kućne poslovne opreme koja im je povjerena, kao što su npr. prijenosna računala, mobiteli, itd., ostaje u vlasništvu Konzuma, te se od zaposlenika zahtijeva da ga uvijek koriste sukladno ovdje propisanim pravilima;

**7.1.5.** ne smiju koristiti svoje radno vrijeme za privatne aktivnosti.

**7.2.** Zaposlenicima je strogo zabranjeno raspolagati imovinom Konzuma bez odgovarajućeg odobrenja, ili pronevjeriti, uništiti ili oštetiti imovinu Konzuma ili umanjiti njezinu vrijednost, neprimjenom odgovarajućeg stupnja dužne pažnje. Takve radnje su teška povreda ovog Kodeksa i za posljedicu mogu imati otkaz ugovora o radu. Navedeno će se na odgovarajući način primjenjivati i na druge dionike kojima je na bilo koji način povjerena imovina Konzuma te za posljedicu može imati prestanak njihovog poslovnog ili drugog odnosa s Konzumom.

**7.3.** Zaposlenici u svakom trenutku moraju stremiti očuvanju prirodnih resursa te osigurati da se potencijalni negativni utjecaj poslovnih aktivnosti Konzuma na okoliš smanji u najvećoj mogućoj mjeri, uštedom resursa i energetske učinkovitosti projektiranjem, izgradnjom i upravljanjem zgrada te izbjegavanjem i redukcijom korištenja kao i recikliranjem otpadnih materijala.

## IT Systems & Security

- 7.4.** Konzum's computer hardware and software and all the data on any of the Konzum's IT systems, as well as any information on Konzum or the data created, purchased or otherwise acquired by Konzum that is located on any private or other IT system that is not an integral part of the Konzum's IT Systems in any way, shall be considered to be the property of the Konzum. Konzum reserves all rights to access and control at all times any computer hardware, software, data and/or other part of the Konzum's IT Systems that is considered to be the property of the Konzum.
- 7.5.** Konzum is committed to devising and implementing comprehensive and adequate IT policies ensuring proper usage and security of all its IT resources, in compliance with the applicable regulation and industry standards; and the employees and other stakeholders who are in position to use or in any other way handle the Konzum's IT resources must always be aware of these IT policies, and strictly adhere to them in any situation. To this regard the following guidelines always need to be observed by the employees and other stakeholders:
- 7.5.1.** possible damages caused by the breaches of the Konzum's IT policies may include the loss of sensitive and/or confidential information of the Konzum, breach of personal data or loss of intellectual property, damage to the reputation of Konzum and its key IT Systems, as well as possible pecuniary penalties or other pecuniary obligations incurred as a consequence of these breaches;
- 7.5.2.** only legal and secure computer hardware and/or software, created or purchased by or for the Konzum, may be used in Konzum's IT Systems;

## IT sustavi i sigurnost

- 7.4.** Računalni hardver i softver Konzuma i svi podaci na bilo kojem od informatičkih sustava Konzuma, kao i sve informacije o Konzumu ili podaci koje je Konzum stvorio, kupio ili na bilo koji drugi način stekao, a koji se nalaze na bilo kojem privatnom ili drugom IT sustavu koji nije sastavni dio informacijskih sustava Konzuma na bilo koji način, smatrat će se u svakom slučaju imovinom Konzuma. Konzum zadržava sva prava da u svakom trenutku pristupi i raspolaže bilo kojim računalnim hardverom, softverom, podatkom i/ili drugim dijelom informatičkih (IT) sustava Konzuma koji se smatra imovinom Konzuma.
- 7.5.** Konzum je predan osmišljavanju i provedbi sveobuhvatnih i dostatnih IT politika kojima se osigurava pravilna uporaba i sigurnost svih IT resursa Konzuma, u skladu s primjenjivim propisima i standardima industrije; te zaposlenici i drugi dionici koji su u poziciji da koriste ili na bilo koji drugi način raspolažu IT resursima Konzuma moraju uvijek biti svjesni tih IT politika i strogo ih se pridržavati u svim situacijama. S tim u vezi, zaposlenici i drugi dionici uvijek moraju imati na umu i primjenjivati sljedeće smjernice:
- 7.5.1.** moguća šteta uzrokovana kršenjem IT politika Konzuma može uključivati gubitak osjetljivih i/ili povjerljivih podataka Konzuma, povredu osobnih podataka ili gubitak intelektualnog vlasništva, štetu ugledu Konzuma i njezinim ključnim IT sustavima, kao i moguće novčane kazne ili druge novčane obveze nastale uslijed tih kršenja;
- 7.5.2.** samo i isključivo zakoniti i sigurni računalni hardver i/ili softver, koji je Konzum stvorio ili kupio odnosno koji je stvoren ili kupljen za Konzum, može se koristiti u IT sustavima Konzuma;

- 7.5.3.** IT resources of the Konzum must be used only for legal activities, in compliance with Konzum's business interests, exclusively for the purpose of performing work or a specific task for the Konzum;
- 7.5.4.** IT resources of the Konzum must be handled responsibly, with due diligence and application of adequate safety measures, observing the user manuals and all Konzum's IT policies;
- 7.5.5.** passwords, PINs, biometric data, and any other information that can be used to gain access to any of Konzum's IT resources must always be duly protected, and the Konzum's IT resources may be connected only to reliable and known networks;
- 7.5.6.** any data transfer via electronic means may be executed only if this is required when performing a certain task or work for Konzum, and only to a reliable and known recipient, while observing higher level of due diligence and caution;
- 7.5.7.** any illegal or inappropriate content such as pornographic images, text, movies or video recordings, or any content which promotes violence, hatred, terrorism or intolerance of others, as well as any content which is harassing, obscene or abusive must not be intentionally accessed, stored, sent or published when using Konzum's IT resources; if such inappropriate content is unintentionally received to a Konzum's IT resource, e.g. via e-mail, text message, or any other way, it must be deleted immediately.

- 7.5.3.** IT resursi Konzuma moraju se koristiti isključivo i samo za zakonite aktivnosti, u skladu s poslovnim interesima Konzuma, isključivo u svrhu obavljanja posla ili određenog zadatka za Konzum;
- 7.5.4.** IT resursi Konzuma moraju se koristiti odgovorno, uz primjenu dužne pažnje i odgovarajućih sigurnosnih mjera, te uz praćenje svih korisničkih uputa i IT politika Konzuma;
- 7.5.5.** lozinke, PIN-ovi, biometrijski podaci i svi drugi podaci koji se mogu koristiti za pristup bilo kojem od IT resursa Konzuma moraju uvijek biti propisno zaštićeni, a IT resursi Konzuma smiju se povezivati isključivo s pouzdanim i poznatim mrežama;
- 7.5.6.** bilo kakav prijenos podataka putem elektroničkih sredstava može se obaviti samo kada je to potrebno radi obavljanja određenog zadatka ili posla za Konzum, i to samo pouzdanom i poznatom primatelju, uz primjenu više razine dužne pažnje i opreza;
- 7.5.7.** bilo kakav nezakonit ili neprimjeren sadržaj kao što su pornografske slike, tekstovi, filmovi ili videozapisi ili bilo koji sadržaj koji promiče nasilje, mržnju, terorizam ili netoleranciju drugih, kao i svaki drugi uznemirujući, opsceni ili zlostavljajući sadržaj ne smije se namjerno pohranjivati, slati ili objavljivati, niti mu se smije namjerno pristupiti prilikom korištenja IT resursa Konzuma; ako je takav neprikladan sadržaj nenamjerno primljen na IT resurs Konzuma, npr. putem e-maila, tekstualne poruke ili na bilo koji drugi način, mora se odmah izbrisati.



## Intellectual Property Rights

- 7.6.** The Konzum recognises innovation as an integral part of its business operations. Any and all innovations that are created by the employees or other stakeholders for the Konzum at work, or in relation to work, or in relation to the Konzum's activities, or during work performed at the request or by order of the Konzum, or on the basis of a contract entered into between the Konzum and the stakeholder, respectively, shall be considered to be Konzum's intellectual property; where "innovation" shall mean any software solution, invention, technical improvement, innovation in business processes, useful idea, project, strategy, formula, record in any form (e.g. written, electronic, etc.), technique, improvement, method, procedure, and know-how together with all the trademarks, samples or models, patents, industrial design rights, copyright and other related rights, and any other intellectual property rights pertaining thereto.
- 7.7.** Konzum holds all the intellectual property rights over or pertaining to innovation created within the course or in relation to the Konzum's business operations, as described above, and the innovation shall in any case remain the property of the Konzum, without any territorial or temporal limitations. The employees and other stakeholders are not allowed to use the intellectual property of Konzum without a corresponding authorisation issued by an authorised representative of the Konzum.
- 7.8.** Intellectual property rights of the Konzum must always be protected, and in case of any violation, appropriate measures need to be undertaken immediately to this aim. Should an employee violate intellectual property rights of the Konzum, this shall constitute a severe breach of this Code and may be the basis for the termination of the employment contract. The same shall apply in a corresponding manner to other stakeholders who violate the Konzum's intellectual property rights in any way.

## Prava intelektualnog vlasništva

- 7.6.** Konzum prepoznaje inovacije kao sastavni dio svojih poslovnih aktivnosti. Sve inovacije koje su stvorili zaposlenici ili drugi dionici za Konzum na radu ili u vezi s radom ili u odnosu na aktivnosti Konzuma ili tijekom rada na zahtjev ili po narudžbi Konzuma ili na temelju ugovora sklopljenog između Konzuma i dionika smatra se intelektualnim vlasništvom Konzuma; pritom "inovacija" znači bilo koje softversko rješenje, izum, tehničko poboljšanje, unaprjeđenje u poslovnim procesima, korisna ideja, projekt, strategija, formula, zapis u bilo kojem obliku (npr. pisanom, elektroničkom, itd.), tehnika, poboljšica, metoda, postupak, znanje i iskustvo (tzv. „know-how“) zajedno sa svim žigovima, uzorcima ili modelima, patentima, pravima industrijskog dizajna, autorskim pravima i drugim srodnim pravima te svim drugim pravima intelektualnog vlasništva koja se na isto odnose.
- 7.7.** Konzum zadržava sva prava intelektualnog vlasništva na inovacijama ili u vezi inovacija stvorenih u okviru ili u vezi s poslovnim aktivnostima Konzuma, kako je gore opisano, a inovacije u svakom slučaju ostaju u vlasništvu Konzuma, bez bilo kakvih teritorijalnih ili vremenskih ograničenja. Zaposlenici i ostali dionici ne smiju koristiti intelektualno vlasništvo Konzuma bez odgovarajućeg odobrenja koje izdaje osoba ovlaštena za zastupanje Konzuma.
- 7.8.** Prava intelektualnog vlasništva Konzuma moraju uvijek biti zaštićena, a u slučaju bilo kakve povrede tih prava, potrebno je odmah poduzeti odgovarajuće mjere u cilju zaštite prava. Ako zaposlenik povrjeđuje prava intelektualnog vlasništva Konzuma, to ujedno predstavlja i tešku povredu ovog Kodeksa i može biti osnova za otkaz ugovora o radu. Isto se na odgovarajući način primjenjuje i na druge dionike koji povrjeđuju prava intelektualnog vlasništva Konzuma na bilo koji način.



**7.9.** Konzum is committed to respecting the intellectual property rights of third parties. Therefore, the Konzum expects that all its employees:

**7.9.1.** take the intellectual property rights of third parties into due consideration in their daily work;

**7.9.2.** do not download or use any unlicensed software;

**7.9.3.** use content protected by any third party's copyrights, trademarks or seals (e.g. photographs, audio snippets, video or voice recordings downloaded from the internet or other sources) as a part of the content produced for the Konzum only if provided with a special permission issued by the intellectual property owner prior to the usage thereof;

**7.9.4.** do not use any content protected by any third party's intellectual property rights without an adequate prior permission to do so.

### **Confidential Information & Privileged Information**

**7.10.** Within the course of its daily operations Konzum uses a substantial amount of information which is constantly obtained, retained, processed, disclosed and circulated by the Konzum's employees and other stakeholders in relation to the Konzum. Recognising that the flow of information is necessary for a timely and complete performance of the Konzum's business objectives, while at the same time identifying the risks it may entail, especially, but not limited to, the risks involving information that is confidential in nature, Konzum is committed to mitigating these risks by devising and implementing policies, standards and procedures that are specifically designed to prevent the unlawful and/or unauthorised disclosure of such information to a non-authorised recipient. Employees are expected to protect confidential information by fully abiding by any such policy, standard and/or procedure.

**7.9.** Konzum je predan čuvanju prava intelektualnog vlasništva trećih osoba. S tim u vezi Konzum očekuje da svi njezini zaposlenici:

**7.9.1.** uzimaju prava intelektualnog vlasništva trećih osoba u obzir pri svakodnevnom radu;

**7.9.2.** ne preuzimaju i ne koriste nelicencirani softver;

**7.9.3.** koriste sadržaj zaštićen autorskim pravom, žigom ili drugim pravom intelektualnog vlasništva treće osobe (npr. fotografije, zvučni isječci, video ili glasovne snimke preuzete s interneta ili drugih izvora) kao dio sadržaja koji proizvode za Konzum samo ako prije korištenja tog sadržaja ishode za to posebno odobrenje nositelja prava intelektualnog vlasništva;

**7.9.4.** ne upotrebljavaju sadržaj zaštićen pravima intelektualnog vlasništva treće osobe bez odgovarajućeg prethodnog dopuštenja za to.

### **Povjerljivi podaci i povlaštene informacije**

**7.10.** Tijekom svojih dnevnih aktivnosti Konzum koristi znatnu količinu podatka koje u vezi s Konzumom njezini zaposlenici i drugi dionici stalno prikupljaju, zadržavaju, obrađuju, otkrivaju i objavljuju. Prepoznajući da je protok podataka neophodan za pravovremeno i potpuno izvršavanje poslovnih ciljeva Konzuma, te istodobno identificirajući rizike koje takav protok uključuje, a posebice, no ne isključivo rizike u vezi podataka koji su povjerljive prirode, Konzum je predan smanjivanju tih rizika uvođenjem i provedbom politika, normi i procedura koje su posebno osmišljene za sprečavanje nezakonitog i/ili neovlaštenog otkrivanja takvih informacija neovlaštenom primatelju. Od zaposlenika se očekuje da će štititi povjerljive podatke pridržavajući se potpuno bilo koje takve politike, norme i/ili procedure.

**7.11.** When used in this Code the term “*confidential information*” shall mean any and all business secrets, technical and other information, know-how, business and production standards, formulae, specifications, procedures, methods, their techniques and improvements, documents, records, their contents and/or addenda, notifications and any other information, in any which form, that is not in the public domain, or can be considered as confidential in business practice or under applicable legislation, including but not limited to the information that are related to research, development, investments, purchases, finances, accounting, engineering, product placement, pricing, internal policies, lawsuits, legal transactions, and communication with legal representatives and/or suppliers.

**7.12.** The Konzum stresses out the importance of protecting confidential information from any inappropriate use or disclosure, because such use or disclosure could potentially harm the Konzum, its reputation or property. Therefore, the employees and other stakeholders who have been entrusted with Konzum’s confidential information must always, even after their relationship with the Konzum has ended in any way:

**7.12.1.** abide by all the laws, regulations, as well as all the Konzum’s policies, standards, and procedures applicable to the respective confidential information;

**7.12.2.** keep the confidential information secret and/or confidential with the due care and diligence of a prudent businessman, while any lower level of care and diligence shall constitute gross negligence;

**7.12.3.** refrain from disclosing confidential information to any third parties without having a prior due authorisation provided by the person authorised to provide one within the Konzum;

**7.11.** Kada se koristi u ovom Kodeksu, pojam “*povjerljivi podaci*” znači sve poslovne tajne, tehnološke i druge informacije, iskustvo i znanja (tzv. „*know-how*“), poslovne i proizvodne standarde, formule, specifikacije, postupke, metode, tehnike i poboljšice, dokumente, zapise, njihov sadržaj i/ili dodatke, obavijesti i bilo koje druge informacije, u bilo kojem obliku, koji nije u javnoj domeni, ili se može smatrati povjerljivim u poslovnoj praksi odnosno na temelju primjenjivih propisa, uključujući, ali ne ograničavajući se na informacije koje se odnose na istraživanje, razvoj, ulaganja, nabavu, financije, računovodstvo, inženjering, plasman, određivanje cijena, interne politike, tužbe, pravne poslove i komunikaciju s pravnim predstavnicima i/ili dobavljačima.

**7.12.** Konzum ističe važnost zaštite povjerljivih podataka od bilo kakve neprimjerene uporabe ili otkrivanja, jer bi takva uporaba ili otkrivanje mogli ugroziti Konzum, njegov ugled ili imovinu. Stoga zaposlenici i ostali dionici kojima su povjereni povjerljivi podaci u Konzumu moraju, čak i nakon što je njihov odnos s Konzumom završio na bilo koji način:

**7.12.1.** pridržavati se svih zakona, propisa, kao i svih politika, standarda i procedura Konzuma primjenjivih na odnosne povjerljive podatke;

**7.12.2.** čuvati povjerljive podatke tajnim i/ili povjerljivim s dužnom brigom i pažnjom urednog i savjesnog gospodarstvenika, dok primjena bilo koje niže razine brige i pažnje predstavlja grubu nepažnju;

**7.12.3.** suzdržati se od otkrivanja povjerljivih podataka trećim osobama bez prethodnog odobrenja osobe koja je za davanje takvog odobrenja ovlaštena unutar Konzuma;

**7.12.4.** use the confidential information in accordance to the Konzum's policies, standards and procedures, only for the purposes due to which it was disclosed to them, and refrain from using the confidential information for own personal gain or for the gain of any other person;

**7.12.5.** immediately report any unauthorised disclosure or usage of confidential information by any person to the supervising manager.

**7.13.** Confidential information which may be considered as *"privileged information"* under the applicable legislation regulating the capital markets may only be used or disclosed if this is necessary for legitimate business reasons, and all the legal prerequisites for such usage or disclosure, respectively, have been met. Employees and other stakeholders who possess such information must:

**7.13.1.** not misuse, misappropriate or in any other way handle privileged information contrary to the laws and regulations applicable thereto;

**7.13.2.** acquire a prior written approval from their immediate supervising manager before disclosing or in any other way using the privileged information in a prescribed manner.

## **8. POLITICAL ACTIVITIES, LOCAL COMMUNITIES & CIVIL SOCIETY**

### **Political Activities**

**8.1.** The Konzum acknowledges that its employees are free to engage in different political activities within the local communities Konzum operates in. Such activities are not forbidden by the Konzum; however, they must be exerted with due diligence and caution so they would not influence the Konzum's position within the local

**7.12.4.** koristiti povjerljive podatke u skladu s politikama, standardima i procedurama Konzuma, samo u svrhe zbog kojih im je podatak otkriven, te se suzdržati od korištenja povjerljivih podataka za osobnu korist ili za korist bilo koje druge osobe;

**7.12.5.** odmah prijaviti nadležnoj rukovodećoj osobi bilo kakvu neovlaštenu objavu ili uporabu povjerljivih podataka od strane bilo koje osobe.

**7.13.** Povjerljivi podaci koji se ujedno mogu smatrati i *"povlaštenim informacijama"* u smislu primjenjivih propisa kojima se uređuju tržišta kapitala mogu se koristiti ili objavljivati samo ako je to potrebno zbog legitimnih poslovnih razloga i ako su ostvarene sve zakonske pretpostavke za takvo korištenje ili objavljivanje. Zaposlenici i drugi dionici koji posjeduju takve informacije:

**7.13.1.** ne smiju zloupotrebjavati, neprikladno koristiti ili na bilo koji drugi način raspolagati povlaštenom informacijom protivno zakonima i propisima koji se primjenjuju na odnosnu povlaštenu informaciju;

**7.13.2.** moraju ishoditi prethodno pisano odobrenje neposredno nadležne rukovodeće osobe prije otkrivanja ili bilo kakvog drugog korištenja povlaštenih informacija sukladno propisanom.

## **8. POLITIČKE AKTIVNOSTI, LOKALNE ZAJEDNICE I CIVILNO DRUŠTVO**

### **Političke aktivnosti**

**8.1.** Konzum prihvaća da su njezini zaposlenici slobodni sudjelovati u različitim političkim aktivnostima u okviru lokalnih zajednica u kojima Konzum posluje. Konzum ne zabranjuje takve aktivnosti; međutim, one se moraju obavljati s dužnom pažnjom i oprezom kako ne bi utjecale na položaj Konzuma unutar lokalnih zajednica na bilo

communities in any way. Namely, the political activities must not be undertaken in order to promote Konzum's business interests nor to impede them in any way. To this end employees shall not:

- 8.1.1.** exert any political activities in the workplace;
- 8.1.2.** solicit, use, receive, nor allocate in any other way Konzum's assets for the purposes of their political activities, which especially, but not exclusively refers to the usage of Konzum's name, intellectual property, confidential information, equipment and any other property;
- 8.1.3.** join, endorse or advocate interests of the groups or organisations whose goals, methods, or activities are not in line with the corporate culture, business interests and/or policies of Konzum;
- 8.1.4.** involve Konzum in any campaign or activity of a political nature in order to lead others to believe that Konzum endorses or stands against a certain political party, organisation, group or movement.

## **Relations with Local Communities and Civil Society**

- 8.2.** Konzum recognises and accepts its role within the local communities it operates in; seeing it as a great responsibility and an opportunity to work incessantly on improving the relations with the local communities, as well as the quality of life in those communities and on contributing to the economic growth thereof, while maintaining the Konzum's reputation, and observing its business interests.
- 8.3.** The Konzum is, therefore, committed to build relationships with the local communities it operates in by:

koji način. Naime, političke aktivnosti ne smiju se provoditi kako bi se olakšalo ili na bilo koji način otežalo ostvarivanje poslovnih interesa Konzuma. U tu svrhu zaposlenici ne smiju:

- 8.1.1.** obavljati bilo kakve političke aktivnosti na radnom mjestu;
- 8.1.2.** zahtijevati, upotrebljavati, primati, niti raspolagati na bilo koji drugi način imovinom Konzuma za potrebe svojih političkih aktivnosti, a što se posebno, no ne isključivo odnosi na korištenje imena Konzuma, njezino intelektualno vlasništvo, povjerljive podatke, opremu i bilo koju drugu imovinu;
- 8.1.3.** pridružiti se, podržavati ili zagovarati interese skupina ili organizacija čiji ciljevi, metode ili aktivnosti nisu u skladu s korporativnom kulturom, poslovnim interesima i/ili politikama Konzuma;
- 8.1.4.** uključiti Konzum u bilo koju kampanju ili aktivnost političke prirode kako bi se druge uvjerilo da Konzum podupire ili da se protivi određenoj političkoj stranci, organizaciji, skupini ili pokretu.

## **Odnosi s lokalnim zajednicama i civilnim društvom**

- 8.2.** Konzum prepoznaje i prihvaća svoju ulogu u lokalnim zajednicama u kojima posluje; shvaćajući je kao veliku odgovornost i priliku za neprekidan rad na poboljšanju odnosa s lokalnim zajednicama, kao i na poboljšanju kvalitete života u tim zajednicama te na doprinosu gospodarskom rastu istih, održavajući pritom stečeni ugled Konzuma i pazeći na njezine poslovne interese.
- 8.3.** Konzum je predan izgradnji odnosa s lokalnim zajednicama u kojima posluje kroz:

- 8.3.1.** abiding strictly to the applicable laws and regulations thereof and founding any such relationships on mutual trust, transparency, and honesty;
  - 8.3.2.** establishing a constructive and open dialogue, where possible, with the representative associations and organisations, especially, but not limited to, the trade unions and consumer associations;
  - 8.3.3.** improving civil, social, environmental and cultural conditions of the local communities by devising and implementing the appropriate socially responsible programmes and policies and participating in joint partnership projects with the local communities.
- 8.4.** The employees, especially higher-ranking ones, when dealing with issues related to the local communities must always:
- 8.4.1.** keep in mind the relationship building policies of the Konzum as determined under this Code;
  - 8.4.2.** abide by all the specific laws and regulations in effect in every local community Konzum operates in;
  - 8.4.3.** respect the fundamental human rights, while observing any specific cultural and business customs differences of these communities, if these are not in any kind of conflict with the rules and principles set forth under this Code.
- 8.5.** Human rights violations, providing misleading information to the local communities and corruption shall be regarded as extremely serious breaches of this Code and may result in termination of the stakeholder's respective relationship with Konzum.

- 8.3.1.** strogo poštivanje primjenjivih zakona i propisa te izgradnju svih takvih odnosa na temelju uzajamnog povjerenja, transparentnosti i iskrenosti;
  - 8.3.2.** uspostavu konstruktivnog i otvorenog dijaloga, gdje je to moguće, s reprezentativnim udruženjima i organizacijama, a posebice, no ne isključivo sa sindikatima i udrugama potrošača;
  - 8.3.3.** poboljšanje građanskih, socijalnih, ekoloških i kulturnih uvjeta lokalnih zajednica osmišljavanjem i provedbom odgovarajućih društveno odgovornih programa i politika te sudjelovanjem u zajedničkim partnerskim projektima s lokalnim zajednicama.
- 8.4.** Zaposlenici, posebno više rangirani, kada se bave pitanjima povezanim s lokalnim zajednicama uvijek moraju:
- 8.4.1.** imati na umu politike Konzuma za izgradnju odnosa kako su utvrđene ovim Kodeksom;
  - 8.4.2.** poštovati sve posebne zakone i propise koji su na snazi u svakoj lokalnoj zajednici u kojoj Konzum djeluje;
  - 8.4.3.** poštovati temeljna ljudska prava, uz istodobno uvažavanje bilo kakvih osobitosti i razlika između tih zajednica u vezi kulturoloških i poslovnih običaja, ako isti nisu u bilo kakvoj proturječnosti s pravilima i načelima utvrđenima ovim Kodeksom.
- 8.5.** Bilo kakve povrede ljudskih prava, davanje obmanjujućih informacija lokalnim zajednicama i korupcija smatrat će se iznimno teškom povredom ovog Kodeksa i mogu rezultirati prestankom odgovarajućeg odnosa dionika sa Konzum.

## Support for Local Community Development

**8.6.** Konzum is committed to contributing to economic growth and increasing the standard of living in the local communities it operates in by:

**8.6.1.** opening new jobs and seeking to recruit qualified workers from the local community wherever possible, should this be in line with the business interests of the Konzum also, and offering them adequate wages, according to the applicable regulations, with regards to responsibilities, duties, and requirements of a certain workplace;

**8.6.2.** establishing and maintaining education and professional training programmes for its employees and opening them for qualified workers from the local community, should this be in line with the business interests of the Konzum also, while observing the respective policies of the Konzum;

**8.6.3.** responding to the invitation to enter an open dialogue with the local communities on intended amendments to their respective legislations by offering insight into possible Konzum's previous experiences regarding the intended amendments, while observing the applicable laws and regulations, and the Konzum's best business interests;

**8.6.4.** creating and maintaining patronage and sponsorship programmes with an aim to invigorate and strengthen civil society in the local communities, while observing all the applicable laws and regulations, Konzum's policies and best business interests;

**8.7.** The employees are encouraged to actively support local community development and civil society initiatives and must observe the policies set forth hereunder in every decision-making process.

## Podrška razvoju lokalne zajednice

**8.6.** Konzum je predan doprinosu gospodarskom rastu i povećanju životnog standarda u lokalnim zajednicama u kojima posluje:

**8.6.1.** otvaranjem novih radnih mjesta uz nastojanje da regrutira kvalificirane radnike iz lokalne zajednice gdje god je to moguće, ako je to u skladu s poslovnim interesima Konzuma, nudeći im primjerene plaće, u skladu s primjenjivim propisima, a s obzirom na odgovornosti, dužnosti i zahtjeve određenog radnog mjesta;

**8.6.2.** uspostavljanjem i održavanjem programa obrazovanja i stručnog osposobljavanja za svoje zaposlenike te otvaranjem tih programa za kvalificirane radnike iz lokalne zajednice, ako je to u skladu s poslovnim interesima Konzuma, uz poštivanje odnosnih politika Konzuma;

**8.6.3.** odgovaranjem na svaki poziv za ulazak u otvoreni dijalog s lokalnim zajednicama o namjeravanim izmjenama i dopunama njihovih odnosnih zakonodavstava, nudeći uvid u moguća prethodna iskustva Konzuma u pogledu namjeravanih izmjena i dopuna, uz istodobno uvažavanje svih primjenjivih zakona i propisa te najboljih poslovnih interesa Konzuma;

**8.6.4.** stvaranjem i održavanjem pokroviteljskih i sponzorskih programa u cilju stimulacije i jačanja civilnog društva u lokalnim zajednicama, uz istodobno uvažavanje svih primjenjivih zakona i propisa, te politika i najboljih poslovnih interesa Konzuma.

**8.7.** Zaposlenici se potiču na aktivno podupiranje razvoja lokalnih zajednica i inicijativa civilnog društva te moraju poštovati politike utvrđene ovim Kodeksom pri svakom procesu donošenja odluka.



## Media Relations

**8.8.** The employees shall work with the media for the purpose of informing the public of Konzum's vision, mission, policies and practices in a positive, consistent and credible manner. The highest possible professional standards must be observed in media relations of the Konzum and the employees must ensure that all the information about Konzum and its activities is provided:

**8.8.1.** timely, fully, comprehensibly, in a responsible and trustworthy manner, while observing the best business interests of the Konzum;

**8.8.2.** only after its contents have been duly verified, by employees responsible for such verification;

**8.8.3.** only by authorised persons who have been given an appropriate prior authorisation to publicly represent the Konzum; this refers especially, but not exclusively to speeches, participation in conferences, publications or any other form of public presentation.

**8.9.** Should an employee appear in public or take part in any public discussion, including the employee's presence on social media, he or she must keep in mind that he or she might be considered as a representative of Konzum without being authorised to do so; therefore any employee must make it clear that he acts as private person and not on behalf of Konzum in any public appearances he or she makes.

## Odnosi s medijima

**8.8.** Zaposlenici moraju raditi s medijima u svrhu informiranja javnosti o viziji, misiji, politikama i praksama Konzuma na pozitivan, dosljedan i vjerodostojan način. U odnosima Konzuma s medijima moraju se održavati najviši mogući standardi struke, a zaposlenici moraju osigurati da se sve informacije o Konzumu i njegovim aktivnostima pružaju:

**8.8.1.** pravovremeno, potpuno, razumljivo, na odgovoran i pouzdan način, uz poštivanje najboljih poslovnih interesa Konzuma;

**8.8.2.** samo nakon što su zaposlenici odgovorni za takvu provjeru obavili prethodnu provjeru sadržaja tih informacija;

**8.8.3.** samo od strane ovlaštenih osoba koje su dobile odgovarajuću prethodnu suglasnost da javno predstavljaju Konzum; ovo se posebno, ali ne isključivo, odnosi na govore, sudjelovanje u konferencijama, publikacije ili bilo koji drugi oblik javnog izlaganja.

**8.9.** Ako se zaposlenik pojavi u javnosti ili sudjeluje u bilo kakvoj javnoj raspravi, uključujući prisustvo zaposlenika na društvenim mrežama, mora imati na umu da se njega može smatrati predstavnikom Konzuma, a bez da za to ima odgovarajuće odobrenje; stoga, u svakom svom javnom nastupu svaki zaposlenik mora jasno dati do znanja da djeluje kao privatna osoba, a ne u ime Konzuma.



## 9. ONSUMERS, CLIENTS & SUPLLIERS

### Consumers

**9.1.** Consumers' satisfaction is Konzum's main business priority and the consumers are at the centre of the Konzum's attention. The Konzum firmly believes that any relationship, including the one with its consumers, needs to be based on mutual trust and respect. In the relationship with the consumers, this trust and respect stems from assuring a certain level of product quality and managing relations with every consumer with due diligence and care, kindly, promptly, and comprehensively.

### *Product Quality Assurance*

**9.2.** Recognising that Konzum's business activities include all the segments of the supply chain - from producing and processing raw materials to supplying our retail network, and providing consumers with our end-product, the Konzum is firmly committed to ensure that the final goods and services which reach the consumers are of the highest possible quality by:

- 9.2.1.** observing applicable quality, health and safety regulations and standards;
- 9.2.2.** continuous monitoring of the safety and quality of products and services with the aim of achieving maximum consumer satisfaction;
- 9.2.3.** continuous investment in research and development;
- 9.2.4.** devising and implementing policies, systems, measures, and procedures intended to ensure high level of quality, hygiene and safety in all segments of the supply chain.

## 9. POTROŠAČI, KLIJENTI & DOBAVLJAČI

### Potrošači

**9.1.** Zadovoljstvo potrošača je glavni poslovni prioritet Konzuma, a potrošači su u središtu pozornosti Konzuma. Konzum čvrsto vjeruje da se svaki odnos, uključujući i onaj s potrošačima, mora temeljiti na uzajamnom povjerenju i poštovanju. U odnosu s potrošačima, ovo povjerenje i poštovanje proizlazi iz osiguravanja određene razine kvalitete proizvoda te iz upravljanja odnosima sa svakim potrošačem s dužnom pažnjom i brigom, ljubazno, brzo i sveobuhvatno.

### *Osiguranje kvalitete proizvoda*

**9.2.** Prepoznajući da poslovne djelatnosti Konzuma uključuju sve segmente opskrbnog lanca - od proizvodnje i prerade sirovina do opskrbe naše maloprodajne mreže i pružanja potrošačima našeg krajnjeg proizvoda, Konzum je čvrsto predan osiguravanju da konačna roba i usluge koji dolaze do potrošača budu najbolje moguće kvalitete i to:

- 9.2.1.** pridržavanjem primjenjivih propisa i standarda o kvaliteti, zdravlju i sigurnosti;
- 9.2.2.** kontinuiranim praćenjem sigurnosti i kvalitete proizvoda i usluga s ciljem postizanja maksimalnog zadovoljstva potrošača;
- 9.2.3.** kontinuiranim ulaganjima u istraživanje i razvoj;
- 9.2.4.** osmišljavanjem i provedbom politika, sustava, mjera i procedura namijenjenih osiguravanju visoke razine kvalitete, higijene i sigurnosti u svim segmentima opskrbnog lanca.

**9.3.** In order to assure the quality of products and services the employees must:

- 9.3.1.** be familiar with and abide by the policies, systems, measures, and procedures put in place by the Konzum to this end, respective of the certain employee's workplace;
- 9.3.2.** actively contribute to improving the level of quality of Konzum's products and services, especially by informing the supervising manager on any concerns and/or ideas they might have regarding a certain product or service, in accordance with the Konzum's internal procedures.

#### *Managing Consumer Relations*

**9.4.** Konzum's main principle in managing consumer relations is to treat every consumer with honesty and respect. In this regard, in consumer relations the employees must always:

- 9.4.1.** be familiar with all the relevant laws and regulations as well as the Konzum's policies, standards and procedures applicable to consumer relations;
- 9.4.2.** respond to any request from a consumer kindly, promptly, and comprehensively, observing the highest standards of etiquette and proper business communication;
- 9.4.3.** respond to any consumer's objection within deadlines and in manner prescribed under applicable laws and regulations regarding consumer protection;
- 9.4.4.** present Konzum's products and services in an honest and forthright manner, without engaging in unfair, deceptive or misleading practices;

**9.3.** Kako bi se osigurala kvaliteta proizvoda i usluga, zaposlenici moraju:

- 9.3.1.** biti upoznati s politikama, sustavima, mjerama i procedurama koje je Konzum uspostavio u tu svrhu, u odnosu na određeno radno mjesto zaposlenika;
- 9.3.2.** aktivno doprinosti poboljšanju razine kvalitete proizvoda i usluga Konzuma, a napose obavještavanjem nadležne rukovodeće osobe o svim problemima i/ili idejama koje bi mogli imati u vezi s određenim proizvodom ili uslugom, u skladu s internim procedurama Konzuma.

#### *Upravljanje odnosima s potrošačima*

**9.4.** Glavno načelo Konzuma u upravljanju odnosima s potrošačima jest tretirati svakog potrošača s iskrenošću i poštovanjem. U tom smislu, u odnosu na potrošače, zaposlenici uvijek moraju:

- 9.4.1.** biti upoznati sa svim relevantnim zakonima i propisima, kao i politikama, standardima i procedurama Konzuma koji se primjenjuju na odnose s potrošačima;
- 9.4.2.** odgovoriti na bilo koji zahtjev potrošača ljubazno, brzo i sveobuhvatno, uz pridržavanje najviših standarda bontona i pravilne poslovne komunikacije;
- 9.4.3.** odgovoriti na bilo kakav prigovor potrošača u rokovima i na način propisan primjenjivim zakonima i propisima o zaštiti potrošača;
- 9.4.4.** predstaviti proizvode i usluge Konzuma na pošten i izravan način, bez upuštanja u bilo kakvu nepoštenu, obmanjujuću ili zavaravajuću praksu;

- 9.4.5.** provide true and correct information in all communications and refrain from offering, promising or providing anything to a consumer in exchange for an inappropriate advantage for Konzum;
- 9.4.6.** remember not to spread false, malicious or damaging information or rumours about a competitor or their products or smear a competitor in any way;
- 9.4.7.** be ready for an open dialogue with a consumer in any situation; mitigating any open conflicts while observing human rights and dignity of all the parties involved;
- 9.4.8.** treat any consumer-related information as confidential and abide by the appropriate personal data protection regulations.

#### **Clients & Suppliers (Business Partners)**

- 9.5.** Considering the major role Konzum has in the retail market where it often assumes the position of both a buyer and a supplier of goods and services, the Konzum is committed to acquiring and providing products and services of the highest quality while setting objective and transparent criteria under which the Konzum enters a relationship with a business partner, in an effort to mitigate the risks of endangering fair market competition as much as possible. Therefore, the principles of non-partisanship and quality control and consumer satisfaction need to be observed in relations with business partners.

##### *Non-partisanship*

- 9.6.** Konzum is dedicated to establishing and maintaining transparent and honest relationships with all its business partners, suppliers and clients alike, based on trust, mutual respect and responsible communication; whereas Konzum is committed not to provide any unfair competitive advantage to any of its business partners.

- 9.4.5.** pružiti istinite i točne informacije u svakoj komunikaciji s potrošačima i suzdržati se od davanja ponuda, obećanja ili nabavljanja bilo čega potrošaču u zamjenu za neprikladnu korist za Konzum;
- 9.4.6.** imati na umu da se ne smiju širiti lažne, zlonamjerne ili štetne informacije ili glasine o konkurentima ili njihovim proizvodima kao niti na bilo koji način nanositi štetu ugledu bilo kojeg konkurenta;
- 9.4.7.** biti spremni za otvoreni dijalog s potrošačem u bilo kojoj situaciji; uz smirivanje svih otvorenih sukoba te poštivanje ljudskih prava i dostojanstva svih uključenih strana;
- 9.4.8.** sve informacije vezane uz potrošače tretirati kao povjerljive i pridržavati se odgovarajućih propisa o zaštiti osobnih podataka.

#### **Klijenti & dobavljači (poslovni partneri)**

- 9.5.** S obzirom na značajnu ulogu Konzuma na maloprodajnom tržištu gdje se nerijetko nalazi u poziciji kako kupca tako i dobavljača roba i usluga, Konzum je predan stjecanju i pružanju proizvoda i usluga najbolje kvalitete uz određivanje objektivnih i transparentnih kriterija po kojima Konzum ulazi u odnos s poslovnim partnerom, a sve u nastojanju da se, u što je moguće većoj mjeri, umanje rizici narušavanja poštenog tržišnog natjecanja. Stoga se u odnosima s poslovnim partnerima kao osnovna primjenjuju načela nepristranosti, nadzora kvalitete, te zadovoljstva potrošača.

##### *Nepristranost*

- 9.6.** Konzum je predan uspostavi i održavanju transparentnih i iskrenih odnosa sa svim svojim poslovnim partnerima, kako dobavljačima tako i klijentima, utemeljenih na povjerenju, uzajamnom poštovanju i odgovornoj komunikaciji; pritom se Konzum zalaže za to da ne pruži nikakvu nepoštenu konkurentsku prednost bilo kojem od svojih poslovnih partnera.

**9.7.** To this end, the Konzum shall devise, implement and communicate to its business partners certain objective criteria under which Konzum enters a relationship with a business partner. These criteria must be in line with Konzum's business aims and focus on acquiring and providing the best possible product and/or service while avoiding any discriminatory practices.

**9.8.** Namely these criteria shall include:

- 9.8.1.** good reputation, professional qualifications, compliance with all the relevant prerequisites prescribed under law, and adherence to the rules and obligations set forth in this Code;
- 9.8.2.** the size and the type of the business partner, as well as the distribution channel, and the business strategies of Konzum;
- 9.8.3.** Konzum's procurement policies regarding the suppliers, especially in relation to the quality and safety standards of the raw materials which need to meet a certain range of quality and safety.

**9.9.** Business partners are in any case expected to:

- 9.9.1.** be familiar with and understand the ethical requirements and standards set forth in this Code, and ensure compliance thereto of any activities undertaken regarding their business relationship to Konzum;
- 9.9.2.** take no action contrary to the ethical principles and standards laid out in this Code, especially, but not exclusively, if such an action may have negative consequences for Konzum or its reputation and/or business aims,
- 9.9.3.** strive to adopt and promote their own code regulating ethical conduct;
- 9.9.4.** apply the principles, values, standards and procedures set out in this Code throughout their own business activities.

**9.7.** U tu svrhu Konzum osmišljava, primjenjuje i komunicira prema svojim poslovnim partnerima određene objektivne kriterije prema kojima Konzum ulazi u odnose s poslovnim partnerima. Ovi kriteriji moraju biti usklađeni s poslovnim ciljevima Konzuma i usmjereni na stjecanje i pružanje najboljeg mogućeg proizvoda i/ili usluge, uz izbjegavanje bilo kakvih diskriminirajućih praksi.

**9.8.** Konkretno, navedeni kriteriji obuhvaćaju:

- 9.8.1.** dobar ugled, profesionalne kvalifikacije, usklađenost sa svim relevantnim zahtjevima propisanim zakonom, te pridržavanje pravila i obveza utvrđenih ovim Kodeksom;
- 9.8.2.** veličinu i vrstu poslovnog partnera, kao i distribucijski kanal te poslovne strategije Konzuma;
- 9.8.3.** politike nabave Konzuma u vezi s dobavljačima, a posebno u vezi sa standardima kvalitete i sigurnosti sirovina koji trebaju zadovoljiti određeni raspon kvalitete i sigurnosti.

**9.9.** U svakom slučaju očekuje se da će poslovni partneri:

- 9.9.1.** biti upoznati s etičkim zahtjevima i standardima utvrđenima u ovom Kodeksu te osigurati da sve aktivnosti provedene u vezi s njihovim poslovnim odnosima s Konzumom budu usklađene s Kodeksom;
- 9.9.2.** izbjegavati poduzimanje bilo kakvih aktivnosti koje bi bile u suprotnosti s etičkim načelima i standardima utvrđenima u ovom Kodeksu, a posebno, ali ne isključivo, ako takva aktivnost može imati negativne posljedice za Konzum ili njezin ugled i/ili poslovne ciljeve,
- 9.9.3.** nastojati usvojiti i promicati vlastiti kodeks kojim se uređuje etičko ponašanje;
- 9.9.4.** primijeniti načela, vrijednosti, standarde i procedure utvrđene u ovom Kodeksu u svim svojim poslovnim aktivnostima.

### *Quality Control & Consumer Satisfaction*

- 9.10.** Being committed to providing services and products of the highest possible quality, Konzum promotes and applies the same principles and standards of quality control and consumer satisfaction applicable to its own direct consumer relationships to the products and services the Konzum provides to its clients for further sale.
- 9.11.** The Konzum's quality control systems may, therefore, be at the client's disposal, if this is specifically stipulated in the respective agreement under which the relationship with a certain client is regulated.
- 9.12.** In order to ensure proper quality control, the clients are expected in any case:
- 9.12.1.** to fully and openly cooperate with the Konzum in a manner that enables Konzum to ensure the proper quality of the products and services it provides;
  - 9.12.2.** share the information with the Konzum regarding the Konzum's products and services, especially if they should become aware of any complaints thereto;
  - 9.12.3.** immediately cease to distribute any Konzum's products per Konzum's explicit request based on regulations and on the concluded contract/contracts with the partner.
- 9.13.** Suppliers need to be aware that the Konzum applies stricter policies with regards to the quality of raw materials Konzum uses in its supply chain, as well as with regards to products and services Konzum sends further down its own supply chain towards the consumer. Therefore, suppliers are expected to:

### *Kontrola kvalitete i zadovoljstvo potrošača*

- 9.10.** Budući da se zalaže za pružanje usluga i proizvoda najbolje moguće kvalitete, Konzum promiče i primjenjuje ista načela i standarde kontrole kvalitete i zadovoljstva potrošača koje primjenjuje u vlastitim izravnim odnosima s potrošačima na proizvode i usluge koje Konzum pruža svojim klijentima za daljnju prodaju.
- 9.11.** Stoga, sustavi Konzum za kontrolu kvalitete mogu biti na raspolaganju klijentu, ako je to posebno propisano u odnosnom ugovoru kojim je uređen odnos s određenim klijentom.
- 9.12.** Kako bi se osigurala primjerena kontrola kvalitete, od klijenata se u svakom slučaju očekuje:
- 9.12.1.** da u potpunosti i otvoreno surađuju s Konzumom na način kojim se Konzumu omogućuje da osigura primjerenu kvalitetu proizvoda i usluga koje pruža;
  - 9.12.2.** da dostavljaju Konzumu informacije u vezi s proizvodima i uslugama Konzumu i, posebno ako imaju bilo kakvih saznanja o pritužbama u vezi istih;
  - 9.12.3.** da na temelju izričitog, te utemeljenog na propisima i na sklopljenom ugovoru/ugovorima s partnerom, zahtjeva Konzuma odmah prestanu distribuirati bilo koji proizvod Konzuma
- 9.13.** Dobavljači moraju biti svjesni da Konzum primjenjuje strože politike u pogledu kvalitete sirovina koje Konzum koristi u svom lancu opskrbe, kao i u pogledu proizvoda i usluga koje Konzum šalje dalje niz svoj lanac opskrbe prema potrošaču. Stoga se očekuje da će dobavljači:

- 9.13.1.** to the extent permitted by the applicable regulations and contractual obligations allow for the monitoring of their whole supply chain with inspections and controls by the Konzum or experts selected by the Konzum, as a part of the Konzum's quality control systems;
- 9.13.2.** provide complete, truthful, and unambiguous information on their products and services, especially, but not exclusively, regarding the origin, specifications, quantities, and deficiencies thereof;
- 9.13.3.** to the greatest extent possible and in accordance with the best business practices applicable to a particular group of products and/or services adopt and maintain a transparent pricing policy which provides a price benchmark for raw materials, products and services that are to be used further down the Konzum's supply chain.
- 9.13.4.** maintain stable business practices and methods that allow for a long-term relationship to be established;

#### *Managing Relations with the Business Partners*

- 9.14.** Taking into consideration what has been stipulated here above, in the relations with the business partners, the employees must:
  - 9.14.1.** abide by all the Konzum's internal policies, standards, strategies and criteria for entering, maintaining and terminating a relationship with a business partner, especially but not exclusively, the provisions of this Code that regulate the prohibition of corruption and mitigating risks of unwanted influence;

- 9.13.1.** omogućiti inspekcijama i kontrolama Konzuma ili stručnjacima koje je odabrala Konzum nadzor nad cjelokupnim lancem opskrbe dobavljača, kao dio sustava kontrole kvalitete Konzuma, u mjeri u kojoj je to dobavljaču dopušteno primjenjivim propisima i za njega obvezujućim ugovornim odnosima;
- 9.13.2.** dati potpune, istinite i nedvosmislene informacije o svojim proizvodima i uslugama, posebno, ali ne isključivo, u vezi s podrijetlom, specifikacijama, količinama i njihovim nedostacima;
- 9.13.3.** donijeti i održavati u najvećoj mogućoj mjeri i u skladu s najboljim poslovnim praksama važećim za pojedinu grupu proizvoda i/ili usluga transparentnu politiku određivanja cijena na temelju koje se može odrediti referentna vrijednost za sirovine, proizvode i usluge koje će se koristiti dalje u lancu opskrbe Konzuma.
- 9.13.4.** održavati stabilne poslovne prakse i metode uslijed čega se omogućuje uspostava dugoročnog odnosa.

#### *Upravljanje odnosima s poslovnim partnerima*

- 9.14.** Uzimajući u obzir ono što je prethodno navedeno, u odnosima s poslovnim partnerima, zaposlenici moraju:
  - 9.14.1.** pridržavati se svih internih politika, standarda, strategija i kriterija Konzuma za zasnivanje, održavanje i prestanak odnosa s poslovnim partnerom, što se posebice, ali ne isključivo, odnosi na odredbe ovog Kodeksa koje uređuju zabranu korupcije i smanjenje rizika od neželjenog utjecaja na zaposlenike;

- 9.14.2.** treat all business-related information as confidential until disclosure is approved;
- 9.14.3.** provide timely, adequate, accurate and understandable information on products and services;
- 9.14.4.** ensure that business partners are made aware of and fully understand the ethical principles, standards, rules and procedures set forth in this Code;
- 9.14.5.** continuously monitor, assess and advance products, services, technologies and business processes to ensure quality, safety and innovation at every development, production and distribution stage, respective of their workplace;
- 9.14.6.** ensure that adherence to this Code and other Konzum's policies, standards, bylaws, procedures, etc. relevant for a relationship with a certain supplier is a condition of every supplier agreement; this may also apply to certain clients if so determined under the criteria for establishing business relationship with the clients according to the applicable Konzum's policies;
- 9.14.7.** observe the highest standards of business communication and etiquette when communicating with business partners, both verbally or in writing, and never provide false or misleading information to business partners, nor communicate speculative opinions or for business communication inappropriate personal views about any business matter.

- 9.14.2.** sve informacije vezane uz poslovanje tretirati kao povjerljive dok se ne odobri njihovo otkrivanje;
- 9.14.3.** davati pravovremene, primjerene, točne i razumljive informacije o proizvodima i uslugama;
- 9.14.4.** osigurati da poslovni partneri budu upoznati s etičkim načelima, standardima, pravilima i procedurama utvrđenim u ovom Kodeksu te da ih u potpunosti razumiju;
- 9.14.5.** kontinuirano nadzirati, ocjenjivati i unaprjeđivati proizvode, usluge, tehnologije i poslovne procese kako bi se osigurala kvaliteta, sigurnost i inovacije u svakoj fazi razvoja, proizvodnje i distribucije, uzevši u obzir odnosno radno mjesto zaposlenika;
- 9.14.6.** osigurati da je obveza poštivanja odredbi ovog Kodeksa i ostalih politika, standarda, propisa, procedura, itd. relevantnih za odnos s određenim dobavljačem uvjet za svaki ugovor s dobavljačem; ovo se može odnositi i na određene klijente ako je tako određeno kriterijima za uspostavu poslovnog odnosa s klijentima u skladu s primjenjivim politikama Konzuma;
- 9.14.7.** pridržavati se najviših standarda poslovne komunikacije i bontona prilikom komuniciranja s poslovnim partnerima, bilo usmeno bilo u pisanom obliku, te nikada ne davati lažne ili obmanjujuće informacije poslovnim partnerima, niti im prenositi bilo kakva špekulativna mišljenja ili za poslovnu komunikaciju neprimjerene osobne stavove o bilo kojoj poslovnoj stvari.



## 10. CONFLICT OF INTEREST, ILLEGAL ACTIVITIES AND CORRUPTION

### Conflict of Interest

- 10.1.** Konzum's employees may become exposed to situations which pose a potential conflict of their private interests and those of the Konzum. This occurs when a personal relationship, participation in external activities or interest in another venture influences or could be perceived to unlawfully influence decisions of the employee in a manner damaging for the Konzum. Such situations must be reported to the respective supervising manager in any case and avoided; and the employees are specifically required to refrain from engaging in activities that interfere with interests of any single Konzum's subsidiary or the Konzum in general. However, in certain cases, the employees may ask for an appropriate authorisation from their respective supervising manager in order to engage in such a situation.
- 10.2.** Considering the possible negative implications that the following situations might have for the Konzum, the employees must:
- 10.2.1.** not, for their own or any third person's account, conduct business nor participate in any legal transactions carried out in the same or similar domain of business activities performed by Konzum or any of its subsidiaries;
  - 10.2.2.** not be a member of nor have any kind of vested interest in a business partner and/or its enterprise, if the employees are in any manner involved in the selection or evaluation of the respective supplier or a client.
- 10.3.** In the following cases employees must disclose the potential conflict of interest to their supervising manager and, should they would wish to proceed with their intended activities as described hereunder, obtain an explicit prior written approval before proceeding:

## 10. SUKOB INTERESA, NEZAKONITE AKTIVNOSTI I KORUPCIJA

### Sukob interesa

- 10.1.** Zaposlenici u Konzumu mogu se naći izloženi situacijama koje predstavljaju potencijalni sukob njihovih privatnih interesa i interesa Konzuma. Ovo se događa kada određeni osobni odnos, sudjelovanje u vanjskim aktivnostima ili interesi zaposlenika u drugom poduzeću nezakonito utječe ili se može percipirati kao takav da nezakonito utječe na odluke zaposlenika na način koji šteti Konzumu. Takve se situacije u svakom slučaju moraju prijaviti odnosnoj nadležnoj rukovodećoj osobi i izbjegavati; a zaposlenici se posebno moraju suzdržati od sudjelovanja u aktivnostima koje ometaju interese bilo kojeg pojedinačnog društva kćeri Konzuma ili Konzuma općenito. Međutim, u određenim slučajevima zaposlenici mogu zatražiti odgovarajuće odobrenje od odnosne nadležne rukovodeće osobe kako bi se ipak izložili takvoj situaciji.
- 10.2.** S obzirom na moguće negativne implikacije koje sljedeće situacije mogu imati za Konzum, zaposlenici ne smiju:
- 10.2.1.** za vlastiti račun ili račun bilo koje treće osobe, obavljati poslove niti sudjelovati u pravnim poslovima u istom ili sličnom području djelatnosti koje obavlja Konzum ili bilo koje njezino društvo kćer;
  - 10.2.2.** biti članovi niti imati bilo kakav interes u poslovnom partneru i/ili njegovom poduzeću, ako su zaposlenici na bilo koji način uključeni u odabir ili ocjenjivanje dotičnog dobavljača ili klijenta.
- 10.3.** U sljedećim slučajevima zaposlenici moraju obavijestiti o potencijalnom sukobu interesa nadležnu rukovodeću osobu i, ako bi htjeli nastaviti sa svojim namjeranim aktivnostima kako je opisano u nastavku, dobiti eksplicitno prethodno pisano odobrenje te osobe prije nastavka:

- 10.3.1.** if an employee intends to establish any relations with a person which is in a competition with the Konzum, in which a conflict of interest can be assumed, prior to establishing such a relationship;
- 10.3.2.** before accepting mandates, positions or memberships with any other business enterprises;
- 10.3.3.** prior to becoming an owner of a controlling share in an external business enterprise in the same domain of business activities as Konzum;
- 10.3.4.** if an employee intends to make a substantial financial investment in a company or other kind of business enterprise that is competing with the Konzum, so that it could be reasonably assumed that private economic interest might influence employee's judgement regarding the interests of Konzum, prior to making such an investment; furthermore, if an employee is aware that persons closely related to him or her (such as spouses, children, other members of the family or of the same household, etc.) have made or are planning to make a significant financial investment of any kind in a company or other kind of business enterprise that is competing with the Konzum, and/or in a business partner, the employee must disclose such information to his or hers immediate supervising manager;
- 10.3.5.** if an employee holds a position that provides a possibility to hire, affect the terms of employment, supervise or influence the supervisor of, a person who is closely related to the respective employee; in such case the employee should request a decision from the supervising manager on which course of action would constitute an acceptable conduct compatible with the interests of Konzum;

- 10.3.1.** ako zaposlenik namjerava uspostaviti bilo kakve odnose s osobom koja je konkurent Konzuma, a u vezi kojih se može pretpostaviti sukob interesa, prije uspostave takvog odnosa;
- 10.3.2.** prije prihvatanja mandata, položaja ili članstva u bilo kojem drugom poduzeću;
- 10.3.3.** prije nego što postane imatelj većinskog udjela u izvanjskom poduzeću koje djeluje u istom području djelatnosti kao i Konzum;
- 10.3.4.** ako zaposlenik namjerava izvršiti znatno financijsko ulaganje u trgovačko društvo ili drugu vrstu poduzeća koje se natječe s Konzumom, tako da se može razumno pretpostaviti da bi privatni gospodarski interesi mogli utjecati na prosudbu zaposlenika u vezi s interesima Konzuma, prije obavljanja takvog ulaganja; nadalje, ako je zaposlenik upoznat s time da su osobe koje su usko povezane s njim (kao što su npr. supružnici, djeca, ostali članovi obitelji ili istog kućanstva, itd.) izvršile ili planiraju izvršiti značajno financijsko ulaganje bilo koje vrste u trgovačko društvo ili drugu vrstu poduzeća koje se natječe sa Konzumom i/ili u poslovnog partnera, zaposlenik mora o tome obavijestiti nadležnu rukovodeću osobu;
- 10.3.5.** ako je zaposlenik u poziciji koja pruža mogućnost zapošljavanja, utjecaja na uvjete zapošljavanja, nadzora ili utjecaja na nadzornika osobe koja je usko povezana s tim zaposlenikom, zaposlenik bi trebao zatražiti odluku nadležne rukovodeće osobe o tome koji će tijekom aktivnosti predstavljati prihvatljivo postupanje u skladu s interesima Konzuma;

**10.3.6.** if an employee should receive payments or other benefits from any third person for public appearance, publications or lectures in the context of their workplace.

**10.4.** Also, employees must disclose any other actions that may represent a potential reputational risk or conflict of interest to the supervising manager, so that the manager may act accordingly.

**10.5.** All action undertaken by the employees which are not in compliance with the here above stated shall be deemed as unacceptable conduct and as such regarded to be contrary to the interests of Konzum.

### **Receiving Gifts, Benefits & Participating in Events**

**10.6.** Generally, it is forbidden for the employees, especially, but not exclusively, the higher ranking ones, to receive or give gifts, donations or other benefits with regards to a business relationship involving Konzum; as this may lead to corruption, misuse of power and status, unwanted influence over the Konzum's respective employee, breach of principles and rules set forth under this Code, or other unwanted and damaging consequences. In this respect it is required from the Konzum's employees to:

**10.6.1.** carefully choose the stakeholders outside the Konzum, such as clients, consultants, and suppliers, for doing business with the Konzum; evaluating these stakeholders by the criteria of good reputation, professional qualifications, compliance with all the relevant prerequisites prescribed under law, and adherence to the rules and obligations set forth in this Code;

**10.3.6.** ako zaposlenik treba zaprimiti uplate ili druge koristi od bilo koje treće osobe za javni nastup, publikaciju ili predavanje u kontekstu njegovog radnog mjesta.

**10.4.** Također, zaposlenici moraju obavijestiti nadležnu rukovodeću osobu i o svim drugim radnjama koje bi mogle predstavljati potencijalni reputacijski rizik ili sukob interesa, tako da odnosna rukovodeća osoba može djelovati u skladu s tim.

**10.5.** Sve aktivnosti koje obavljaju zaposlenici, a koje nisu u skladu s ovdje navedenim smatrat će se neprihvatljivim ponašanjem te će smatrati protivnima interesima Konzuma.

### **Primanje darova, koristi i sudjelovanje u događajima**

**10.6.** Općenito, zabranjeno je zaposlenicima, posebice, ali ne isključivo, više rangiranima, primiti ili davati darove, donacije ili druge koristi s obzirom na poslovni odnos koji uključuje Konzum; budući da to može dovesti do korupcije, zlouporabe moći i položaja, neželjenog utjecaja na odnosnog zaposlenika Konzuma, povrede načela i pravila utvrđenih ovim Kodeksom, ili drugih neželjenih i štetnih posljedica. U tom se pogledu od zaposlenika Konzuma zahtijeva:

**10.6.1.** da pažljivo odabiru dionike izvan Konzuma, kao što su klijenti, savjetnici i dobavljači, za poslovanje s Konzumom; ocjenjujući te dionike po kriterijima dobrog ugleda, stručnih kvalifikacija, usklađenosti sa svim relevantnim zahtjevima propisanim zakonom te pridržavanja pravila i obveza utvrđenih ovim Kodeksom;

**10.6.2.** clearly and openly communicate the Konzum's ethical standards and rules as set under this Code and other Konzum's bylaws, with any person outside the Konzum, especially, but not exclusively, with suppliers and clients, helping them to understand and commit to these standards and rules;

**10.6.3.** report to the immediate supervising manager any business partner's activities, solicitations, offers, and any other behaviour which could constitute as a breach of the provisions of this Code, especially, but not exclusively if the employee evaluates that the business partner has an intention to exert influence over any employee;

**10.6.4.** refrain from soliciting any gifts or benefits from any business partner and report any such behaviour of other employees to the immediate supervising manager;

**10.6.5.** strictly abide by the rules set forth hereunder for accepting and giving gifts and benefits while avoiding any situation which might jeopardise Konzum's reputation.

**10.7.** Notwithstanding the previous provisions of this Article, the Konzum recognises that gifts and donations received from the suppliers and clients are, to a certain extent, in line with common business practices; whereas certain rules must be followed in order to mitigate the unwanted consequences and not to jeopardise Konzum's reputation. Therefore, the acceptance of gifts and other benefits by the employees is permitted only if the following rules are observed:

**10.7.1.** any gifts or benefits which are small or of a symbolic nature, having a total value that does not exceed a certain appropriate amount, which is to be determined on a case-by-case basis by the supervising manager, as e.g. flowers, books, sweets, pens, etc., may be accepted, provided they are not being offered as a way of exerting influence over the employee;

**10.6.2.** da jasno i otvoreno komuniciraju etičke standarde i pravila Konzuma utvrđene ovim Kodeksom i drugim propisima Konzuma, s bilo kojom osobom izvan Konzuma, a posebno, ali ne isključivo, s dobavljačima i klijentima, pomažući im da razumiju i obvežu se poštovati te standarde i pravila;

**10.6.3.** da obavijeste nadležnu rukovodeću osobu o svim aktivnostima poslovnog partnera, njegovim zahtjevima, ponudama i svakom drugom ponašanju koje bi moglo predstavljati povredu odredaba ovog Kodeksa, a posebno, ali ne isključivo ako je zaposlenik procijenio da poslovni partner ima namjeru izvršavati utjecaj na bilo kojeg zaposlenika;

**10.6.4.** da se suzdrže od zahtijevanja darova ili koristi od bilo kojeg poslovnog partnera te da o svakom takvom ponašanju drugih zaposlenika obavijeste neposredno nadležnu rukovodeću osobu;

**10.6.5.** da strogo poštuju ovdje utvrđena pravila za prihvaćanje i davanje darova i koristi uz izbjegavanje bilo kakve situacije koja bi mogla dovesti u pitanje ugled Konzuma.

**10.7.** Bez obzira na prethodne odredbe ovog članka, Konzum uvažava činjenicu da su darovi i donacije primljeni od dobavljača i klijenata u određenoj mjeri u skladu s uobičajenom poslovnom praksom pri čemu se moraju poštovati određena pravila da bi se ublažile neželjene posljedice te da se ne dovede u pitanje ugled Konzuma. Stoga je zaposlenicima dopušteno prihvaćanje darova i drugih koristi samo ako se poštuju sljedeća pravila:

**10.7.1.** bilo kakve darove ili koristi koji su mali ili simbolične prirode, ukupne vrijednosti koja ne premašuje određeni odgovarajući iznos, a koji će nadležna rukovodeća osoba utvrđivati u svakom konkretnom slučaju, kao što su npr. cvijeće, knjige, slatkiši, olovke, itd., može se prihvatiti, pod uvjetom da se ne nude kao način ostvarivanja utjecaja na zaposlenika;

- 10.7.2.** any gifts or benefits, having a total value that could be construed as out of the ordinary or inappropriate in any way, which cannot be rejected in the interest of the business relationship, must be approved by the immediate supervising manager prior to being accepted by the employee; whereas, should such a prior approval not be possible for whatever reason, the reception of such gifts or benefits must be reported immediately to the immediate supervising manager who will decide on whether the gift or benefit may be kept, or donated to charity or returned to the person it was received from;
- 10.7.3.** any gifts or benefits that have been received by the employee must be returned to the person they were received from if a supervising manager assesses that such gifts or benefits have been given with an intention to exert influence over the employee or that the reception of the gifts or benefits may be damaging to Konzum in any way, and the business relationship with the person the gifts or benefits were received from must be carefully scrutinised by the corresponding manager, which may result in the termination thereof;
- 10.7.4.** tax and other regulations must be carefully observed, and it may be advisable to immediately pass any gift or benefit that might be subject to taxation on to charity organisations to avoid a tax liability;
- 10.7.5.** invitations to business lunches or dinners may generally be accepted, if business interests of Konzum are always apparent and protected.

- 10.7.2.** sve darove ili koristi, koji imaju ukupnu vrijednost koja bi se mogla protumačiti kao neuobičajena ili neprimjerena na bilo koji način, a koji se u interesu poslovnog odnosa ne mogu odbiti, mora odobriti neposredno nadležna rukovodeća osoba prije nego ih zaposlenik može prihvatiti; u slučaju da takvo prethodno odobravanje nije moguće iz bilo kojeg razloga, primanje takvih darova ili koristi mora se odmah prijaviti neposredno nadležnoj rukovodećoj osobi koja će odlučiti o tome hoće li se primljeni dar ili korist čuvati ili donirati u dobrotvorne svrhe ili vratiti osobi od koje je primljen;
- 10.7.3.** svi darovi ili koristi koje je zaposlenik primio moraju biti vraćeni osobi od koje su primljeni ako nadležna rukovodeća osoba procijeni da su takvi darovi ili koristi bili dani s namjerom da se ostvari utjecaj na zaposlenika ili da primanje darova ili koristi može biti štetno za Konzum na bilo koji način, te će odgovarajuća rukovodeća osoba pažljivo revidirati poslovni odnos s osobom od koje su darovi ili koristi primljeni, što može za posljedicu imati i prestanak tog poslovnog odnosa;
- 10.7.4.** porezni i drugi propisi moraju se uzeti u obzir s dužnom pažnjom, te može biti preporučljivo proslijediti humanitarnim organizacijama bilo koji dar ili korist koji bi mogli biti predmet oporezivanja, a kako bi se time izbjegle moguće porezne odgovornosti;
- 10.7.5.** pozivi na poslovne ručkove ili večere mogu se općenito prihvatiti ako su poslovni interesi Konzuma uvijek očiti i zaštićeni.

**10.8.** For invitations to events without a prevailing business character, as e.g. concert, theatre, sport events, other evening occasions and similar events, including seminars and conferences (entertainment) the following rules must be observed:

**10.8.1.** generally, every employee must check whether his or hers participation in such an event is in line with common business practice; this usually means that the host is present, the participation is not frequently repeated, and the cost of travel or accommodation is not borne by the inviting party;

**10.8.2.** in case of doubt, immediate supervising manager must be consulted for instructions;

**10.8.3.** in all cases, the immediate supervising manager must be informed.

### **Granting of Gifts and other Benefits & Extending Invitations to Events**

**10.9.** Konzum acknowledges that the granting of gifts and other benefits or invitations to events without prevailing business character (entertainment) are, to a certain extent, in line with common business practices and legitimate means to establish as well as to maintain a business relationship; whereas certain rules must be followed in order to mitigate the unwanted consequences, avoid even the appearance of any conflict of interest, and not to jeopardise Konzum's reputation. Therefore, the following rules must be respected:

**10.9.1.** no gift or benefit should be given or invitation to entertainment made with the intention to obtain improper business advantages or one must be concerned of the appearance of any such intention or conflict of interest;

**10.8.** Za pozive na događaje koji nemaju prevladavajući poslovni karakter, kao što su koncerti, odlazak u kazalište, sportska događanja, ostale večernje prigode i slični događaji, uključujući seminare i konferencije („zabava“), vrijede sljedeća pravila:

**10.8.1.** u pravilu, svaki zaposlenik mora provjeriti je li njegovo sudjelovanje u takvom događaju u skladu s uobičajenom poslovnom praksom; pod ovime se uobičajeno podrazumijevaju situacije u kojima je domaćin prisutan, sudjelovanje u događaju se ne ponavlja često, a trošak putovanja ili smještaja ne snosi osoba koja je uputila poziv;

**10.8.2.** u slučaju sumnje, mora se savjetovati s neposredno nadležnom rukovodećom osobom radi ishoda puta;

**10.8.3.** u svakom slučaju, neposredno nadležna rukovodeća osoba mora biti obaviještena o pozivu.

### **Davanje darova i drugih koristi i slanje poziva na događaje**

**10.9.** Konzum prepoznaje kako je davanje darova i drugih koristi ili slanje poziva za događaje bez prevladavajućeg poslovnog karaktera („zabava“) u određenoj mjeri u skladu s uobičajenom poslovnom praksom te se radi o legitimnim sredstvima za uspostavljanje i održavanje poslovnog odnosa; ipak, potrebno je pridržavati se određenih pravila da bi se ublažile neželjene posljedice, izbjeglo čak i dojam da bi se moglo raditi o bilo kakvom sukobu interesa te da se ugled Konzuma ne dovede u pitanje. Stoga, moraju se poštovati sljedeća pravila:

**10.9.1.** ne smije se dati dar ili korist ili uputiti poziv na zabavu s namjerom ostvarivanja neprimjerenih poslovnih prednosti ili se mora uzeti u obzir dojam da postoji bilo kakva takva namjera ili sukob interesa;



- 10.9.2.** no gift or benefit or invitation to entertainment should be in conflict with the business ethics and compliance rules and standards of the recipient and/or invitee or local business standards; before making any such gift or invitation for entertainment, each employee must make himself or herself fully aware of such standards and rules;
- 10.9.3.** any granting of gifts or benefits or extending invitations to entertainment must be fully transparent;
- 10.9.4.** in case of doubt, immediate supervising manager must be consulted for instructions; whereas this shall apply especially, but not exclusively for the assessment of whether fees for speeches, publications or services delivered and the pertaining reimbursement of costs are appropriate or not.

#### **Gratuities to Civil Servants and other Public Officers**

- 10.10.** Civil servants and any person employed in a state body, court, or any other public authority, as well as the civil servants and persons employed in the local and regional self-government, and especially, holders of public offices, representatives of public institutions, members of public services or authorities and politicians, are all mandated with the pursuit of public welfare. Therefore, they should not receive gifts, invitations or other gratuities which might put their independence from business interests into question.
- 10.11.** The aforementioned representatives of public institutions as well as members of public services should never receive gifts or other gratuities, which are directed to them personally, be it directly or indirectly. This shall not be the case with gifts or invitations which reflect the proper respect of the public office or political role; whereas these rules shall apply:

- 10.9.2.** niti jedan dar ili korist ili poziv na zabavu ne bi trebao biti protivan pravilima poslovne etike ili neusklađen s pravilima i standardima primatelja i/ili pozvane osobe ili lokalnim poslovnim standardima te se prije davanja takvog dara ili upućivanja poziva na zabavu svaki zaposlenik mora u cijelosti upoznati s takvim standardima i pravilima;
- 10.9.3.** bilo kakvo davanje darova ili koristi ili upućivanje poziva na zabavu mora biti potpuno transparentno;
- 10.9.4.** u slučaju sumnje, potrebno je savjetovati se s nadležnom rukovodećom osobom; pri čemu se ova obveza savjetovanja posebice, no ne isključivo primjenjuje na ishođenje procjene o tome jesu li naknade za govore, publikacije ili isporučene usluge i pripadajuće nadoknade troškova prikladni ili ne.

#### **Darovi državnim i drugim javnim službenicima**

- 10.10.** Državni službenici i svaka osoba zaposlena u državnom tijelu, sudu ili bilo kojem drugom javnopravnom tijelu, kao i službenici i osobe zaposlene u lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi, a posebno nositelji javnih dužnosti, predstavnici javnih institucija, nositelji javnih službi ili vlasti i političari, su osobe zadužene za ostvarivanje javne dobrobiti. Stoga, te osobe ne bi smjele primati bilo kakve darove, pozive ili druge koristi koje bi mogle dovesti u pitanje njihovu neovisnost od poslovnih interesa.
- 10.11.** Navedeni predstavnici javnih institucija i nositelji javnih dužnosti, nikada ne bi smjeli primati darove ili druge koristi, koje su upućene osobno njima, izravno ili neizravno. Ovo nije slučaj s darovima ili pozivima koji odražavaju odgovarajuće poštovanje javne dužnosti ili političke uloge, a na koje se darove i pozive primjenjuju sljedeća pravila:



**10.11.1.** any such gift or invitation shall be made only by or on behalf of a chief executive officer;

**10.11.2.** charitable contributions as well as sponsorship payments must remain within the framework of the respective legal system and the current corporate policy;

### **Illegal Activities**

**10.12.** Konzum is fully committed to conducting business in a fair and transparent manner and in compliance with all the applicable laws and regulations. In accordance with the general principle of zero-tolerance policy regarding any illegal business activities, employees or any business partners must neither engage in nor tolerate any kind of unlawful practices, including but not limited to the following:

**10.12.1.** Anti-competitive practices:

When competing on the market, any actions must be conducted in accordance with the norms of free and fair competition and in compliance with the applicable competition laws. Any kind of unfair conduct that could damage any competitor's reputation is unacceptable. Only publicly and legally available information and sources may be used to evaluate a business, a client, a supplier and/or technological trends. Practices that restrict fair competition, such as cartel agreements among competitors, designed to achieve or maintain a monopoly, manipulate markets or fix prices are not tolerated and any misuse of the market position that damages equal opportunities for all the parties will be regarded as a serious breach of ethical principles.

**10.11.1.** svaki takav dar ili poziv može predati isključivo glavni izvršni direktor odnosno osoba ovlaštena da to učini u njegovo ime;

**10.11.2.** humanitarni doprinosi, kao i sponzorska plaćanja moraju ostati u okvirima odnosnog pravnog sustava i trenutačne korporativne politike;

### **Illegalne aktivnosti**

**10.12.** Konzum u cijelosti je predan poslovanju na pravedan i transparentan način te u skladu sa svim primjenjivim zakonima i propisima. Sukladno općem načelu politike nulte tolerancije za nezakonite poslovne aktivnosti, zaposlenici ili bilo koji poslovni partneri ne smiju sudjelovati ni tolerirati bilo kakve nezakonite prakse, uključujući, ali ne ograničavajući se na sljedeće:

**10.12.1.** Prakse protiv tržišnog natjecanja:

Pri tržišnom natjecanju, sve radnje moraju se provoditi u skladu s normama slobodnog i poštenog tržišnog natjecanja i u skladu s primjenjivim propisima o tržišnom natjecanju. Bilo kakva vrsta nepoštenog ponašanja koja bi mogla oštetiti ugled konkurenta je neprihvatljiva. Samo javno i pravno dostupne informacije i izvori mogu se koristiti za ocjenjivanje poduzeća, klijenta, dobavljača i/ili tehnoloških trendova. Prakse kojima se ograničava pošteno tržišno natjecanje, kao što su zabranjeni sporazumi o tržišnom natjecanju među konkurentima, namijenjeni ostvarivanju ili održavanju monopola, manipulaciji tržištima ili utvrđivanju cijena, neće se tolerirati, a svaka zloupotreba tržišnog položaja kojom se šteti jednakim mogućnostima za sve strane smatrat će se ozbiljnom povredom etičkih načela.

**10.12.2. Money laundering::**

Konzum does not condone nor facilitates money laundering and is committed to the highest standard of prohibiting any means of concealment of illicit funds, by abiding by all the applicable anti-money laundering laws and regulations and taking all the reasonable steps to assess the integrity of its business partners. Employees should conduct appropriate due diligence regarding business partners and report any suspicious transactions or attempts to make or solicit payments in a manner that deviates from regular business practices.

**10.12.3. Fraud:**

All the employees are personally responsible for acting in good faith and avoiding all kinds of fraudulent activities, including, but not limited to intentional deception or bypassing relevant rules and regulations. Particular attention should be paid to fighting falsification or concealment of financial or non-financial information for personal gain. Business records, events, documents and transactions must be accurately represented, transparent and available for unbiased evaluation in order to prevent damage or liability for the Konzum. In order to mitigate these risks, everybody should be alert to any indication of fraudulent activity.

**10.12.4. Corruption:**

Konzum does not tolerate abuse of power nor engages in any form of corruption or bribery in order to attain unfair advantage or gain. Any kind of wrongful use of influence to procure personal benefit or benefit for any other person or a group is prohibited, including, but not limited to:

**10.12.2. Pranje novca:**

Konzum ne podržava niti omogućava pranje novca te je predana najvišim standardima zabrana bilo kakvog načina skrivanja nezakonitih novčanih sredstava, pridržavajući se svih primjenjivih zakona i propisa o suzbijanju pranja novca te poduzimajući sve razumne korake za procjenu integriteta svojih poslovnih partnera. Zaposlenici moraju provoditi odgovarajuće dubinske analize poslovnih partnera i prijaviti sve sumnjive transakcije ili pokušaje obavljanja plaćanja odnosno zahtjeve za obavljanjem plaćanja na način koji odstupa od uobičajenih poslovnih praksi.

**10.12.3. Prijevarena:**

Svi zaposlenici su osobno odgovorni za postupanje u dobroj vjeri i izbjegavanje svih vrsta prijevarenih aktivnosti, uključujući, ali ne ograničavajući se na namjernu prijevare ili zaobilaženje relevantnih pravila i propisa. Posebnu pozornost treba posvetiti borbi protiv krivotvorenja ili skrivanja financijskih ili nefinancijskih podataka za osobnu korist. Poslovni zapisi, događaji, dokumenti i transakcije moraju biti točno određeni, transparentni i dostupni za nepristrano vrednovanje kako bi se spriječila šteta za Konzum ili odgovornost Konzuma. Kako bi se smanjili ovi rizici, svatko bi trebao biti paziti na bilo kakve indicije prijevare.

**10.12.4. Korupcija:**

Konzum neće tolerirati zlouporabu ovlasti niti se bavi bilo kojim oblikom korupcije ili podmićivanja kako bi postigla nepoštenu prednost ili dobitak. Zabranjena je bilo kakva vrsta zlouporabe utjecaja radi osobne koristi ili koristi za bilo koju drugu osobu ili skupinu, što uključuje, ali se ne ograničava na:

**10.12.4.1.** Active bribery - promising, offering or giving something of value or as a favour to civil servants, government officials or third parties related to the decision makers in order to gain a business advantage;

**10.12.4.2.** Passive bribery - unlawfully soliciting, demanding, accepting or receiving anything of value or as a favour to provide an advantage in any form in return or as a condition of fulfilling duties or influencing a third party to do so;

**10.12.4.3.** Indirect bribery - contributing to the intermediary third party committing the aforementioned wrongful doings on behalf of or for the benefit of a corrupted party;

**10.12.4.4.** Misuse of function or position - pretending to unduly influence someone and by this deception request or receive unlawful advantage or accept a promise of such an advantage;

**10.12.4.5.** Nepotism - using power or influence to grant positions or unfair advantages to members of one's family or other groups.

**10.13.** The employees must observe the following rules of conduct in order to avoid the situations that could bring to question the Konzum's policy of zero-tolerance for corruption and other illegal activities:

**10.12.4.1.** Aktivno podmićivanje - obećavanje, nuđenje ili davanje nečega od vrijednosti ili u obliku usluge državnim službenicima, vladinim dužnosnicima ili trećim stranama povezanim s donositeljima odluka radi stjecanja poslovne prednosti;

**10.12.4.2.** Pasivno podmićivanje - nezakonito poticanje, zahtijevanje, prihvaćanje ili primanje bilo čega od vrijednosti ili u obliku usluge radi davanja prednosti u bilo kojem obliku kao protučinidbe ili radi ostvarivanja uvjeta za ispunjavanje dužnosti ili radi ostvarivanja utjecaja na treću stranu da to učini;

**10.12.4.3.** Neizravno podmićivanje - doprinos trećoj posredujućoj strani koja je počinila prethodno spomenuto nezakonito djelo u ime ili u korist korumpirane strane;

**10.12.4.4.** Zloupotaba funkcije ili položaja - pretvaranje da se pretjerano može utjecati na nekoga te radi toga zahtijevati ili primiti nezakonitu prednost ili prihvaćanje obećanja takve prednosti;

**10.12.4.5.** Nepotizam - korištenje moći ili utjecaja radi davanja položaja ili nepoštene prednosti članovima obitelji ili drugim skupinama.

**10.13.** Zaposlenici moraju poštovati sljedeća pravila ponašanja kako bi izbjegli situacije koje bi mogle dovesti u pitanje politiku nulte tolerancije Konzuma za korupciju i druge ilegalne aktivnosti:

- 10.13.1.** be aware of and abide by any anti-corruption rules and procedures while ensuring that Konzum's business partners, and suppliers understand them and accept them;
- 10.13.2.** avoid any circumstances that may appear as misconduct;
- 10.13.3.** ensure and facilitate only fair and transparent procurement procedures, agreements, compensations and remunerations;
- 10.13.4.** never offer, promise, pay, solicit or accept, directly or indirectly, any improper payment, gift or favour in order to gain business advantage, preferential treatment or to influence business outcomes;
- 10.13.5.** do not attempt to induce, help or permit to someone to do anything illegal or break these rules on behalf of Konzum;
- 10.13.6.** do not intentionally overlook or fail to report any form of corruption or other illegal activity to the supervising manager.

## **11. THE IMPLEMENTATION OF THE CODE OF ETHICS**

- 11.1.** Konzum acknowledges that ethical principles, standards, rules and procedures as set forth hereunder can only be achieved through a joint effort and personal responsibility of all the stakeholders and others involved to adhere thereto. Therefore, the Konzum is committed to establishing effective mechanisms of implementation of this Code, by clearly defining:
  - 11.1.1.** rights, obligations and roles regarding the implementation of this Code;

- 10.13.1.** biti upoznati sa svim pravilima i postupcima protiv korupcije, strogo ih se držati te istodobno osigurati da ih poslovni partneri i dobavljač i Konzum razumiju i prihvate;
- 10.13.2.** izbjegavati bilo kakve okolnosti koje se mogu protumačiti kao nedolično ponašanje;
- 10.13.3.** osigurati i omogućavati samo poštene i transparentne postupke nabave, sporazume, kompenzacije i naknade;
- 10.13.4.** nikada ne nuditi, obećavati, plaćati, tražiti ili prihvatiti, izravno ili neizravno, bilo kakvu neprimjerenu isplatu, dar ili uslugu kako bi stekli poslovnu prednost, povlašteni tretman ili da bi utjecali na poslovne ishode;
- 10.13.5.** nikada ne pokušavati u ime Konzuma poticati, pomagati ili dopustiti nekome da učini nešto ilegalno ili da prekrši ova pravila;
- 10.13.6.** nikada ne namjerno previdjeti ili ne prijaviti bilo kakav oblik korupcije ili druge nezakonite aktivnosti nadležnoj rukovodećoj osobi.

## **11. PROVEDBA ETIČKOG KODEKSA**

- 11.1.** Konzum uvažava činjenicu da se etička načela, standardi, pravila i procedure kako su utvrđeni ovim Kodeksom mogu postići jedino zajedničkim naporima i osobnom odgovornošću svih dionika i drugih koji moraju postupati u skladu s ovim Kodeksom. Stoga se Konzum zalaže za uspostavu učinkovitih mehanizama provedbe ovog Kodeksa kroz jasno definiranje:
  - 11.1.1.** prava, obveza i uloga u vezi s provedbom ovog Kodeksa;

- 11.1.2.** publication and the availability of the Code;
- 11.1.3.** system of ensuring compliance with this Code;
- 11.1.4.** sanctions for any breaches of this Code.

## **Rights and Obligations of the Employees**

- 11.2.** The employees are primary stakeholders regarding the implementation of this Code. Therefore, the employees must:
- 11.2.1.** be familiarised with the provisions of this Code in details;
  - 11.2.2.** be aware that the Code shall be implemented in the business operations of the Konzum also as an internal employment regulation having full legal effects and thus establishing rights and obligations for the employees within the context of their employment relationship with the Konzum;
  - 11.2.3.** strictly apply the provisions of the Code in the context of their workplace and act in a manner that is consistent with ethical guidelines provided by the Code, as well as with all applicable laws and regulations;
  - 11.2.4.** promote the awareness of this Code and the implementation thereof in relation to any other stakeholder.
- 11.3.** All the employees are encouraged to raise questions and concerns should they have any doubts regarding the proper way to act ethically in ambiguous situations and/or regarding the proper manner of implementing this Code.
- 11.4.** If an employee becomes aware of or suspects a potential violation of laws, regulations or the Code, he or she is obligated to report such potential violation immediately. With regards to reporting any unethical behaviour, the reporting person must respect the rights of the person reported on, and not disclose personal information

- 11.1.2.** objavljivanja i dostupnosti Kodeksa;
- 11.1.3.** sustava osiguravanja usklađenosti s ovim Kodeksom;
- 11.1.4.** sankcija za bilo kakvu povredu ovog Kodeksa.

## **Prava i obveze zaposlenika**

- 11.2.** Zaposlenici su glavni dionici u vezi s provedbom ovog Kodeksa. Stoga zaposlenici moraju:
- 11.2.1.** biti detaljno upoznati s odredbama ovog Kodeksa;
  - 11.2.2.** biti svjesni da se Kodeks provodi u poslovnim aktivnostima Konzuma i kao interni radnopravni propis koji ima pune pravne učinke te uspostavlja prava i obveze za zaposlenike u kontekstu njihovog radnopravnog odnosa s Konzumom;
  - 11.2.3.** strogo primjenjivati odredbe Kodeksa u kontekstu njihovog radnog mjesta i djelovati na način koji je usklađen s etičkim smjernicama utvrđenim u ovom Kodeksu, kao i sa svim primjenjivim zakonima i propisima;
  - 11.2.4.** promicati osviještenost o ovom Kodeksu i njegovoj provedbi u odnosu na bilo kojeg drugog dionika.
- 11.3.** Svi zaposlenici pozvani su postavljati pitanja i isticati probleme u slučaju da imaju bilo kakve dvojbe u vezi s pravilnim načinom da postupaju etički u dvojbenim situacijama i/ili oko pravilnog načina primjene ovog Kodeksa.
- 11.4.** Ako zaposlenik sazna za ili sumnja na potencijalnu povredu zakona, propisa ili Kodeksa, dužan je to odmah prijaviti. U pogledu prijavljivanja bilo kakvog neetičnog postupanja, osoba koja podnosi prijavu mora poštovati prava osobe koju prijavljuje i ne otkrivati osobne podatke trećim stranama koje nisu zainteresirane za problem s etičkom usklađenosti o kojoj se radi.

third parties not concerned with the ethical compliance issue in question.

- 11.5.** Should the employees have concerns regarding the implementation of the Code, employees may seek advice on the right course of action from their immediate supervising manager. Employees, who in good faith, voice their concerns or report non-compliance with this Code in any way, may not be exposed to retaliation based on this communication, even if the concern proves to be unfounded.

### **Employees in Managerial Positions**

- 11.6.** Employees who are in any sort of managerial position within the Konzum (meaning that their main job responsibilities include managing the work of other employees) are expected to assume greater responsibility for ensuring proper implementation of this Code than other employees. Therefore, employees in managerial positions must always:

- 11.6.1.** lead by example in personal commitment to ethical conduct, and remain fully compliant to this Code in everyday work, without any exceptions;
- 11.6.2.** work on developing and maintaining a corporate culture based on principles, standards, rules and procedures as set out in this Code;
- 11.6.3.** take an effort to ensure that the principles and requirements of the Code are known and understood by persons whom it may concern and provide advice and education if necessary;
- 11.6.4.** continuously monitor the compliance with ethical principles, standards, rules and procedures established hereunder.

- 11.5.** U slučaju da zaposlenici imaju bilo kakvih nedoumica u vezi s primjenom ovog Kodeksa, zaposlenici se mogu obratiti za savjet u vezi pravilnog načina daljnjeg postupanja svojoj neposredno nadređenoj rukovodećoj osobi. Zaposlenici, koji u dobroj vjeri izraze svoje nedoumice ili prijave neusklađenost s ovim Kodeksom na bilo koji način, ne smiju biti izloženi odmazdi proizašloj iz te komunikacije, čak i ako se pokaže da su nedoumice odnosno prijave bile neutemeljene.

### **Zaposlenici na rukovodećim položajima**

- 11.6.** Od zaposlenika koji su na bilo kojoj vrsti rukovodećeg položaja unutar Konzuma (što znači da opis njihovog radnog mjesta kao njihovu glavnu dužnost obuhvaća upravljanje radom drugih zaposlenika) očekuje se preuzimanje veće odgovornosti od ostalih zaposlenika u vezi s osiguravanjem ispravne provedbe ovog Kodeksa. Stoga zaposlenici na rukovodećim položajima moraju uvijek:

- 11.6.1.** predvoditi vlastitim primjerom u osobnoj predanosti etičnom postupanju i ostati u potpunosti usklađeni s ovim Kodeksom u svakodnevnom radu, bez ikakvih iznimaka;
- 11.6.2.** raditi na razvoju i održavanju korporativne kulture utemeljene na načelima, standardima, pravilima i procedurama utvrđenim u ovom Kodeksu;
- 11.6.3.** nastojati osigurati da su načela i zahtjevi Kodeksa poznati svim osobama na koje se mogu odnositi i da ih te osobe razumiju te pružati savjete i edukaciju ako je potrebno;
- 11.6.4.** trajno nadzirati usklađenost s etičkim načelima, standardima, pravilima i procedurama utvrđenim u ovom Kodeksu.

### **Publication and Availability of the Code of Ethics**

- 11.7.** This Code must be publicly available to all the stakeholders and all those who are in any other way a part of or have business relations with Konzum.
- 11.8.** New employees will receive the Code as an integral part of documentation provided by the Konzum as an employer, upon joining the Konzum.
- 11.9.** The Code shall be published on Konzum's notice boards and internal webpages.
- 11.10.** The Code shall enter into force and have full legal effects 8 (eight) days from the date it had been published on the Konzum's webpages.

### **Monitoring of Compliance with the Code of Ethics**

- 11.11.** Each business function of Konzum shall be authorised and obligated to control the implementation of this Code and ensure all the business activities within the Konzum are done in compliance therewith.

### **Objava i dostupnost etičkog kodeksa**

- 11.7.** Ovaj Kodeks mora biti javno dostupan svim dionicima i svima drugima koji su na bilo koji drugi način dio Konzuma ili imaju poslovne odnose s Konzumom.
- 11.8.** Novi zaposlenici primit će Kodeks kao sastavni dio dokumentacije koju Konzum predaje novim radnicima kao poslodavac prilikom zapošljavanja u Konzumu.
- 11.9.** Kodeks se objavljuje na oglasnim pločama Konzuma i internim mrežnim stranicama Konzuma.
- 11.10.** Kodeks stupa na snagu i primjenjuje se u cijelosti 8 (osam) dana od dana objave na mrežnim stranicama Konzuma.

### **Praćenje usklađenosti s Etičkim kodeksom**

- 11.11.** Svaka poslovna funkcija Konzuma ovlaštena je i obvezna nadzirati provedbu ovog Kodeksa i osigurati da se sve poslovne aktivnosti unutar Konzuma obavljaju u skladu s Kodeksom.



In Zagreb on 27th January 2026

U Zagrebu dana 27. siječnja 2026.g.

**ON BEHALF OF KONZUM PLUS d.o.o./ZA KONZUM PLUS d.o.o.**

Zoran Mitreski, President of the Board/Predsjednik Uprave

Tadija Dalić, Member of the Board/Član Uprave

