

## ETICKÝ KODEX ZAMĚSTNANCŮ A OBCHODNÍCH ZÁSTUPCŮ

Etický kodex je veřejný dokument, který upravuje obecná i konkrétní pravidla práce a komunikace s Klientem ve společnosti TG Community Holding a.s. a všech dceřiných společnostech. Je platný pro všechny zaměstnance a zástupce holdingu.

### Profesionalita

Při plnění svých povinností naši zaměstnanci a zástupci holdingu vždy postupují s plnou profesionalitou, a to jak při zastupování zájmů stávajících či budoucích Klientů, tak při komunikaci s jakoukoliv osobou či společností, která s holdingem již spolupracuje nebo spolupracovat hodlá. Zaměstnanci a zástupci holdingu se pravidelně vzdělávají v činnosti, kterou poskytují a nikdy nepředávají Klientům nepravdivé či mylné informace. Postupují vždy tak, aby byla vnímána jejich profesionalita a zodpovědnost vůči všem Klientům a partnerům. Pokud některé činnosti nerozumí, nebo nemají dostatek informací, Klienta o tomto informují a předají řešení na některého ze svých kolegů.

Při obchodní činnosti jsou zaměstnanci a zástupci holdingu povinni informovat Klienta, že podstatou obchodní činnosti zaměstnavatele je uzavřením smlouvy o spolupráci, při které může dojít ke změně dodavatele služeb.

### Osobní odpovědnost

Zaměstnanci a zástupci holdingu jsou vždy povinni informovat Klienta o tom, že jednají jménem zaměstnavatele a nesmí žádným způsobem využívat nebo zneužívat jinou obchodní firmu či jiného obchodníka tak, aby u Klienta mohli vyvolat možnost záměny.

Zaměstnanci a zástupci holdingu dále odpovídají za svou práci. V případě, že převzali vůči Klientovi odpovědnost za dílčí činnosti nebo jsou zodpovědní za komunikaci, zajistí dokončení komunikace s Klientem a postarají se o to, aby byl Klient spokojený.

### Péče a svědomitost

Při své činnosti se zaměstnanci a zástupci holdingu vždy řídí platnými právními předpisy a interními pravidly komunikace s Klienty. Předtím, než zaměstnanci a zástupci holdingu přijmou zodpovědnost za řešení obchodního případu, měli by si pečlivě a podrobně prověřit, zda jsou schopni splnit požadované úkoly s náležitým zřetelem na své povinnosti a svou způsobilost. Zaměstnanci a zástupci holdingu vždy dbají na dobro a prospěch Klienta, jakož i na dobré jméno zaměstnavatele. Vždy Klientovi vysvětlí účel poskytovaných služeb, postupují v jeho zájmu, vysvětlí mu zákonná ustanovení a respektují jeho přání. Při navázání spolupráce poskytnou Klientovi veškerou dokumentaci v požadované formě.

Při komunikaci s Klientem jsou zaměstnanci a zástupci holdingu povinni odpovídat na všechny otázky Klienta přesně a srozumitelně a nezamlčet žádné skutečnosti, které mají nebo mohou mít zásadní význam.

Pracovní záležitosti zaměstnanci a zástupci holdingu řeší vždy zodpovědně, bez zbytečných průtahů, ve lhůtách které jsou interně, či po dohodě s Klientem, stanoveny.

### Mlčenlivost

Zaměstnanci a zástupci holdingu mají povinnost zachovávat mlčenlivost o všech informacích, které nám jako firmě, nebo jim jako zaměstnancům a zástupcům holdingu, Klient svěřil, nebo s nimiž se seznámí během výkonu své činnosti, v souladu s interní směrnicí č. 15, popisující ochranu osobních údajů ve společnosti. Zaměstnanci a zástupci holdingu též zajistí dodržování mlčenlivosti za každou osobou, které při výkonu činnosti k takovým informacím poskytli přístup.

### Čestnost při poskytování informací

Zaměstnanci a zástupci holdingu nikdy nebudou poskytovat nebo se podílet na poskytování služeb nečestným a neprofesionálním způsobem, zkreslováním skutečností nebo způsobem, kterým by ohrozili své dobré jméno nebo jméno svého zaměstnavatele. Zaměstnanci a zástupci holdingu nesmí třetím osobám přímo či nepřímo nabízet či poskytnout plnění, které by směřovalo k získání neoprávněného prospěchu či výhody, nebo které by mohlo být považováno za úplatek.

### Poskytování informací Klientům a propagace společnosti

Zaměstnanci a zástupci holdingu mohou poskytovat pouze pravdivé informace o svých činnostech, přičemž jsou povinni využívat výhradně oficiální reklamní a propagační předměty vydané zaměstnavatelem nebo takové, které schválilo oddělení marketingu. Při komunikaci s Klientem budou informovat vždy pravdivě, čestně a v souladu s informacemi, které získali na interních firemních školeních.

V případě, že si Klient žádá o kontakt na nadřízeného, vždy mu jej poskytnou sdělením jména a příjmení, společně s e-mailovou adresou uvedené osoby. Pokud Klient žádá o telefonní kontakt, nabídnou předání kontaktních údajů Klienta na vedoucího pracovníka, který má povinnost Klienta kontaktovat do 48 hodin.

Tento kodex byl vydán společností TG Community Holding a.s. a je závazný pro všechny zaměstnance a zástupce holdingu, vč. všech dceřiných společností.

V Brně, 1. 9. 2018



Ing. Petr Částek, předseda představenstva