

TEAMENERGO

Teamenergo d.o.o.
Mije Aleksića 43a 11283 Zemun
Beograd, Srbija
+381 11 6355 861
www.teamenergo.com
office@teamenergo.com
Matični broj: 20984732
PIB: 108365670
Šifra delatnosti: 4222



HALKBANK

155-000000054997-16
IBAN RS35 1550 0000 0007 5893 87

SBERBANKA

285-111100000024-76
IBAN RS35 2851 1112 0990 9645 63

ALTA BANKA

190-12120-02
IBAN RS35 1900 0701 0004 7304 72

PROCREDIT BANKA

220-140832-31
IBAN RS35 2208 2302 0000 8809 26

Politika Integrisanog menadžment sistema

Imajući u vidu misiju, viziju i strategiju razvoja kompanije, kao i njenu organizacionu strukturu, kompanija Teamenergo opredelila se za integrisanu politiku upravljanja sistemima: kvaliteta, zaštite životne sredine, bezbednosti i zdravlja na radu, energetske efikasnosti, kontinuiteta poslovanja, bezbednosti i zaštite informacija, postupanja sa prigovorima i protiv mita.

Ova politika odnosi se na sve kompanije, ogranke i predstavništva koji pripadaju Teamenergo sistemu.

Politika kvaliteta

- Prepoznavanje i zadovoljenje iskazanih i neiskazanih potreba korisnika, kroz realizaciju najboljeg rešenja za svakog korisnika ponaosob;
- Razvoj obostrano korisnih odnosa sa svim interesnim grupama kompanije (kupci, dobavljači, državni sektor, mediji, šira društvena zajednica, itd);
- Obezbeđivanje pravovremene i kompletne postprodajne podrške;
- Problemi i uočene greške se smatraju šansama za inovacije i poboljšanja poslovnih procesa kompanije;
- Stalno poboljšavanje efektivnosti i efikasnosti IMS;
- Stalno ulaganje u ljudske resurse kroz interne i eksterne obuke;
- Periodično ulaganje u opremu i informacioni sistem u cilju održavanja modernog tehnološkog nivoa opreme i komunikacija;
- Širenje asortimana proizvoda i usluga u cilju poboljšavanja kvaliteta ponude;
- Zadovoljenje potreba i očekivanja zaposlenih primenom motivacionih mehanizama, kako bi dali svoj maksimum u obezbeđivanju očekivanog kvaliteta proizvoda i usluga krajnjim korisnicima;

Politika zaštite životne sredine

- Smanjenje negativnog uticaja na životnu sredinu uspostavljanjem, dokumentovanjem, primenom i neprekidnim unapređenjima sistema upravljanja zaštitom životne sredine u skladu sa zahtevima standarda ISO 14001 i odgovarajućim zakonima i propisima;
- Uspešnost sistema zaštite životne sredine i privrženost na svim nivoima i funkcijama u kompaniji Teamenergo, ostvaruje se kroz uspostavljanje i primenu sledećeg:

TEAMENERGO

Teamenergo d.o.o.
Mije Aleksića 43a 11283 Zemun
Beograd, Srbija
+381 11 6355 861
www.teamenergo.com
office@teamenergo.com
Matični broj: 20984732
PIB: 108365670
Šifra delatnosti: 4222



HALKBANK

155-0000000054997-16
IBAN RS35 1550 0000 0007 5893 87

SBERBANKA

285-1111000000024-76
IBAN RS35 2851 1112 0990 9645 63

ALTA BANKA

190-12120-02
IBAN RS35 1900 0701 0004 7304 72

PROCREDIT BANKA

220-140832-31
IBAN RS35 2208 2302 0000 8809 26

- Obavljanje svojih aktivnosti u skladu sa odgovarajućim zakonima, propisima i drugim zahtevima o zaštiti životne sredine;
- Stalna edukacija i podsticanje zaposlenih da deluju preventivno i stalno poboljšavaju sistem;
- Preduzimanje odgovarajućih mera u cilju očuvanja zemljišta na kom se izvode radovi i edukacija i podsticanje podizvođača na preventivno delovanje i stalna poboljšanja;
- Štednja resursa i energije, smanjenje upotrebe štetnih materija i produkcije štetnih otpada;
- Obezbeđenje okvira za preispitivanje opštih i posebnih ciljeva zaštite životne sredine;
- Razmatranje mišljenja i sugestija svih interesnih grupa i preduzimanje odgovarajućih mera u cilju unapređenja zaštite životne sredine;
- Informisanje poslovnih partnera i drugih interesnih grupa o sopstvenom opredeljenju za zaštitu životne sredine;

Politika bezbednosti i zdravlja na radu (BZNR)

- Bezbednost i zdravlje na radu u kompaniji Teamenergo unapređuje se na sistematičan način, kroz:
 - Praćenje i primenu lokalnih propisa koji se odnose na bezbednost i zdravlje na radu;
 - Redovno postavljanje ciljeva, programa i merenja performansi sistema;
 - Primena međunarodnog standarda ISO 45001 za bezbednost i zdravlje na radu;

Uključenost i stimulisanje svih zaposlenih da bez straha od represalija identifikuju opasnosti i rizike i pomognu u stvaranju uspešnog sistema za BZNR

- Stalno poboljšavanje efektivnosti i efikasnosti sistema BZNR
- Radi ostvarivanja bezbednosti i zdravlja na radu, ustanovljeni su:
 - Procena rizika po radnim mestima;
 - Mere i uputstva za bezbedan rad;
 - Preduzimanje redovnih mera za očuvanje zdravlja zaposlenih;
 - Obuke za sprečavanje i minimizaciju mogućih incidenata

Kao predstavnik zaposlenih kome se mogu obratiti za sva pitanja vezana za bezbednost i zdravlje na radu, određen je referent za BZNR.

Svi zaposleni i podizvođači sa kojima kompanija Teamenergo saraduje, obavezni su da se u svakodnevnom radu pridržavaju Politike IMS kompanije Teamenergo i time doprinose ostvarenju ciljeva kvaliteta koji iz nje proističu.

TEAMENERGO

Teamenergo d.o.o.
Mije Aleksića 43a 11283 Zemun
Beograd, Srbija
+381 11 6355 861
www.teamenergo.com
office@teamenergo.com
Matični broj: 20984732
PIB: 108365670
Šifra delatnosti: 4222



HALKBANK

155-000000054997-16
IBAN RS35 1550 0000 0007 5893 87

SBERBANKA

285-111100000024-76
IBAN RS35 2851 1112 0990 9645 63

ALTA BANKA

190-12120-02
IBAN RS35 1900 0701 0004 7304 72

PROCREDIT BANKA

220-140832-31
IBAN RS35 2208 2302 0000 8809 26

Politika upravljanja energijom

Kompanija Teamenergo d.o.o. Beograd i njeni zaposleni odgovorno se ponašaju prema potrošnji energije i očuvanju prirodnih resursa.

U našem poslovanju svakodnevno se koriste gorivo, električna energija i voda. Radi konkurentnosti firme i nižih troškova poslovanja potrošnja energije, posebno goriva, predstavlja značajan element u poslovanju.

Dostupnost informacija o potrošnji energije je osnova za unapređenje energetske efikasnosti koju ostvarujemo putem postavljanja jasnih i merljivih ciljeva za uštedu energije i nabavku energetske efikasnih sredstava i usluga.

Politiku efikasnog korišćenja energije primenjujemo na sve naše objekte i procese, uključujući korišćenje vozila i mašina.

Menadžment firme opredeljen je za kontinualna unapređenja energetske performansi, poštovanje i primenu propisa i drugih zahteva u oblasti energetske efikasnosti.

Od svih zaposlenih u Teamenergo očekuje se da se prema trošenju energije i vode odnose svesno i racionalno.

Politika kontinuiteta poslovanja

U situacijama kada je neophodno, Teamenergo d.o.o. mora reagovati brzo, metodično i uspešno kada se suoči sa nepredviđenim prekidima, da bi osigurali da svi vredni aspekti poslovanja budu zaštićeni.

Kako bi se osigurao kontinuitet pružanja usluga, zaštita zaposlenih i šire društvene zajednice i reputacije firme, identifikuju se rizici koji ugrožavaju kontinuitet usluga i identifikuju i primenjuju odgovarajuće mere prevencije i strategije za brzi oporavak kada dođe do prekida.

Ciljevi kontinuiteta poslovanja

- Obezbeđenje okvira i strategije za identifikaciju i procenu potencijalnih i stvarnih rizika koji prete procesima rada i pružanju usluga
- Obezbeđenje procedura za osoblje da se smanji ili spreči izlaganje rizicima
- Zaštita i održavanje resursa koji se koriste za pružanje usluga
- Provera da je plan kontinuiteta poslovanja (BCP) razvijen, da se sprovodi, redovno testira i ažurira po potrebi

TEAMENERGO

Teamenergo d.o.o.
Mije Aleksića 43a 11283 Zemun
Beograd, Srbija
+381 11 6355 861
www.teamenergo.com
office@teamenergo.com
Matični broj: 20984732
PIB: 108365670
Šifra delatnosti: 4222



HALKBANK

155-0000000054997-16
IBAN RS35 1550 0000 0007 5893 87

SBERBANKA

285-1111000000024-76
IBAN RS35 2851 1112 0990 9645 63

ALTA BANKA

190-12120-02
IBAN RS35 1900 0701 0004 7304 72

PROCREDIT BANKA

220-140832-31
IBAN RS35 2208 2302 0000 8809 26

- Redovno preispitivanje i ažuriranje planirane strategije za kontinuitet kritičnih poslovnih procesa i usluga
- Omogućavanje spremnosti za brzo reagovanje/odgovor i oporavak aktivnosti prilikom katastrofa ili teških nepredviđenih događaja

Od rukovodioca svih timova se zahteva da se ova politika, pripadajući planovi i procedure efektivno primenjuju u svim oblastima aktivnosti.

Politika zaštite i bezbednosti informacija

Izvršni odbor kompanije Teamenergo je definisao politiku zaštite i bezbednosti informacija sa ciljem zaštite poverljivih informacija kompanije, klijenata, zaposlenih i drugih interesnih grupa, kao i kontinualne dostupnosti IT imovine pri obavljanju poslovnih aktivnosti.

- **Staranje o poverljivim informacijama**

Da bismo potvrdili poverenje klijenata, kroz definisanje poslovnih rešenja, stručno vođenje projekata i prisutnost tehničke podrške, brinemo o zaštiti poverljivih podataka i dokumenata klijenata i same kompanije u našim poslovnim procesima.

- **Zaštita IT imovine**

Kompanija Teamenergo posebnu pažnju poklanja zaštiti svojih IT imovine, radi postizanja najvišeg stepena obezbeđenja poverljivosti, integriteta i dostupnosti informacija.

- **Preispitivanje rizika**

Kako bi osigurao poverljivost, integritet i kontinuiranu dostupnost informacija, u skladu sa zahtevima važeće verzije standarda ISO 27001, tim za bezbednost informacija kompanija Teamenergo je procenio i kontinuirano preispituje rizike po bezbednost informacija.

- **Korišćenje IT imovine**

Zaposleni, podizvođači i ostali saradnici kompanije Teamenergo koriste IT imovinu u legitimne poslovne svrhe, obezbeđujući poverljivost informacija, nepovredivost (integritet) i dostupnost IT imovine.

- **Efektivnost putem ostvarenja ciljeva**

Efektivan sistem bezbednosti informacija ostvaruje se primenom bezbednosnih uputstava, preispitivanjem bezbednosnih rizika, primenom kontrolnih mera za smanjenje bezbednosnih rizika, analizom mogućih bezbednosnih incidenata, primenom naprednih tehnologija i usavršavanjem znanja za oblast bezbednosti informacija.

- **Partnerstvo sa značajnim vendorima**

Negujući partnerske odnose sa vodećim ICT vendorima, nudimo proverena i pouzdana rešenja za zaštitu informacija naših partnera i krajnjih korisnika informaciono-komunikacionih tehnologija.

- **Usklađenost poslovanja sa zakonima i propisima**

TEAMENERGO

Teamenergo d.o.o.
Mije Aleksića 43a 11283 Zemun
Beograd, Srbija
+381 11 6355 861
www.teamenergo.com
office@teamenergo.com
Matični broj: 20984732
PIB: 108365670
Šifra delatnosti: 4222



HALKBANK

155-0000000054997-16
IBAN RS35 1550 0000 0007 5893 87

SBERBANKA

285-1111000000024-76
IBAN RS35 2851 1112 0990 9645 63

ALTA BANKA

190-12120-02
IBAN RS35 1900 0701 0004 7304 72

PROCREDIT BANKA

220-140832-31
IBAN RS35 2208 2302 0000 8809 26

Teamenergo obavlja svoje poslovne aktivnosti strogo poštujući sve važeće zakonske propise koji se odnose na rad kompanije, a posebno pravila čuvanja poslovne tajne, autorskih i licencnih prava proizvođača softvera, kao i poverljivih podataka o ličnosti.

Politika postupanja sa prigovorima i zadovoljstva kupaca

Od dana kada smo osnovani uspostavljamo saradnju sa našim klijentima koja stvara zajedničku vrednost, uz međusobnu privrženost i poštovanje, opredelivši se da pružamo visokokvalitetne usluge uz inovativni pristup orijentisan ka kupcu.

Akcent stavljam na to da na najbolji način razumemo zahteve naših kupaca i da na ove zahteve odgovorimo na najbrži način u svim našim procesima.

Identifikovali smo i primenjujemo sve zakone i propise primenljive na delatnosti kojima se bavimo.

Zahvaljujući našem globalnom gledištu, kao i fleksibilnoj i lako prilagodljivoj strukturi, pružamo usluge kako domaćim tako i stranim kupcima.

Svi predlozi, žalbe i povratne informacije su nam važni. Primamo i procenjujemo što je brže moguće sve sugestije, žalbe i povratne informacije naših kupaca i drugih zainteresovanih strana. Vodimo računa da eliminišemo svoje slabosti uzimajući u obzir predloge i povratne informacije, kao i rešavajući sve žalbe, s ciljem da sprečimo njihovo ponavljanje.

Otvoreni smo da primamo žalbe od naših cenjenih kupaca i drugih zainteresovanih strana na sve moguće načine komunikacije: lično, e-poštom, pismom, telefonom, preko naše veb stranice, itd. Podnosioci žalbe mogu podneti svoje žalbe i popunjavanjem našeg obrasca za žalbu koji je stalno dostupan na našoj veb stranici i dostavlja se našim cenjenim kupcima uz svaki novi ugovor.

Obećavamo da ćemo temeljno ispitati sve prigovore naših cenjenih kupaca i drugih zainteresovanih strana i mobilizovati sve resurse da u najkraćem mogućem roku nađemo rešenje za nastali problem.

Izjavljujemo da će se prema svim pristiglim prigovorima preduzeti sledeće radnje:

- Svi prigovori naših kupaca i drugih zainteresovanih strana biće evidentirani u Knjigu prigovora
- Postupak evidentiranja i rešavanja žalbe zapoćeće istog radnog dana, bez bilo kakve diskriminacije između podnosilaca prigovora
- Ako se utvrdi da je žalba opravdana, postaraćemo se da se preduzmu potrebne mere za poboljšanje procesa rada koji se odnose na žalbu

TEAMENERGO

Teamenergo d.o.o.
Mije Aleksića 43a 11283 Zemun
Beograd, Srbija
+381 11 6355 861
www.teamenergo.com
office@teamenergo.com
Matični broj: 20984732
PIB: 108365670
Šifra delatnosti: 4222



HALKBANK

155-000000054997-16
IBAN RS35 1550 0000 0007 5893 87

SBERBANKA

285-111100000024-76
IBAN RS35 2851 1112 0990 9645 63

ALTA BANKA

190-12120-02
IBAN RS35 1900 0701 0004 7304 72

PROCREDIT BANKA

220-140832-31
IBAN RS35 2208 2302 0000 8809 26

- Svi naši zaposleni u svim prilikama će biti ljubazni prema našim kupcima i ostalim zainteresovanim stranama koje upute prigovor
- Svi naši zaposleni će prijaviti sve primljene prigovore našem komercijalnom sektoru. Prigovore ne razmatra samo ovo odeljenje, već se dele i sa rukovodstvom preduzeća
- Obavestićemo kupca o povratnim informacijama na njihov prigovor najkasnije u roku od 5 radnih dana
- Ako se obaveštenje ne može poslati u roku od 5 radnih dana, tada će kupac biti obavešten da se žalba obrađuje
- Učinićemo sve što je u našoj moći da sve prigovore rešimo i otklonimo problem u roku ne dužem od 10 dana od datuma prijema prigovora
- Meriće se efektivnost i efikasnost rešavanja svake žalbe

Sve žalbe se procenjuju i analiziraju kako bi se poboljšao proces ili procedura za koje se utvrdi da su uzrok prigovora kako bi se sprečilo ponavljanje problema

Politika protiv mita

Kompanija Teamenergo zahteva kontinuirano jačanje svoje konkurentnosti, širenje portofolija, te očuvanje postojećih i povećanje broja novih kupaca, **ISKLUČIVO** putem povećanja njihovog zadovoljstva kvalitetom i uslovima prodaje ponuđenih ili plasiranih proizvoda i usluga, uz kontinuirano unapređenje sistema menadžmenta protiv mita.

Kompanija Teamenergo je posvećena najvišim pravnim, etičkim, moralnim standardima i principima koji su utvrđeni Kodeksom poslovne etike i ponašanja, poštovanju svih važećih zakona i propisa koji se tiču podmićivanja, kao i stalnom poboljšavanju sistema menadžmenta protiv mita.

Teamenergo je Odlukom direktora formirao tim za održavanje sistema upravljanja borbom protiv mita sa potrebnim ovlašćenjima koji je nezavisan u svom radu.

Naši zaposleni treba da prepoznaju potencijalna problematična područja, da izbegnu zabranjeno ponašanje i da odmah zatraže smernice kada je to potrebno kako bi i kompanija Teamenergo i njeni zaposleni bili zaštićeni od zakonskih posledica i narušavanja ugleda kao rezultat prekršaja vezanih za podmićivanje.

Teamenergo podstiče sve zaposlene da bez straha od odmazde u dobroj veri i na osnovu svojih razumnih uverenja, izraze svoju zabrinutost kada god primete ili imaju sumnju na pokušaj davanja ili primanja mita.

Svim zaposlenima i svima onima koji postupaju u ime kompanije Teamenergo strogo je zabranjeno nuđenje, plaćanje, traženje ili primanje mita.

TEAMENERGO

Teamenergo d.o.o.
Mije Aleksića 43a 11283 Zemun
Beograd, Srbija
+381 11 6355 861
www.teamenergo.com
office@teamenergo.com
Matični broj: 20984732
PIB: 108365670
Šifra delatnosti: 4222

**HALKBANK**

155-0000000054997-16
IBAN RS35 1550 0000 0007 5893 87

SBERBANKA

285-1111000000024-76
IBAN RS35 2851 1112 0990 9645 63

ALTA BANKA

190-12120-02
IBAN RS35 1900 0701 0004 7304 72

PROCREDIT BANKA

220-140832-31
IBAN RS35 2208 2302 0000 8809 26

Eksterni i interni rizici od podmićivanja se redovno i sistematski procenjuju i sprovode adekvatne procedure zasnovane na rizicima koje imaju za cilj sprečavanje podmićivanja, uključujući one koje su osmišljene da obezbede sledeće:

- da budu ustanovljene finansijske i komercijalne kontrole kako bi se umanjio rizik od koruptivnih isplata, uključujući vođenje potpunih i tačnih knjiga i evidencije
- da se obuka omogući svim relevantnim zaposlenima i drugim ključnim zainteresovanim stranama u skladu sa njihovim aktivnostima i povezanim rizicima
- da naši poslovni partneri, kupci, dobavljači i podizvođači (uključujući predstavnike prodaje, poslovne konsultante i posrednike, distributere, lobiste i druge partnere koji rade u naše ime kako bi pomogli u obezbeđivanju, pripremi ili vođenju pregovora o ponudama za nove ugovore ili o produženju postojećih ugovora) posluju u skladu sa važećim lokalnim i međunarodnim zakonima protiv podmićivanja
- da ova politika i smernice budu saopšteni svim relevantnim zaposlenima/poslovnim partnerima

Odobrio: Aleksandar Radivojević, direktor

Važi od: 01.09.2020