

## ETICKÝ KÓDEX PRVNÍ CERTIFIKAČNÍ AUTORITA, A.S.

### Predhovor

První certifikační autorita, a.s., (ďalej ako I.CA) je najdlhšie pôsobiacim poskytovateľom certifikačných služieb v Českej republike a prvým, ktorý získal akreditáciu podľa zákona o elektronickom podpise. Ako akreditovaný poskytovateľ dlhodobo pôsobí tiež na Slovensku. Jej služby využívajú aj užívatelia v ďalších štátoch.

Dlhodobo je I.CA vnímaná ako dôveryhodná a spoľahlivá spoločnosť, s mimoriadnou úrovňou starostlivosti o klientov, a flexibilné v napĺňanie ich požiadaviek. Vždy sa riadi svojím mottom: „Spojenie s dôverou“.

Tomu zodpovedajú dosahované ekonomické výsledky, ktoré umožňujú uspokojovanie oprávnených očakávaní akcionárov, včasné zúčtovanie záväzkov voči ďalším subjektom, primerané odmeňovanie zamestnancov a ďalší rozvoj spoločnosti.

I.CA koná vždy v súlade so zákonmi a ďalšími právnymi, regulačnými alebo inými všeobecne platnými normami. Rovnako tak dbá na dodržiavanie medzinárodne uznaných technických noriem, súvisiacich s produktmi/službami, ktoré ponúka a poskytuje.

### Základné princípy

#### 1. Korektnosť a poctivosť

I.CA vykonáva svoje aktivity v súlade s platnými právnymi predpismi, profesijnou etikou a internými pravidlami. Sledovanie záujmov I.CA nie je nikdy nadradené dodržiavaniu princípov korektnosti a poctivosti. Je preto neprípustné, aby zamestnanci I.CA prijímali alebo ponúkali akékoľvek výhody či dary, ak by mohli byť považované za pokus o ovplyvnenie nezávislého rozhodovania či rokovania zainteresovaných strán. Zamestnanci vždy dbajú na dobré meno spoločnosti.

#### 2. Zákaz diskriminácie

Vo vzťahoch so všetkými internými aj externými partnermi I.CA odmieta akúkoľvek diskrimináciu z pohľadu veku, rasového alebo etnického pôvodu, národnosti, politických názorov, náboženského presvedčenia, pohlavia, sexuálnej orientácie či zdravotného stavu dotknutých osôb.

#### 3. Profesionalita a rozvoj ľudských zdrojov

I.CA zabezpečuje primeranú úroveň profesionality svojich zamestnancov, nutnú pre plnenie úloh, ktorými sú poverovaní. Plne sa preto venuje odbornému rastu, poskytuje vhodné nástroje pre vzdelávanie, organizuje odborné workshopy a podporuje ďalšie vzdelávanie zamestnancov.

#### 4. Mlčanlivosť a ochrana údajov

I.CA zaručuje mlčanlivosť o informáciách, ktoré má k dispozícii, a ich ochranu podľa príslušných právnych predpisov. Zamestnanci nesmú používať dôverné informácie na iný účel, než na plnenie svojich pracovných povinností.

#### 5. Stret záujmov

I.CA vo všetkých situáciách predchádza vzniku ako skutočného, tak aj potenciálneho konfliktu záujmov. Možný konflikt záujmov zahŕňa nielen všetky prípady vymenované zákonom, ale aj situácie, v ktorých zamestnanec koná v záujme inom, než je záujem spoločnosti či jej akcionárov, alebo s cieľom získať osobný prospech.

#### 6. Voľná súťaž a správanie sa na trhu

I.CA považuje voľnú súťaž na trhu za kľúčový faktor rastu a trvalého zlepšovania podnikateľského prostredia. I.CA pri pôsobení na trhu nikdy neuplatňuje akékoľvek nekalé praktiky. V oblasti cenovej politiky I.CA nerobí žiadne kroky, ktoré by

vážne narušili rovnováhu na trhu. Základom pre stanovenie ceny je pokrytie nákladov s daným produktom spojených a dosiahnutie primeraného zisku. Cena môže byť stanovená aj tak, aby u vybraného produktu upozornila na jeho zavedenie na trh alebo reagovala na aktuálnu situáciu na trhu. To však len za predpokladu, že stanovenie ceny je v súlade s príslušnými právnymi predpismi.

Za stanovenie cien zodpovedá vedenie spoločnosti a pracovníci I.CA nie sú oprávnení ponúkať iné ceny, než ktoré boli vedením spoločnosti schválené.

## 7. Transparentnosť a úplnosť informácií

Všetky informácie poskytované I.CA sú úplné, transparentné, zrozumiteľné a presné, aby boli pre ich príjemcu nápomocné pri rozhodovaní.

## 8. Ochrana zdravia

I.CA dbá na ochranu zdravia svojich zamestnancov, a preto pracovné podmienky rešpektujú dôstojnosť jednotlivca a spĺňajú požiadavky na bezpečnosť a ochranu zdravia.

## 9. Ochrana životného prostredia

I.CA dbá na ochranu životného prostredia a rešpektuje ako právne predpisy, tak aj všeobecné požiadavky v tejto oblasti. Osobitnú pozornosť venuje náležitej likvidácii nebezpečných odpadov.

## Vzťahy s klientmi

I.CA nenadraduje svoj záujem nad záujem klienta a nezneužíva svoje postavenie s cieľom nanútiť klientovi nerovné alebo nespravodlivé podmienky. Klientovi neponúka produkt/službu, ak je zrejme alebo vysoko pravdepodobné, že nezodpovedá jeho potrebám alebo ak by nebolo možné splniť zmluvné záväzky.

### 1. Zmluvné vzťahy s klientmi

Zásady korektnosti, poctivosti, profesionality, transparentnosti a najvyššej možnej miery spolupráce sú základom všetkých zmluvných vzťahov a komunikácie s klientmi I.CA.

I.CA vytvára so zákazníkmi pevné a dlhodobé vzťahy, založené na dôvere a rovnocennom partnerstve.

### 2. Spokojnosť zákazníkov

I.CA kladie dôraz na spoľahlivosť, ústretovosť, vnímavosť a zrozumiteľnosť vo vzťahu k svojim zákazníkom.

I.CA dbá na dodržiavanie štandardov vysokej kvality pre poskytovanie služieb a stále zlepšovanie zákazníckej spokojnosti. Interné procesy a počítačové technológie napomáhajú plneniu týchto cieľov.

Priebežne sú sledované a vyhodnocované názory zákazníkov a na základe získaných zistení sú prijímané opatrenia na dosiahnutie čoraz vyššej miery zákazníckej spokojnosti.

## Vzťahy s akcionármi

Jedným z hlavných cieľov I.CA je zvyšovanie hodnoty investícií akcionárov. Tento cieľ presadzuje prostredníctvom obchodnej politiky, ktorá zaisťuje adekvátnu návratnosť v čase zvyšovaním konkurencieschopnosti a finančnej stability spoločnosti.

I.CA je podnikateľským subjektom, ktorý vždy koná svojim menom a na vlastnú zodpovednosť s cieľom dosiahnutia zisku.

## Transparentnosť vo vzťahu k trhu

I.CA vydáva každoročne výročnú správu, v ktorej uvádza všetky relevantné údaje. I.CA tiež v súlade s právnymi predpismi, najmä zákonom o obchodných korporáciách, zverejňuje požadované informácie na svojich webových stránkach.

## Riadenie a ochrana informácií

I.CA chráni súkromie svojich klientov. S ich osobnými údajmi je nakladané s náležitou starostlivosťou a v súlade s príslušnými právnymi predpismi. Osobné údaje sú chránené proti neoprávnenému použitiu a zverejneniu, a to vždy a za každých okolností. Rovnakú mieru ochrany kladie I.CA aj na ďalšie údaje, ktoré klienti alebo potenciálni klienti I.CA zverili a ktoré neoznačili ako určené na zverejnenie.

Údaje o klientoch sú za účelom poskytovania referencií o činnosti I.CA zverejňované alebo poskytované tretím stranám iba so súhlasom dotknutých klientov.

## Vzťahy so zamestnancami

I.CA dosahuje maximálnu zákaznícku spokojnosť prostredníctvom kvalitných ľudských zdrojov. I.CA preto prijíma a udržuje vysoko kvalifikovaný personál. I.CA venuje mimoriadnu pozornosť motivačným aspektom a špecifickým vzdelávacím potrebám, ktoré sú nutné pre udržiavanie odbornej úrovne zamestnancov. Zároveň I.CA podporuje vytváranie konštruktívneho, motivujúceho a príjemného pracovného prostredia.

### 1. Riadenie ľudských zdrojov

Všetci zamestnanci sú prijímaní na základe riadnych pracovných zmlúv. Odborný profil kandidátov je posudzovaný výhradne podľa toho, ako zodpovedá záujmom spoločnosti.

I.CA odmieta akékoľvek rokovania, ktoré by mohli znamenať zneužitie právomoci alebo vo všeobecnejšej rovine narušenie ľudskej dôstojnosti či psychickej a fyzickej integrity.

I.CA trvale odmieta javy, ktoré by mohli spôsobiť narušenie dobrého pracovného prostredia. Akákoľvek forma nátlaku, diskriminácie a sexuálneho obťažovania je neprípustná.

Zamestnanci I.CA svedomito a lojálne plnia všetky povinnosti, spojené s ich zamestnaním. Profesionálnym správaním, ktoré je v súlade so stanovenými princípmi, chráni imanie spoločnosti.

### 2. Bezpečnosť a ochrana zdravia

I.CA dbá o to, aby pracovné prostredie bolo v súlade s právnymi predpismi o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci.

### 3. Ochrana osobnosti

S dôvernými informáciami o zamestnancoch, najmä s osobnými údajmi, je nakladané v súlade s príslušnými právnymi predpismi. Trvalo sa uplatňujú vhodné opatrenia, ktoré zabránia prístupu k informáciám tretím stranám, ak tieto nebudú mať k prístupu zákonné dôvody.

## Vzťahy so zmluvnými partnermi

Spolupráca so zmluvnými partnermi, ktorými sú najmä registračné authority, umožňuje konkrétnu realizáciu každodenných obchodných aktivít. I.CA si je vedomá dôležitosť ich prínosu a zaväzuje sa jednať s nimi na základe vzájomného rešpektu. Tiež ctí ich oprávnené očakávania v zmysle jasných inštrukcií k povinnostiam, ktoré majú splniť, ale aj odmien, ktoré im majú byť vyplatené. Od zmluvných partnerov I.CA vyžaduje, aby v prípadoch, keď vystupujú menom I.CA, uplatňovali zásady tohto Kódexu.

## Vzťahy s verejnými inštitúciami a ďalšími externými subjektmi

### 1. Verejná správa a nezávislé orgány

Všetky vzťahy medzi I.CA a verejnými inštitúciami sú založené na princípe korektnosti, transparentnosti, spolupráce, nezasahovania a plného rešpektovania rolí, ktoré obe strany zastávajú.

Vo vzťahu k ministerstvu vnútra, ktoré je garantom zákona o elektronickom podpise, je I.CA vždy pripravená k odborným konzultáciám a iným obdobným aktivitám, pokiaľ ju k tomu ministerstvo vyzve. To obdobne platí aj pre iné orgány štátu, ak sa požiadavka na konzultáciu týka certifikačných služieb.

## 2. Politické strany, odbory a asociácie

I.CA nepodporuje akcie alebo iniciatívy s výlučne alebo prevažne politickým cieľom. I.CA neposkytuje žiadne príspevky odborovým organizáciám alebo asociáciám, s ktorými by sa mohla dostať do konfliktu záujmov.

## Vzťahy s médiami a externá komunikácia

### 1. Vzťahy s tlačou

I.CA udržiava s médiami korektné vzťahy a vždy im poskytuje presné a pravdivé informácie.

### 2. Komunikácie a reklama

Inštitucionálna a produktová reklama I.CA je vždy v súlade so základnými etickými princípmi. Obsah komunikácie musí byť vždy pravdivý bez akýchkoľvek hrubých či urážlivých správ, rovnako tak zavádzajúcich či nepresných údajov.

I.CA prevádzkuje webové stránky, ktorých obsah zodpovedá ako zákonným požiadavkám, tak požiadavkám trhu.

## Realizácia

### 1. Prijatie a distribúcia Kódexu

Kódex je definovaný a schvaľovaný predstavenstvom I.CA, rovnako ako všetky jeho zmeny.

Kódex je zverejnený na webových stránkach I.CA. Každý zamestnanec I.CA, vrátane novo prijímaných, je povinný sa s Kódexom zoznámiť a svojím podpisom potvrdiť záväzok ho dodržiavať.

### 2. Porušenie Kódexu

Akékoľvek porušenie zásad etického kódexu je považované za porušenie pracovnej disciplíny a je riešené v súlade s príslušnými právnymi predpismi. Zároveň sú prijaté opatrenia, ktoré minimalizujú možnosť opätovného porušenia.

V Prahe, dňa 1. Marca 2014

Predstavenstvo spoločnosti První certifikační autorita, a.s.