

Kierowanie się wartościami: McKinsey – Kodeks Postępowania w Biznesie

Nasze **wartości** określają, kim jesteśmy i kim chcemy być jako firma.

Odnoszą się one do zasad przewodnich, które kształtują nasze działania i warunkują realizację naszej dwuczęściowej misji: **pomaganie klientom w uzyskiwaniu wyraźnych, trwałych i znaczących ulepszeń w zakresie wydajności oraz budowanie wspaniałej firmy, która przyciąga, rozwija, motywuje i zachęca do pracy wyjątkowych ludzi.**

Oczekujemy, że wszyscy pracownicy będą każdego dnia kierować się naszymi wartościami. A w obliczu trudnych sytuacji oczekujemy, że każdy zada sobie trud i będzie konsultować się ze współpracownikami, aby ustalić sposób działania najbardziej zgodny z naszymi wartościami.

Przedmiotowe wartości kierują naszym zachowaniem i pomagają nam dokonywać właściwych wyborów, ale wdrażamy też odpowiednie **polityki**. W politykach tych określono obowiązki pracowników Firmy oraz zasady postępowania w różnych, często złożonych sytuacjach. Nasze polityki bezwzględnie obowiązują wszystkich pracowników Firmy na całym świecie. Oczekujemy, że

pracownicy będą się do nich stosować. W prowadzonej działalności bazujemy na prawości i rzetelności, w związku z czym zapisy naszych polityk często wykraczają poza wymogi prawne. **Nieprzestrzeganie polityk może skutkować podjęciem działań dyscyplinarnych, w tym rozwiązaniem stosunku pracy.**

Opracowaliśmy także **Kodeks Postępowania w Biznesie**, który definiuje oczekiwania co do zachowania wszystkich pracowników Firmy. Kodeks Postępowania w Biznesie nie zastępuje naszych polityk. Służy raczej jako przewodnik, który pomaga pracownikom poznać podstawowe elementy polityk oraz to, w jaki sposób są one zakorzenione w naszych wartościach.

Kodeks Postępowania w Biznesie podkreśla naszą *osobistą* odpowiedzialność za profesjonalne zachowania. Wymagamy od wszystkich pracowników przestrzegania Kodeksu Postępowania w Biznesie i oczekujemy, że inne osoby pracujące w naszym imieniu – np. wykonawcy, doradcy i dostawcy – będą działać w sposób zgodny z jego postanowieniami.

Nasz Kodeks Postępowania w Biznesie

Nasz Kodeks Postępowania w Biznesie służy jako przewodnik po wartościach i politykach oraz określa oczekiwania wobec wszystkich pracowników Firmy w następujących obszarach:

- 1. Obsługa klientów przy zachowaniu najwyższych standardów zawodowych**
- 2. Tworzenie środowiska pracy, które inspiruje i motywuje pracowników**
- 3. Odpowiedzialność wobec ogółu społeczeństwa**
- 4. Zarządzanie ryzykiem grożącym Firmie**
- 5. Uzyskiwanie porad i zgłaszanie nieprawidłowości**

Obowiązujący w McKinsey Kodeks Postępowania w Biznesie bazuje na odpowiednio wypracowanych politykach.

1. Obsługa klientów przy zachowaniu najwyższych standardów zawodowych

Możemy liczyć na zaufanie klientów, których obsługujemy. Zdobywamy to zaufanie, działając zawsze w sposób prawy i rzetelny, przekazując obiektywne i niezależne porady, stawiając interesy klientów ponad własne oraz chroniąc ich poufne i wrażliwe informacje. Oczekujemy, że wszyscy pracownicy będą zawsze działać w sposób wzmacniający zaufanie, jakim darzą nas klienci.

Wpływ na sytuację klienta

Jako firma stawiamy sobie ambitne cele w zakresie pozytywnego wpływu, jaki wywieramy w procesie obsługi klienta. Realizujemy zadania tylko wtedy, gdy mamy pewność, że nasza praca ma przynieść skutek w postaci istotnego, pozytywnego i trwałego wpływu; że może ona mieć znaczenie przekraczające wartość pobieranych przez nas opłat; że nie będziemy zmuszani do naruszania naszych wartości oraz że będziemy w stanie dotrzymać naszego zobowiązania na rzecz wykonywania pracy, która przyciąga, rozwija, motywuje i zachęca do działania wyjątkowych ludzi. Dokładamy wszelkich starań, aby jak najlepiej wykorzystywać nasze możliwości na korzyść klientów. Ponosimy za to pełną odpowiedzialność. Od liderów oczekujemy, że będą nadzorować pracę, zapewniać warunki wywierania odpowiedniego wpływu i wykorzystywać dostępne możliwości w każdej sytuacji. Wszyscy pracownicy mają obowiązek zgłaszania problemów, jeśli zauważą, że nasza zdolność do realizacji wskazanych wyżej aspiracji została naruszona.

Informacje poufne klientów

W toku naszej pracy klienci i osoby trzecie powierzają nam poufne informacje, a my dbamy o to, aby informacje te były odpowiednio chronione. Informacje poufne klientów to wszelkie informacje niepubliczne (pisemne lub ustne), w tym plany biznesowe i tajemnice handlowe, imiona i nazwiska klientów, charakter usług świadczonych na rzecz klientów, rekomendacje lub porady, dane klientów i informacje, które nabywamy na koszt klientów. Udostępniamy poufne informacje klientów tylko tym pracownikom, którzy mają uzasadnioną potrzebę uzyskania do nich dostępu, lub osobom stosownie upoważnionym. Jeśli chodzi o korzystanie z mediów społecznościowych, to wymagamy od pracowników ochrony poufnych informacji klientów, w tym wszelkich danych wskazujących na tożsamość klienta lub naszą obecność. Oczekujemy również, że pracownicy będą chronić dane klientów i środowiska danych Firmy przed nieupoważnionym dostępem z zewnątrz, przestrzegając zasad cyberbezpieczeństwa opisanych we właściwych politykach Firmy.

Niezależność zawodowa

Nie powinniśmy angażować się w działania zewnętrzne, które mogłyby kolidować z naszymi zobowiązaniami wobec klientów i Firmy. Obowiązkiem każdego z nas jest dbałość o to, aby nigdy nie było nieporozumień co do tego, czy robimy coś jako pracownicy Firmy czy też w innej roli. W związku z tym zabrania się pracownikom podejmować pracy poza Firmą. Poza tym nie wolno im prowadzić zewnętrznej działalności gospodarczej ani takową zarządzać, kandydować na urząd polityczny ani pełnić oficjalnej funkcji w kampanii politycznej. Ponadto zakazuje się pracownikom zasiadania w zarządach przedsiębiorstw komercyjnych i prywatnych, notowanych na giełdzie czy państwowych. Każdy pracownik musi uzyskać stosowną zgodę przed udziałem w pracach zarządu jakiegokolwiek organizacji non-profit. Chodzi o uzyskanie pewności, że nie ma żadnego konfliktu z interesami naszych klientów. Piastowanie stanowisk tymczasowych w organizacjach klientów jest dozwolone tylko w ograniczonych przypadkach, po zatwierdzeniu przez Komisję ds. Ryzyka Obsługi Klienta. Wszyscy pracownicy Firmy są zobowiązani do ujawniania wszelkich potencjalnych konfliktów interesów, rzeczywistych lub domniemanych, oraz do konsultowania się z odpowiednimi liderami Firmy i organami zarządzającymi w sprawie optymalnego rozwiązania.

Niewłaściwe korzystanie z informacji o klientach

Ponieważ chcemy mieć pewność, że nikt nie będzie wykorzystywał informacji wewnętrznych, zakazuje się pracownikom i osobom, które z nimi mieszkają, nabywania i zbywania papierów wartościowych klientów, znajdujących się w obrocie publicznym (w tym papierów wartościowych emitowanych przez podmioty stanowe, lokalne i miejscowe w USA). Do zbycia lub nabycia papierów wartościowych dopuszczonych do obrotu publicznego wymagane jest specjalne pozwolenie. Ponadto pracownikom Firmy zabrania się inwestowania w spółki niepubliczne, które obsługują, oraz realizacji inwestycji prowadzących do konfliktu interesów dla Firmy lub pracownika. Poza tym pracownicy Firmy nie mogą wykorzystywać poufnych informacji klientów w celu innym niż świadczenie usług na rzecz danego podmiotu. Tego rodzaju informacji nie można wykorzystywać do celów osobistych lub politycznych ani w związku z obsługą innego klienta.

Zasoby i aktywa klientów

Oczekujemy, że pracownicy będą traktować aktywa klientów, w tym obiekty i sprzęt, z szacunkiem i wydawać środki tylko na to, co jest niezbędne do wykonywania naszej pracy zgodnie z najwyższymi standardami.

2. Tworzenie środowiska pracy, które inspiruje i motywuje pracowników

Przyciągamy, rozwijamy, motywujemy i utrzymujemy w Firmie najbardziej wyjątkowych ludzi. Robimy to, korzystając z możliwości w zakresie wywierania wpływu i umożliwiania rozwoju, tworząc środowisko pracy, w którym pracownicy czują się szanowani, mogą się rozwijać i działać na miarę swych możliwości. Opieramy się na troskliwej merytokracji.

Społeczne włączenie, różnorodność oraz bezpieczne i pełne szacunku środowisko pracy

Szanujemy kulturę inkluzywną i doceniamy wszelkie formy różnorodności. Różnorodność w zespołach poprawia kreatywność myślenia, jakość pracy i doświadczenia rozwojowe pracowników. Oczekujemy, że każdy pracownik będzie starał się zapewnić środowisko pracy, w którym doceniane są korzyści płynące z różnorodności, każdy jest traktowany z szacunkiem i godnością, czuje się mile widziany i bezpieczny oraz może się rozwijać i wykonywać swoją pracę najlepiej, jak potrafi. Nie tolerujemy dyskryminacji, nękania ani zastraszania w żadnej formie. Nasze oczekiwania dotyczące prawidłowych zachowań obejmują wszelkie interakcje w środowisku biurowym i poza nim, w tym kontakty zespołowe, zadania praktyczne oraz interakcje związane z wydarzeniami firmowymi, a także komunikację elektroniczną.

Merytokracja

Wymagamy od wszystkich pracowników respektowania funkcjonującej w Firmie merytokracji we wszelkich podejmowanych działaniach – w sposób troskliwy, z szacunkiem, godnością i empatią. Procesy ewaluacji poszczególnych osób i podmiotów – niesłuchane ważne dla funkcjonowania merytokracji – są holistyczne i poufne. Oczekujemy, że pracownicy podchodzić do nich będą z należytą otwartością i powagą. Próby podkopywania tych procesów stoją w sprzeczności z naszymi wartościami. Każda forma zatrudnienia, nawet na stanowiska tymczasowe lub w związku ze świadczeniem usług zewnętrznym, musi odpowiadać procesom obowiązującym w Firmie i bazować wyłącznie na kompetencjach, doświadczeniu i wartościach. Preferencyjne traktowanie, a nawet jego pozory, stanowi ryzyko dla merytokracji i w związku z tym w Firmie obowiązuje zakaz nawiązywania bliskich stosunków – uczuciowych, fizycznych i rodzinnych – między pracownikami zależnymi od siebie w hierarchii lub ściśle ze sobą współpracującymi. Zabramy również zatrudniania dzieci partnerów biznesowych. Wymagamy od pracowników jasnej deklaracji co do nawiązania ewentualnej osobistej relacji z innym pracownikiem, która mogłaby negatywnie wpływać na naszą merytokrację lub prowadzić do konfliktu interesów.

Dane osobowe pracowników

Wykorzystujemy dane osobowe pracowników uczciwie i z szacunkiem. Gromadzimy je wyłącznie w konkretnych, wyraźnych i uzasadnionych celach. Ograniczamy pozyskiwanie informacji do tego, co jest niezbędne w wyznaczonym celu.

3. Odpowiedzialność wobec ogółu społeczeństwa

Nasza firma pragnie wywierać pozytywny wpływ na ogół społeczeństwa. Pomagamy rozwiązywać problemy społeczne, odpowiedzialnie prowadząc działalność, angażując się w sprawy ważne dla lokalnych społeczności oraz realizując inwestycje ukierunkowane na wywieranie trwałego, pozytywnego wpływu na pilne kwestie społeczne.

Społeczne znaczenie naszej działalności

W trakcie obsługi klientów nasi pracownicy powinni brać pod uwagę wpływ naszej działalności na różnorodnych interesariuszy klientów, pomagać klientom dostrzegać społeczne znaczenie podejmowanych działań, otwarcie mówić o znaczeniu naszych rekomendacji w odniesieniu do interesów interesariuszy, klientów i ogółu społeczeństwa. Powinni zawsze postępować w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami i regulacjami. Zachęcamy pracowników do bezinteresownego pomagania lokalnym społecznościom – np. w drodze uczestnictwa w wolontariacie, pracach rad nadzorczych organizacji non-profit czy też przekazywania darowizn. Pracownikom naszej Firmy nie wolno jednak kandydować na stanowiska polityczne ani pełnić oficjalnych funkcji w kampaniach politycznych.

Prawa człowieka

Zobowiązujemy się do bezwzględnego przestrzegania praw człowieka. Zobowiązanie to jest wyznacznikiem tego, jakich klientów obsługujemy i jakie sprawy prowadzimy. Nie podejmujemy zadań, które sprzyjają naruszaniu praw człowieka. Nie tolerujemy przemocy fizycznej, gróźb, zastraszania ani słownych nadużyć w miejscu pracy, niezależnie od tego, czy dochodzi do nich w naszych biurach, czy siedzibach klientów. Wymagamy od

dostawców przestrzegania obowiązującego w McKinsey Kodeksu Postępowania Dostawców, który zabrania wszelkich form pracy przymusowej, pracy dzieci i handlu ludźmi oraz wymaga przestrzegania przepisów prawa dotyczących dyskryminacji, nękania i działań odwetowych.

Środowisko

McKinsey dokłada wszelkich starań, aby minimalizować negatywny wpływ wywierany przez Firmę na środowisko. Dążymy do ciągłego wzmacniania naszych polityk i praktyk środowiskowych. Staramy się jak najbardziej ograniczać ilość wytwarzanych odpadów i nasze globalne emisje gazów cieplarnianych. Oczekujemy, że pracownicy będą brać pod uwagę wpływ swoich działań na środowisko, podejmując zawodowe decyzje. Mowa tu m.in. o redukcji emisji podczas wyjazdów, minimalizacji odpadów i intensyfikacji recyklingu w biurach McKinsey i w zakładach klientów.

Konkurencja i handel

Dążymy do propagowania wolnych, uczciwych i konkurencyjnych rynków. Konkurujemy z innymi, bazując na jakości i znaczeniu naszej pracy. Przestrzegamy międzynarodowych przepisów handlowych, które zabraniają handlu z określonymi krajami, organizacjami lub osobami fizycznymi (tudzież ograniczają go). Ponadto wszyscy pracownicy muszą przestrzegać obowiązujących przepisów prawa, regulacji i wewnętrznych polityk dotyczących przeciwdziałania praktykom monopolistycznym, wspierania uczciwej konkurencji, przeciwdziałania praniu pieniędzy, finansowania organizacji terrorystycznych i kontroli handlu.

4. Zarządzanie ryzykiem grożącym Firmie

Zaufaniem darzą nas nie tylko obsługiwani klienci, ale także lokalne społeczności, w których prowadzimy działalność, oraz utalentowane osoby, które zdecydowały się u nas pracować. To zaufanie oraz nasza reputacja w zakresie rzetelności, prawości i niezależności to bardzo cenne aktywa, od których zależy nasza zdolność w obszarze wywierania pozytywnego wpływu na klientów, zapewniania odpowiednich możliwości naszym pracownikom oraz przyczyniania się do rozwoju gospodarek i społeczeństw, w których żyjemy i pracujemy. Dlatego też od wszystkich pracowników wymagamy nieustannego, aktywnego zarządzania ryzykiem oraz budowania i ochrony reputacji firmy.

Korupcja, łapownictwo, upominki i rozrywka

Nigdy nie dopuszczamy się korupcji i jesteśmy zobligowani do informowania klientów w przypadku wykrycia jakiegokolwiek formy korupcji (rzeczywistej lub domniemanej) w ich organizacjach. Zabrania się pracownikom Firmy i osobom działającym w naszym imieniu przyjmowania upominków i przysług celem zdobycia jakiegokolwiek korzyści dla Firmy, jej pracowników lub stron trzecich. Nie wolno nam przyjmować prezentów, których celem jest wywarcie na nas wpływu. Wystrzegamy się wszelkich form preferencyjnego traktowania w procesie zatrudniania (bazującym wyłącznie na ocenie kompetencji, doświadczenia i wartości). Musimy unikać wszelkich rodzajów niewłaściwego wpływu (zarówno rzeczywistego, jak i pozornego), dlatego nie zalecamy uczestnictwa w jakichkolwiek formach rozrywki, które mogą być postrzegane jako niewłaściwe lub pozbawione umiaru.

Szczególnie ryzykowne sytuacje związane z obsługą klienta

Wskazaliśmy szereg sytuacji związanych z obsługą klienta, w których pracownicy muszą przestrzegać dodatkowych wytycznych w zakresie zarządzania ryzykiem dla klientów, naszej Firmy i naszego personelu. Mowa tu o obszarach takich jak: analityka, fuzje i przejęcia, sektory publiczne, społeczne lub państwowe, zgodność produktów farmaceutycznych i medycznych, współpraca na linii nabywca – dostawca, restrukturyzacja i upadłość, wynagrodzenia, dostarczanie aplikacji i wsparcie w tym zakresie, praca wymagająca interakcji z organami regulacyjnymi oraz praca wykonywana we współpracy z osobami trzecimi. Przed podjęciem realizacji zadań w tych obszarach konieczne jest uzyskanie zgody Komisji ds. Ryzyka Obsługi Klienta (ang. Client Service Risk Committee, CSRC). Pracownicy, którzy mają je wykonać, muszą znać określone polityki odnoszące się do tych obszarów, powinni przejść wymagane szkolenia i są zobowiązani przestrzegać wymogów co do zlecenia nadzoru nad pracą doświadczonym i odpowiednio wykwalifikowanym specjalistom.

Media społecznościowe i prasa

Od wszystkich pracowników oczekuje się profesjonalnego prezentowania się w mediach społecznościowych. Oczekujemy, że nawet w przypadku korzystania z prywatnych kont w mediach

społecznościowych pracownicy będą pamiętać o tym, jak mogą być postrzegani.

Niezależnie od tego, czy pracownik wypowiada się w imieniu Firmy, czy prywatnie korzysta z mediów społecznościowych, oczekujemy zachowania zarówno poufności klienta, jak i Firmy oraz ochrony reputacji Firmy. Pracownikom nie wolno przedstawiać osobistych poglądów politycznych w sposób, który mógłby zaszkodzić reputacji Firmy jako neutralnej politycznie. Wszelkie zewnętrzne publikacje i komunikacja z prasą wymagają zatwierdzenia przez Dział Komunikacji Zewnętrznej, a pracownicy są zobowiązani do przejścia stosownego szkolenia przed jakimkolwiek wywiadem z dziennikarzami lub blogerami.

Bezpieczeństwo i ochrona danych

Wszyscy pracownicy są zobowiązani do ochrony danych Firmy i jej środowiska danych przed nieuprawnionym dostępem. Wszystkie cyfrowe instrumenty Firmy, w tym aplikacje, platformy, technologie i produkty innych firm, muszą być zgodne z zatwierdzonymi standardami i zapewniać ochronę informacji poufnych za pomocą silnych mechanizmów kontroli. Wszelkie wyjątki wymagają zatwierdzenia przez Zespół ds. Ryzyka Cybernetycznego, a pracownicy, którzy nie mają pewności co do bezpieczeństwa systemu lub technologii, powinni wysłać wiadomość e-mail z prośbą o pomoc.

Zasoby i aktywa McKinsey

Oczekujemy, że pracownicy będą rozważnie korzystać z zasobów Firmy oraz chronić jej informacje i aktywa. Aktywa McKinsey, w tym informacje zastrzeżone, oprogramowanie, struktury ramowe, narzędzia i metodologie, mogą być wykorzystywane wyłącznie zgodnie z obowiązującymi politykami i w celach związanych z działalnością Firmy. Pracownicy nie mogą korzystać z zasobów McKinsey, takich jak e-mailowe listy dystrybucyjne, do celów politycznych, z myślą o pozyskiwaniu inwestycji czy innych osobistych interesach. Każdy pracownik naszej organizacji powinien stać na straży jej finansów, ściśle i bezwzględnie przestrzegać polityk dotyczących wydatków oraz brać pod uwagę to, jak korzystanie przez niego z zasobów byłoby interpretowane na zewnątrz lub przez współpracowników.

Dokładne rejestry

Utrzymujemy dokładne rejestry przez wymagany czas, aby być w stanie przestrzegać wszelkich obowiązujących przepisów i regulacji. Surowo zabrania się przechowywania rejestrów Firmy lub klientów poza systemami naszej organizacji. Nie wolno też niszczyć, falsyfikować ani modyfikować rejestrów, które wymagają zachowania (np. z powodu prowadzonego postępowania wyjaśniającego). Obowiązkiem pracowników jest przekazywanie wymaganych rejestrów Firmy, takich jak raporty z wydatków lub grafiki, w odpowiedni sposób i na czas.

Współpraca z podmiotami zewnętrznymi

Prowadzimy partnerską współpracę z innymi firmami lub osobami fizycznymi takimi jak starsi doradcy. Są to osoby/podmioty nienależące do naszej organizacji, ale wnoszące do niej ogromny wkład. Relacje te zyskują na znaczeniu, jeśli chodzi o innowacyjność i zakres naszej działalności. Jednocześnie współpraca z innymi organizacjami i osobami stwarza potencjalne ryzyko finansowe, prawne i związane z reputacją. W związku z tym sytuacje te wymagają dodatkowego nadzoru i fachowej porady. Obowiązkiem każdego pracownika jest dbałość o to, aby partnerska współpraca z podmiotem zewnętrznym lub dostawcą podlegała stosownej weryfikacji, a także przestrzeganie polityk mówiących o współdziałaniu z konsultantami, pracownikami i partnerami zewnętrznymi.

5. Uzyskiwanie porad i zgłaszanie nieprawidłowości

W żadnym regulaminie ani kodeksie postępowania nie da się trafnie opisać każdej sytuacji. W trudnych chwilach lub w razie braku pewności co do właściwego sposobu działania zachęcamy pracowników do szukania porad i wskazówek.

W przypadku zaobserwowania czegoś, co – zdaniem pracownika – może być niezgodne z naszymi wartościami, politykami lub niniejszym Kodeksem, może narazić Firmę lub współpracownika na niebezpieczeństwo albo być niezgodne z prawem, należy zgłosić nieprawidłowość.

Pracownicy na stanowiskach kierowniczych – np. partnerzy i menadżerowie – muszą zgłaszać wszelkie sytuacje, które mogą stanowić naruszenie Polityki dot. zapewniania środowiska wolnego od nękania i dyskryminacji.

Firma nie toleruje żadnych działań odwetowych skierowanych przeciwko pracownikowi, który w dobrej wierze zgłasza wątpliwości dotyczące jakiegokolwiek aspektu profesjonalnego postępowania albo wypełnia obowiązek związany z uzasadnionym udziałem w postępowaniu wyjaśniającym prowadzonym przez firmę lub podmiot zewnętrzny. **Działania odwetowe w jakiejkolwiek formie stanowią naruszenie polityki i mogą skutkować podjęciem działań dyscyplinarnych, w tym rozwiązaniem stosunku pracy.**

Pytania, wątpliwości i prośby o porady można przekazywać na różne sposoby:

Porada od współpracownika

Aspirujemy do tego, aby pracownicy czuli się komfortowo, szukając porady lub zgłaszając nieprawidłowość w ramach bezpośredniej interakcji z innym pracownikiem.

Przykładowi pracownicy, którzy mogą pomóc w rozwiązaniu problemu:

- ED lub inny lider zespołu obsługi klienta
- DGL, partner zarządzający biurem, szef jednostki, bezpośredni przełożony lub kierownik działu
- kierownik regionalny, PD lub HR
- dyrektor ds. ryzyka, dyrektor ds. kadr lub główny radca prawny
- [Globalny Dział ds. Etyki](#)

- dowolny pracownik Działu Prawnego
- W przypadku wątpliwości dotyczących zachowań partnera lub starszego partnera: przewodniczący Komitetu ds. Standardów Zawodowych, szef Globalnego Biura ds. Partnerstwa, dyrektor ds. kadr
- W przypadku wątpliwości związanych z obsługą klienta: dowolny członek CSRC lub dyrektor ds. ryzyka

Infolinie

Zdajemy sobie sprawę, że czasami pracownicy mogą odczuwać potrzebę zgłoszenia wątpliwości lub zadania pytania bez bezpośredniej interakcji z innym pracownikiem. W takich przypadkach zachęcamy do korzystania ze specjalnych infolinii.

W prawie dopuszczalnym zakresie umożliwiają one zadawanie pytań i zgłaszanie nieprawidłowości w zewnętrznym serwisie obsługiwanym przez niezależnego usługodawcę, który gwarantuje poufność przekazanych informacji.

Rzecznicy

Nasi rzecznicy są dostępni dla wszystkich pracowników. Przekazują nieformalne, poufne porady i zapewniają wsparcie. Rzecznicy działają w sposób nieformalny. Nie sugerują, co należy konkretnie zrobić, nie podejmują działań na podstawie zgłoszenia (chyba że uznają, iż grozi komuś bezpośrednie niebezpieczeństwo), nie przekazują sprawy dalej wewnątrz ani na zewnątrz Firmy. Pomagają pracownikom w podjęciu decyzji co do tego, jak i gdzie formalnie zgłosić problem. Jeżeli pracownik wie o potencjalnym naruszeniu naszych wartości, standardów zawodowych, polityk lub obowiązujących przepisów, powinien to zgłosić, korzystając z jednej ze wskazanych wyżej metod, tak aby Firma mogła przyjrzeć się sprawie i podjąć stosowne działania.

Podsumowanie

W Kodeksie Postępowania w Biznesie podkreślono, że każdy z nas ma obowiązek utrzymywać najwyższe standardy zawodowe w zakresie obsługi klientów; tworzyć środowisko, w którym wszyscy pracownicy będą szanowani, zadowoleni i zmotywowani; brać pod uwagę szerszy wpływ naszych działań na społeczeństwo i dbać o reputację Firmy.

Każdy z nas jest odpowiedzialny za wdrażanie norm opisanych w niniejszym kodeksie oraz zgłaszanie wszelkich pytań lub wątpliwości związanych z możliwymi naruszeniami kodeksu, naszych wartości, obowiązujących polityk lub przepisów prawa.

Przestrzeganie kodeksu pozwoli nam rzeczywiście stosować w praktyce nasze wartości, realizować dwustopniową misję ukierunkowaną na obsługę klientów i pomaganie ludziom oraz nadal zdobywać zaufanie

Data przyjęcia: 11 maja 2019 r.

Data ostatniej aktualizacji: Listopad 2020 r.

zarówno klientów, którym służymy, jak i lokalnych społeczności, w których żyjemy i pracujemy. Nasze zbiorowe aspiracje dotyczące pozytywnego wpływu na świat zależą właśnie od tego zaufania, a zatem od nas samych – pod warunkiem, że będziemy postępować zgodnie z wytycznymi zawartymi w Kodeksie Postępowania w Biznesie.

Niniejszy Kodeks Postępowania w Biznesie podlega okresowym modyfikacjom. Za okresowe zmiany i aktualizacje dokumentu odpowiada Komitet ds. Ryzyka, Audytu i Ładu Korporacyjnego przy Radzie Akcjonariuszy.

Aby przekazać informacje lub sugestie dotyczące udoskonalenia niniejszego Kodeksu Postępowania w Biznesie, należy skorzystać z intranetu Firmy.