

TEO LT, AB ETIKOS KODEKSAS

I. ĮVADAS

1. TEO LT, AB (toliau vadinama – Bendrovė) Etikos kodeksas (toliau vadinama – Kodeksas) apibrėžia elgesio principus bei normas ir padeda užtikrinti jų laikymąsi Bendrovėje. Etikos kodeksas remiasi Bendrovės vizija, misija ir pagrindinėmis vertybėmis, padeda jas puoselėti, parodo, kaip Bendrovės darbuotojai turėtų dirbti komandoje, su klientais, verslo partneriais bei kitais visuomenės nariais. Šio Kodekso normos yra taikomos visoms TEO LT, AB grupės įmonėms ir jų darbuotojams.

2. Kodekso tikslai:

- 2.1. Apibrėžti elgesio normas bei taisykles;
- 2.2. Informuoti ir šviesti darbuotojus verslo etikos ir elgesio verslo aplinkoje klausimais;
- 2.3. Ugdyti darbuotojų atsakomybę;
- 2.4. Apsaugoti darbuotojus nuo konfliktinių situacijų ir neetiško elgesio, apibrėžiant netoleruotino elgesio atvejus.

II. ETIKOS KODEKSO PRINCIPAI

3. Kodekse išdėstytos verslo etikos bei elgesio normos remiasi šiais principais:

3.1. sąžiningumo:

- tesėti duotus pažadus;
- siekti žodžio ir veiksmo vienybės;
- elgtis sąžiningai, garbingai, nežeminant Bendrovės, savęs, savo kolegų;
- nenaudoti darbo laiko, Bendrovės teikiamų darbo priemonių, finansinių ir materialinių išteklių savo ir artimų asmenų poreikiams tenkinti;
- nesiimti apgaulės, sukčiavimo; nedalyvauti neteisėtoje, negarbingoje veikloje.

3.2. atsakomybės ir atskaitomybės:

- savo profesinę veiklą grįsti asmenine atsakomybe už sprendimų ar veiklos rezultatų pasekmes, galimą naudą bei žalą, trumpalaikius ir ilgalaikius padarinius;
- prisiimti atsakomybę už savo veiklą, nesidangstant komandiniais sprendimais;
- suvokti Bendrovės įsipareigojimus akcininkams, klientams, darbuotojams, verslo partneriams.

3.3. pagarbos įstatymui, žmogui ir jo teisėms:

- nepažeisti LR įstatymų ir kitų teisės aktų, neignoruoti žmogaus teisių, o susidūrus su kitų asmenų vykdomais teisės pažeidimais padaryti viską, kas būtina, kad šie būtų nutraukti;
- kalba, veiksmais ar siūlomais sprendimais nediskriminuoti atskirų asmenų ar visuomenės grupių dėl lyties, seksualinės orientacijos, amžiaus, rasės, religijos, odos spalvos, tautybės, šeiminių padėties ir imtis teisėtų priemonių pastebėti diskriminacijai stabdyti;
- elgtis mandagiai, geranoriškai ir pakančiai, nepaisant asmens savybių, turtinės ar visuomeninės padėties, pažiūrų.

3.4. nešališkumo, objektyvumo ir teisingumo:

- savo veikloje būti objektyviu, priimti sprendimus vadovaujantis aiškiais vertinimo kriterijais, vengiant asmeniškumo, emocijų, atsižvelgiant į oponentų, taip pat ekspertų nuomonę bei kitus objektyvius veiksnius;
- darbinėje veikloje žmones vertinti atsižvelgiant į jų kompetenciją, įgūdžius ir pasiekimus;
- vertinti veiklumą, iniciatyvumą, bendradarbiavimą ir atvirumą.

3.5. pavyzdingo elgesio:

- savo išvaizda, kalba ir elgesiu rodyti pavyzdį, laikantis visuotinai pripažintų elgesio taisyklių;
- nuolat rūpintis Bendrovės įvaizdžiu;
- būti tiksliu, punctuali, nepiktinaudžiauti alkoholiu, nepriekabi, nesikeikti .

III. ETIKOS IR ELGESIO NORMOS

4. Santykiai su klientais. Bendrovės sėkmės pamatas – klientų aptarnavimo kokybė ir veiklos efektyvumas. Bendraudami su klientais darbuotojai:

- 4.1. teikia kokybiškas paslaugas verslo ir individualiems klientams, nepriklausomai nuo jų tautinių, rasinių, socialinių, religinių, amžiaus skirtumų;
- 4.2. laikosi Bendrovės Klientų aptarnavimo standarto reikalavimų;
- 4.3. vienodai vertina visus klientus, nė vienam neteikiant pirmenybės. Asmeniniai ryšiai nesuteikia privilegijos gauti kokią nors išskirtinę naudą. Su draugais ir giminačiais turi būti elgiamasi kaip su kitais klientais;
- 4.4. bendradarbiauja, siekdami partnerystės ir abipusės naudos;
- 4.5. santykius su klientais grindžia abipuse pagarba ir tolerancija;
- 4.6. laiku vykdo pažadus;
- 4.7. pateikia teisingą informaciją apie produktus, paslaugas ir kainą, vengia klaidinančių teiginių.
- 4.8. yra atidūs ir objektyvūs, mandagiai atmeta įtartinus pasiūlymus;
- 4.9. nepalieka neišnagrinėto nė vieno nesusipratimo su klientu.
- 4.10. yra tolerantiški;
- 4.11. atsimena, kad klientą galima įžeisti net to nenorint;
- 4.12. vengia kategoriškumo.

5. Santykiai su konkurentais

- 5.1. Bendrovė remia laisvą verslą bei konkurenciją ir nebando užkirsti kelio kitoms bendrovėms laisvai su jomis konkuruoti.
- 5.2. Bendrovė siekia konkuruoti sąžiningai, vadovaudamasi verslo etikos principais ir laikydamosi veikiančių įstatymų. Nugalėti konkurencinėje kovoje Bendrovė siekia efektyvindama valdymą, didindama našumą bei mažindama sąnaudas.
- 5.3. Bendrovė viešai nekommentuoja konkurentų veiklos.

6. Santykiai Bendrovės viduje

- 6.1. Darbuotojai nevaržo vieni kitų teisių, neteikia privilegijų dėl lyties, kilmės, kalbos, socialinės padėties, religijos, amžiaus, įsitikinimų ar pažiūrų.
- 6.2. Vykdydami pavestas užduotis ir nurodymus darbuotojai teikia bendradarbiams iš savo ir kitų padalinių pagal pareigines funkcijas žinotiną informaciją, netrukdo bendradarbių darbu ir nesudaro situacijų, kai bendradarbis būtų verčiamas paskelbti kitam asmeniui neleistiną žinoti informaciją.
- 6.3. Darbuotojai laikosi geranoriškumo principų, stengiasi įtvirtinti savitarpio pasitikėjimą. Priekabiavimas, diskriminavimas ar kitoks netinkamas elgesys darbo vietoje nėra toleruojamas. Santykiuose su bendradarbiais vengiama:
 - asmens žeminimo ar įžeidinėjimo;
 - darbuotojo charakterio, jam būdingų savybių viešo aptarimo;
 - darbuotojo darbo ar nuosavybės menkinimo;
 - apkalbų, šmeižto skleidimo, reputacijos žeminimo;
 - nesantaikos kurstymo naudojantis pareigybiniais ar psichologiniais privalumais;
 - neigiamų emocijų demonstravimo.

6.4. Vadovai pagarbiai ir santūriai elgiasi su jiems pavaldžiais darbuotojais – nurodymai, pavedimai, pastabos pavaldiniams daromos tik korektiškai, stengiantis sukurti vadovaujamame kolektyve darbingą ir draugišką aplinką, užkirsti kelią konfliktams, šalinti nesutarimų priežastis; viešai nereikšti savo simpatijų ir antipatijų pavaldiniams bei kitiems darbuotojams, objektyviai vertinti pavaldinių dalykines savybes bei pasiekimus veikloje.

6.5. Už netyčines klaidas darbuotojai nėra baudžiami. Tačiau Bendrovėje nėra toleruojamos pasikartojančios, tyčinės klaidos, piktybinis ir kenksmingas elgesys.

7. Dovanų teikimas ir priėmimas

7.1. Bendrovė neteikia dovanų ar paslaugų, jei tai įtakoja gaunančiojo sprendimą Bendrovės naudai. Dovanos, pramogos ir asmeninės paslaugos trečiosioms šalims gali būti teikiamos tik tada, kai jų vertė nedidelė ir jos yra suderinamos su įprasta verslo praktika.

7.2. Vykdydami savo pareigas Bendrovės darbuotojai negali priimti dovanų, pinigų ar neatlygintinų paslaugų, išskirtinių lengvatų ir nuolaidų. Šis draudimas netaikomas, kai siūlomi tik simboliniai dėmesio ir pagarbos išraiškos ženklai – mažaverčiai suvenyrai, daiktai, susiję su veiklos reklama, gėlės ir kitos dovanos, kurios negali įtakoti jas gaunančiojo sprendimų.

7.3. Darbuotojas privalo raštiškai (pvz., elektroniniu paštu) pranešti apie gautą dovaną savo vadovui, jeigu jos vertė viršija minimalų gyvenimo lygį.

7.4. Pinigai negali būti dovanojami arba priimami kaip dovana, nepriklausomai nuo jų sumos.

8. Interesų konfliktai

8.1. Interesų konfliktas – situacija, kai darbuotojas atlikdamas pareigas priima sprendimą, dalyvauja jį priimant ar atlieka kitus veiksmus, pažeisdamas Bendrovės interesus jo ar jam artimų asmenų privačių interesų naudai.

8.2. Turi būti vengiama situacijų, kai darbuotojų asmeniniai, šeimos ar finansiniai interesai galėtų susikirsti su Bendrovės interesais. Atsiradus interesų konflikto prielaidai, darbuotojai kreipiasi patarimo į savo vadovą ir/arbą Etikos komitetą.

8.3. Darbuotojai vengia:

- siekti asmeninės naudos arba darbdavio sąskaita dengti asmenines išlaidas, naudodamiesi savo padėtimi;
- šeimos interesų sandoryje tarp Bendrovės ir bet kurio tiekėjo ar kliento;
- samdyti šeimos narius darbui Bendrovėje;
- dirbti kitų įmonių, įstaigų ir organizacijų naudai darbo Bendrovėje laiku, naudoti Bendrovės turtą, vardą ir reputaciją antraeilėms pareigoms atlikti. Darbuotojas privalo pranešti tiesioginiam vadovui apie ketinimą įsidarbinti antraeilėse pareigose.
- užsiimti veikla, kuri konkurencijos požiūriu būtų žalinga Bendrovei arba sukeltų interesų konfliktą;
- sprendimo galią suteikiančių finansinių investicijų įmonėse, kurios konkuruoja su Bendrove, tiekia jai prekes ar paslaugas arba turi kitokių verslo santykių;
- būti kitų pelno siekiančių organizacijų vadovais, išskyrus atvejus, kuomet jie paskiriami Bendrovės vadovybės;

9. Konfidencialumas

9.1. Bendrovės darbuotojai privalo žinoti, kuri informacija yra konfidenciali ir užtikrinti jos konfidencialumą. Jeigu darbuotojas nežino, kokia informacija yra konfidenciali, turi tai išsiaiškinti su savo vadovu.

9.2. Darbuotojai gerbia vartotojo teisę į privatumą ir saugo klientų suteiktą konfidencialią informaciją net ir pasibaigus sutartiniams santykiams su klientu. Taip pat šios informacijos

neviešina ir nenaudoja klientų nenaudai arba trečių asmenų naudai (nebent sutinka patys klientai arba to reikalauja teismas).

9.3. Darbuotojai, išeinantys iš Bendrovės, turi ir toliau saugoti bei neviešinti konfidencialios informacijos, kurią sužinojo dirbdami Bendrovėje.

10. Veikla finansų srityje

10.1. Akcininkai ir Bendrovės vadovybė privalo gauti visapusišką ir tikslią finansinę informaciją tam, kad galėtų priimti atitinkamus sprendimus.

10.2. Darbuotojai užtikrina, kad Bendrovės sandoriai yra kruopščiai ir laiku fiksuojami apskaitos dokumentuose. Jie nedelsiant praneša vadovui apie dokumentuose atsiradusius netikslumus ar klaidas.

10.3. Bendrovės darbuotojai nenaudoja vidinės viešai neatskleistos informacijos pirkdami ir parduodami Bendrovės vertybinius popierius.

11. Bendrovės turto naudojimas ir tausojimas

11.1. Bendrovės įranga, įvairaus pobūdžio ištekliai, kita medžiaga bei darbo laikas yra naudojami tik teisėtiems Bendrovės verslo interesams.

11.2. Bendrovės darbuotojai:

- tausoja visą Bendrovės turtą, reikalingą atlikti darbui, o taip pat imasi reikalingų veiksmų, siekdami užkirsti kelią neteisėtam to turto panaudojimui, sugadinimui arba vagystei;
- saugo pagal licenciją iš kitų bendrovių įgytą intelektualinę nuosavybę.

11.3. Bendrovės turtas negali būti skolinamas ar perduodamas, išskyrus atvejus, suderintus su oficialia Bendrovės veiklos politika.

12. Politinė ir visuomeninė veikla

12.1. Darbuotojai gali dalyvauti politinėje ir visuomeninėje veikloje, kelti savo kandidatūrą rinkimuose, vadovauti rinkiminei kampanijai, rinkti lėšas ar kitaip prisidėti prie organizacijos ar partijos vykdomos veiklos, tačiau šie veiksmai yra aiškiai atskirti nuo jų profesinės veiklos ir atsakomybės bei netrukdo tinkamai atlikti tiesiogines pareigas Bendrovėje.

12.2. Bendrovės darbuotojai informuoja savo vadovus dėl savo dalyvavimo ar ketinimų dalyvauti renkamuose politinių partijų, valdžios ir savivaldos organuose.

12.3. Darbuotojai turi užtikrinti, kad jų vieši politiniai pasisakymai ir vertinimai būtų supraci kaip jų asmeninė, o ne Bendrovės nuomonė.

IV. ETIKOS KODEKSO VEIKSMINGUMO UŽTIKRINIMAS

13. Etikos komitetas

Etikos kodekso nuostatų laikymasis pirmiausiai grindžiamas Bendrovės darbuotojų savimone ir sąžine. Kodekso normų laikymąsi Bendrovėje prižiūri bei jas aiškina Etikos komitetas, veikiantis pagal Generalinio direktoriaus patvirtintus nuostatus.

14. Skatinimas

Bendrovė visapusiškai remia savo darbuotojus, kurie sąžiningai laikosi Kodekso nuostatų, ypač kai jie susiduria su spaudimu iš šalies jas pažeisti.

15. Atsakomybė

Jei darbuotojai sužino apie pažeidimus arba įtaria, jog galėjo būti nesilaikoma Kodekso, jie gali siųsti anoniminę žinutę adresu netylek_apie_teo@yahoo.com arba kreiptis patarimo į savo vadovą ir/arba Etikos komitetą.

Pažeidus Kodekso nuostatas, gali būti taikomos įvairios nuobaudos, įskaitant ir atleidimą iš darbo.

16. Etikos kodekso atnaujinimas

Etikos kodeksas gali būti papildomas ir keičiamas Bendrovės administracijos, Etikos komiteto bei darbuotojų iniciatyva. Kodekso papildymo ir keitimo tvarką nustato Etikos komitetas.