



CONSILIUL JUDEȚEAN CLUJ



400604 Cluj-Napoca, ROMANIA
B-dul 21 Decembrie 1989 Nr. 79
Tel.: (centr.) +40-264-591.444;
(secr.) +40-264-430.925
Fax: +40-264-430.886
E-mail: cassa@casomes.ro
Web: www.casomes.ro

S.C. COMPANIA DE APĂ SOMEȘ S.A.

**Aprobat în ședința
Consiliului de Administrație
din data de: 19.10.2011**

COD DE CONDUITĂ ETICĂ

1. INTRODUCERE

Misiunea Companiei de Apă Someș SA (denumită în continuare Compania)

Compania are misiunea de a fi cel mai eficient operator din domeniul serviciilor de alimentare cu apă și canalizare din județele Cluj și Sălaj, obiectivul principal fiind promovarea unui Serviciu Public responsabil, transparent, orientat spre clienți.

Sectorul de alimentare cu apă și canalizare trece printr-o perioadă de schimbări semnificative, inclusiv din punct de vedere al relației cu beneficiarii serviciilor. Măsura performanțelor Serviciului Public cât și individual al fiecărui angajat este dată din ce în ce mai mult de rezultatele obținute și de aprecierea din partea beneficiarilor.

A lucra în Sectorul Serviciilor Publice în general, comportă obligații speciale deoarece zilnic luăm decizii care influențează întreaga comunitate. Beneficiarii serviciilor de alimentare cu apă și canalizare au dreptul să se aștepte din partea Companiei și a angajaților săi să opereze onest, imparțial și eficient. Ei trebuie să aibă încredere în integritatea procesului de luare a deciziilor care îi influențează.

Rolul Codului Etic în realizarea misiunii Companiei

Etica reprezintă acele principii și valori de care ținem cont în luarea deciziilor. Ele ne ajută să decidem dacă acțiunile și comportamentele noastre sunt bune sau greșite. Regulile eticii ne ajută să acționăm conform unor standarde înalte și cu integritate.

Acest Cod etic exprimă angajamentele și responsabilitățile de natură etică cu privire la conducerea afacerilor și a activităților Companiei.

Codul etic de conduită al personalului Companiei operaționalizează o serie de valori și principii care să ghideze activitatea și comportamentul tuturor salariaților. El descrie o serie de reguli specifice, care fixează cerințele minime acceptabile de comportament pentru orice angajat al Companiei. Orice încălcare a acestor reguli, va afecta nu numai drepturile și așteptările beneficiarilor, dar se va răsfrânge negativ și asupra reputației și integrității Companiei.

Respectarea prevederilor acestui Cod de către toți angajații are o contribuție esențială în a ne ajuta să creăm și să menținem o bună reputație și o înaltă ținută pentru Companie în rândul comunității pe care o deservim.

Abordarea în ceea ce privește părțile interesate

Compania dorește să mențină și să dezvolte o relație bazată pe încredere cu părțile interesate, respectiv cu acele categorii de persoane, grupuri sau instituții a căror contribuție este solicitată pentru a realiza misiunea Companiei sau au un interes în urmărirea realizării acestei misiuni.

Părțile interesate sunt persoanele care fac investiții legate de activitatea Companiei, în primul rând, acționarii respectiv unitățile administrativ-teritoriale membre ale Asociației Regionale pentru Dezvoltarea Infrastructurii din Bazinul Someș-Tisa, clienții, furnizorii și partenerii de afaceri. În sens larg, noțiunea de părți interesate se referă la toate persoanele sau grupurile, precum și la organizațiile sau instituțiile care le reprezintă, ale căror interese sunt influențate de efectele directe sau indirecte ale activității Companiei. Sunt incluse în această sferă toate comunitățile locale în care Compania își desfășoară activitatea.

Conduită contrară eticii

Conduita contrară eticii compromise, în desfășurarea activităților de afaceri, relația bazată pe încredere dintre Companie și colaboratori.

Conduita contrară eticii cultivă o atitudine ostilă față de Companie a colaboratorilor, cu efect asupra eficienței Companiei dar și asupra prestigiului ei.

Valoarea reputației și îndatoririle de loialitate

Buna reputație este o resursă materială esențială.

Buna reputație în exterior favorizează investițiile acționarilor, loialitatea clienților, atragerea celor mai bune resurse umane, liniștea furnizorilor precum și încrederea creditorilor. În interiorul societății, aceasta contribuie la luarea deciziilor și la implementarea acestora fără divergențe și, de asemenea, contribuie la organizarea activității fără controale birocratice și utilizarea excesivă a autorității.

Având în vedere că prezentul Cod clarifică îndatoririle specifice ale Companiei cu privire la loialitate, acesta poate fi considerat termen de comparație în baza căruia se poate judeca reputația Companiei.

6. DOMENIUL DE APLICARE, OBIECTIVE FUNDAMENTALE, PRINCIPII ȘI VALORI

2.1 Domeniul de aplicare

Prezentul Cod de conduită etică stabilește normele de conduită etică și profesională și formulează principiile care trebuie respectate în vederea creșterii încrederii colaboratorilor în serviciile Companiei.

Normele de conduită etică și profesională cuprinse în prezentul Cod sunt obligatorii pentru toți angajații Companiei și presupun îndeplinirea următoarelor obiective:

- profesionalism în activitatea desfășurată
- calitatea muncii depuse

2.2 Obiective

Obiectivele prezentului Cod urmăresc să asigure creșterea calității serviciului public, eliminarea birocrăției și a unor potențiale fapte de corupție din cadrul Companiei, prin:

- reglementarea normelor de conduită profesională necesară realizării unor raporturi sociale și profesionale corespunzătoare creării și menținerii la nivel înalt a prestigiului Companiei și al salariaților săi
- informarea publicului cu privire la conduita profesională la care este îndreptățit să se aștepte din partea salariaților Companiei în executarea atribuțiilor de serviciu
- crearea unui climat de încredere și respect reciproc între părțile interesate (acționari, clienți, furnizori, parteneri de afaceri) și salariații Companiei

2.3 Principii generale

Principiile care guvernează conduita profesională a angajaților Companiei sunt următoarele:

- **Supremația Constituției și a legii** – principiu conform căruia angajații Companiei **au îndatorirea** de a respecta Constituția și legile țării.

- **Prioritatea interesului Companiei** – principiu conform căruia angajații Companiei **au obligația** de a considera interesul societății mai presus decât interesul personal, în exercitarea atribuțiilor funcției.
- **Asigurarea egalității de tratament a cetățenilor** – Angajații Companiei **au obligația** de a aplica același regim juridic oricărui cetățean în situații identice sau similare.
- **Seriozitate și profesionalism în îndeplinirea sarcinilor de serviciu** – Sarcinile de serviciu trebuie îndeplinite în termenii stabiliți în proceduri și regulamente, în mod conștient de către angajați și cu responsabilitate, competență, eficiență, corectitudine și conștiinciozitate.
- **Imparțialitate și nediscriminare** – În deciziile care influențează relațiile cu partenerii (clienți, acționari, managementul resurselor umane sau organizarea activității, selectarea și gestionarea furnizorilor, relațiile cu comunitatea și instituțiile care o reprezintă), angajații Companiei trebuie să evite orice formă de discriminare bazată pe vârstă, sex, sănătate, rasă, naționalitate, opinii politice sau confesiune a acestora și să aibă o atitudine obiectivă, neutră față de orice interes politic, economic, religios sau de altă natură.
- **Integritatea morală** – Angajaților Companiei le este interzis să solicite sau să accepte, direct ori indirect, pentru el sau pentru altul, vreun avantaj ori beneficiu moral sau material.
- **Libertatea gândirii și exprimării** – este principiul conform căruia angajații Companiei pot să-și exprime și să-și fundamenteze opiniile, cu respectarea ordinii de drept și a bunelor moravuri.
- **Onestitate, cinste și corectitudine** – În contextul activităților lor profesionale, angajații Companiei trebuie să respecte, cu maximă seriozitate, atât legislația în vigoare, cât și Codul etic și regulamentele interne. Urmărirea intereselor Companiei nu va fi sub nici o formă utilizată drept justificare a unui comportament necinstit. În îndeplinirea atribuțiilor de serviciu angajații Companiei trebuie să fie de bună credință și să acționeze pentru îndeplinirea conformă a acestora.
- **Conduită adecvată în cazul unui posibil conflict de interese** – Pe parcursul desfășurării oricărei activități trebuie evitate acele situații în care părțile implicate în tranzacție se află sau par să se afle în conflict de interese. Aceasta include nu numai situația în care angajații urmăresc un interes care diferă de scopul pe care și l-a propus Compania sau de interesele partenerilor, ci și situații în care aceștia obțin un avantaj personal din fructificarea oportunităților de afaceri ale Companiei, precum și situațiile în care reprezentanții clienților, furnizorilor sau instituțiilor publice acționează în contrast cu îndatoririle de loialitate corespunzătoare funcțiilor acestora în relațiile lor cu Compania.
- **Confidențialitatea** – Angajații Companiei trebuie să garanteze confidențialitatea informațiilor care se află în posesia lor, și de a se abține de a accesa date confidențiale, exceptând situațiile în care s-a acordat o autorizare expresă și în conformitate cu legislația în vigoare. Suplimentar, se interzice angajaților Companiei să folosească informații confidențiale în scopuri care nu au legătură cu exercitarea activităților profesionale ale acestora.
- **Relațiile cu acționarii** – Acționarii, atât cei actuali cât și cei viitori, nu reprezintă doar o sursă de finanțare, aceștia fiind și posesori de opinii și referințe morale. Pentru a putea lua decizii cu privire la investiții și la societate, aceștia trebuie să primească toate informațiile relevante disponibile. Compania creează condițiile

pentru o largă și bună informare în vederea participării acționarilor la luarea deciziilor care afectează interesele acestora. Trebuie de asemenea promovat principiul egalității informațiilor, suplimentar principiului apărării intereselor Companiei și ale tuturor acționarilor în fața actelor concertate ale unor coaliții ale acționarilor menite să ducă la realizarea intereselor lor individuale.

- **Valorificarea investiției acționarilor** – Compania trebuie să depună eforturi pentru a se asigura că activitățile sale economice/financiare protejează, pe de o parte, dar și sporesc, pe de altă parte, valoarea sa, cu scopul de a produce un randament corespunzător riscului asumat de acționarii care investesc în Companie.

- **Valoarea resurselor umane** – Angajații Companiei reprezintă un factor indispensabil în succesul acesteia. Ținând cont de acest fapt, Compania apără și promovează valoarea resurselor sale umane pentru a-și îmbunătăți și spori permanent patrimoniul, precum și forța competitivă reprezentată de abilitățile fiecărui angajat.

- **Exercitarea echitabilă a autorității** – În procesul de stabilire și gestionare al relațiilor contractuale care implică crearea de relații ierarhice – în special cu angajații, Compania se angajează să asigure exercitarea autorității într-o manieră corespunzătoare și corectă, fără nici un fel de abuz. Compania garantează în special că autoritatea nu se va manifesta prin exercitarea puterii în detrimentul demnității sau independenței unui angajat, și că deciziile luate cu privire la organizarea relațiilor de muncă vor asigura protejarea valorii reprezentată de angajați.

- **Integritatea individului** – Compania garantează integritatea fizică și morală a angajaților săi prin punerea la dispoziție de condiții de muncă care să respecte demnitatea individului și de locuri de muncă corespunzătoare din punct de vedere al securității și sănătății în muncă. Prin urmare, nu sunt tolerate solicitările sau amenințările menite să determine o persoană să comită acte care sunt contrare legii sau codului etic, sau împotriva convingerilor sau preferințelor morale și personale ale acestora .

- **Transparența și caracterul complet al informațiilor** – Angajații Companiei vor furniza informații complete, transparente, inteligibile și corecte, astfel încât partenerii acesteia, în stabilirea relațiilor cu Compania, să poată lua decizii independente și informate cu privire la interesele implicate, la alternativele și la orice consecințe semnificative ale acestora. La redactarea oricărui contract, Compania va căuta să informeze cealaltă parte din contract, într-o manieră clară și inteligibilă, cu privire la acțiunile care vor fi realizate în cazul survenirii oricăruia dintre evenimentele care pot fi anticipate. Angajații Companiei trebuie să știe că cea mai mare parte a activităților desfășurate de Companie sunt publice și pot fi supuse monitorizării cetățenilor.

- **Conduita corespunzătoare și corectă în gestionarea și eventuala negociere a contractelor** – Sunt de evitat situațiile în care orice persoană care acționează pentru sau în numele Companiei încearcă să profite de pe urma deficiențelor contractuale în relațiile existente, sau în orice alte evenimente neprevăzute, pentru a negocia un contract, cu unicul scop de a exploata o poziție de dependență sau slăbiciune în care cealaltă parte se poate găsi.

- **Calitatea serviciului** – Activitățile Companiei au ca scop satisfacerea și protecția clienților săi, acordându-se o atenție deosebită oricăror solicitări care ar putea îmbunătăți calitatea serviciilor. Din acest motiv, Compania își intensifică activitatea de investiții (dezvoltare) în vederea atingerii celor mai înalte standarde de calitate a serviciilor prestate.

- **Concurența loială** – Compania intenționează să apere principiile concurenței loiale abținându-se de la încheierea de înțelegeri oculte, de la acțiuni de acaparare a pieței, sau care ar constitui abuz de poziție dominantă.
- **Responsabilitatea față de comunitate** – Compania este conștientă de influența, atât directă cât și indirectă, pe care o au activitățile sale asupra dezvoltării economice și sociale și a bunăstării generale a comunității precum și de importanța obținerii acceptului social în comunitățile în care operează. Ținând cont de acest fapt, Compania trebuie să întreprindă activități de investiții într-o manieră responsabilă față de mediu, cu respectarea comunităților locale, în același timp cu susținerea inițiativelor culturale și sociale în vederea îmbunătățirii reputației sale și a acceptării de către societate în general.
- **Protecția mediului** – Mediul este resursa primară pe care Compania se angajează să o protejeze. În acest scop, în planificarea activității sale, Compania caută să creeze un echilibru între inițiativele economice și chestiunile vitale de protecția mediului, luând în considerare generațiile viitoare. Compania depune eforturi pentru a îmbunătăți impactul pe care îl provoacă activitățile sale asupra mediului și zonelor rurale, suplimentar față de măsurile preventive adoptate împotriva riscurilor cu care se confruntă populația și mediul, nu numai prin respectarea regulamentelor, ci și prin utilizarea celor mai bune practici în domeniu.

2.4 Valori fundamentale

Angajamentul – presupune dorința fiecărui salariat din cadrul Companiei de a progresa în stăpânirea funcției deținute și de a-și îmbunătăți performanțele, pentru a asigura cetățenilor și partenerilor un serviciu public de calitate.

Lucrul în echipă conform căruia salariații fac parte dintr-o echipă și trebuie sprijinită toată echipa și toți să primească sprijin din partea conducerii Companiei. Acest spirit de echipă trebuie simțit și exprimat în relațiile cu ceilalți colaboratori sau cetățeni, indiferent de originea lor culturală sau profesională.

Transparența internă și externă – pe plan intern, transparența înseamnă împărtășirea succesului, dar și a dificultăților. Aceasta permite rezolvarea rapidă a dificultăților, înainte să se agraveze și să provoace prejudicii echipei și partenerilor.

Pe plan extern, transparența înseamnă dezvoltarea relațiilor cu partenerii, relații în care Compania trebuie pusă sub dublă constrângere: a încrederii și a eticii.

Confidențialitatea – prestarea serviciilor publice de către Companie impune luarea de măsuri posibile și rezonabile pentru asigurarea confidențialității datelor.

Demnitatea umană – fiecare persoană este unică și trebuie să i se respecte demnitatea.

Fiecărei persoane îi este garantată dezvoltarea liberă și deplină a personalității.

Toți oamenii sunt tratați cu demnitate cu privire la modul lor de viață, cultură, credință și valori personale.

2.5 Termeni de referință

În înțelesul prezentului Cod, expresiile și termenii de mai jos au următoarele semnificații conform legii:

- **Valori etice.** Valorile etice fac parte din cultura fiecărei entități publice și constituie un Cod nescris, pe baza căruia sunt evaluate comportamentele.
- **Cod de conduită etică.** Este un mijloc de comunicare uniformă a valorilor etice a tuturor salariaților. El stabilește care sunt obligațiile rezultate din lege cărora trebuie

să li se supună salariații, în plus peste cele rezultate ca urmare a raporturilor de muncă.

- **Integritate.** Caracter integru, sentiment al demnității, dreptății și conștiinciozității, care servește drept călăuză în conduita omului, onestitate, cinste, probitate.
- **Sarcini de serviciu.** Ansamblul atribuțiilor și responsabilităților stabilite de Companie, în temeiul legii, a procedurilor și regulamentelor interne, înscrise în fișa postului.
- **Abateră disciplinară.** Este o faptă în legătură cu munca și care constă într-o acțiune sau inacțiune săvârșită cu vinovăție de către salariat, prin care acesta a încălcat normele legale, regulamentul intern, contractul individual de muncă sau contractul colectiv de muncă aplicabil, ordinele și dispozițiile legale ale conducătorilor ierarhici.
- **Conflict de interese.** Acea situație sau împrejurare în care interesul personal, direct ori indirect, al unui angajat al Companiei contravine interesului public și al Companiei, astfel încât afectează sau ar putea afecta independența și imparțialitatea sa în luarea deciziilor ori îndeplinirea la timp și cu obiectivitate a îndatoririlor care îi revin în exercitarea funcției deținute.
- **Informație cu privire la datele personale.** Orice informație privind o persoană identificată sau identificabilă.
- **Frauda.** Orice acțiune sau omisiune intenționată în legătura cu: utilizarea sau prezentarea de declarații ori documente false, incorecte sau incomplete, care au ca efect alocarea/dobândirea, respectiv utilizarea nepotrivită sau incorectă a fondurilor comunitare de la bugetul Comunității Europene și/sau a sumelor de cofinanțare aferente de la bugetul de stat, bugetele locale; necomunicarea unei informații prin încălcarea unei obligații specifice, având același efect la care s-a făcut referire anterior; deturnarea fondurilor de la scopurile pentru care au fost acordate inițial.

6. NORME DE CONDUITĂ ȘI REGULI DE COMPORTAMENT ÎN PRESTAREA SERVICIILOR PUBLICE

3.1 Norme de conduită și reguli de comportament în relația cu acționarii

Conducerea Companiei este asigurată de:

- Adunarea Generală a Acționarilor
- Consiliul de Administrație
- Conducerea executivă

Acest sistem de conducere a societății are în vedere:

- Maximizarea valorii investiției pentru acționari
- Asigurarea unor servicii de calitate furnizate clienților
- Controlarea riscurilor ce decurg din activitatea societății
- Asigurarea transparenței față de piață
- Reconcilierea intereselor acționariatului, cu o atenție deosebită acordată tuturor acționarilor

Regulile și regulamentele, obligațiile și standardele de conduită care permit organelor de conducere să atingă aceste obiective sunt descrise mai jos:

Adunarea Generală a Acționarilor

Conducerea Companiei este asigurată de Adunarea Generală a Acționarilor. La ședințele adunării generale participă membrii Consiliului de Administrație.

În Statutul Companiei există reguli menite să garanteze faptul că adunările generale se țin într-o ordine bine stabilită și într-o manieră eficientă, cu respectarea dreptului fundamental al fiecărui acționar de a solicita clarificări cu privire la aspectele discutate și de a-și exprima opinia și a formula propuneri cu privire la acestea.

Consiliul de Administrație al Companiei

Consiliului de Administrație îi revine sarcina și responsabilitatea de a formula principiile strategice și organizatorice, precum și de a confirma existența mijloacelor de control pentru monitorizarea operațiunilor.

Membrii Consiliului de Administrație contribuie prin experiența fiecăruia la discuțiile Consiliului de Administrație, favorizându-se astfel examinarea subiectelor discutate din diferite puncte de vedere, pentru a putea lua decizii motivate, într-o manieră informată, și în acord cu interesele Companiei.

Președintele Consiliului de Administrație convoacă ședințele Consiliului de Administrație, asigurând membrilor acestuia furnizarea documentației și a informațiilor necesare pentru a permite Consiliului să își exprime o părere conștientă cu privire la subiectele supuse atenției și aprobării sale.

Conducerea executivă a Companiei

Conducerea executivă trebuie să aibă un nivel corespunzător de integritate profesională și personală și să fie conștienți de importanța activității pe care o desfășoară.

Conducerea executivă, prin deciziile sale și exemplul personal, sprijină și promovează valorile etice și integritatea profesională și personală a salariaților. Deciziile și exemplul personal trebuie să reflecte:

- valorificarea transparenței și probității în activitate
- valorificarea competenței profesionale
- inițiativa prin exemplu
- conformitatea cu legile, regulamentele, regulile și politicile specifice
- respectarea confidențialității informațiilor
- tratamentul echitabil și respectarea indivizilor
- relațiile loiale cu colaboratorii
- caracterul complet și exact al operațiunilor și documentațiilor
- modul profesional de abordare a informațiilor tehnice, economice și financiare
- o abordare pozitivă față de controlul financiar, a cărui funcționare o sprijină

Pentru a putea acționa în conformitate cu valorile etice, salariații au nevoie de sprijin și de o comunicare deschisă, în special atunci când este vorba despre ajutorul acordat pentru rezolvarea dilemelor și a incertitudinilor în materie de conduită adecvată. Salariații sunt liberi să comunice preocupările lor în materie de etică.

Conducerea societății trebuie să creeze un mediu adecvat acestui tip de comunicare.

Conducerea trebuie să supravegheze comportamentul efectiv al salariaților din subordine, referitor la standardul de etică și integritate și să trateze în mod adecvat orice abatere de la codul de conduită.

Sistemul de Control Intern

Cu privire la controlul intern, Compania utilizează un sistem special care are rolul de:

- a asigura că diferite procese ale societății sunt adecvate în ceea ce privește eficacitatea, eficiența și optimizarea economică
- a garanta acuratețea și corectitudinea înregistrărilor contabile și de a proteja patrimoniul societății.
- a asigura că procedurile operative respectă regulile și regulamentele interne și externe, precum și directivele și principiile menite să garanteze operațiuni fiabile și eficiente.

În cadrul Companiei sistemul intern de control se prezintă sub forma a două tipuri distincte de activități:

- controlul intern managerial, privit ca o funcție managerială de control prin care managementul constată abaterile rezultatelor de la obiective, analizarea cauzelor care le-au determinat și dispune măsurile corective sau preventive ce se impun.

Evaluarea controlului intern managerial se va face pe baza datelor, informațiilor și constatărilor rezultate din acțiunea de autoevaluare a stării sistemului de control intern managerial, controale ex-post, rapoarte de audit intern, precum și din recomandările rezultate din rapoartele de audit extern.

Monitorizarea, coordonarea și îndrumarea metodologică a îndeplinirii și dezvoltării sistemului de control intern managerial se face de către comisia numită în acest sens prin dispoziția Directorului General.

- activitatea de audit intern, menită să identifice și să elimine riscurile prin monitorizarea controlului intern managerial. Activitățile de audit includ toate operațiunile Companiei; responsabilii cu privire la procesele în discuție se ocupă și de implementarea acțiunilor corective.

Răspunderea pentru sistemul unic de control revine Consiliului de Administrație, care stabilește principii în materie și verifică periodic eficacitatea și funcționarea eficientă a sistemului, având grijă ca riscurile principale ale afacerii să fie identificate și gestionate în mod corespunzător.

Directorul General are responsabilitatea de a se asigura că sunt suficiente resurse pentru desfășurarea funcțiilor de audit.

Șeful compartimentului de audit care nu este subordonat nici uneia dintre persoanele care ocupă funcții de conducere executivă, coordonează operațional compartimentul responsabil cu auditul intern și raportează în mod regulat îndeplinirea acestor sarcini către Directorul General.

Auditarea situațiilor financiare

Auditarea se face de către o societate externă.

Alegerea societății externe de audit se face în urma unei proceduri concurenționale organizată în condițiile prevăzute de Legea achizițiilor publice.

Transparența față de piață

În continuarea misiunii sale, Compania se asigură că toate deciziile luate sunt într-un total transparente. În consecință, aceasta adoptă modele organizatorice și manageriale pentru a asigura acuratețea și veridicitatea comunicațiilor (declarații financiare, rapoarte periodice) și a preveni comiterea de acte ilegale precum fraudă contabilă, raportări false autorităților.

De asemenea, Compania furnizează toate informațiile necesare acționarilor pentru a lua decizii care se bazează pe opțiuni strategice și performanță operațională. Toate comunicările financiare ale Companiei sunt caracterizate nu doar prin conformitate cu regulile și regulamentele relevante, dar și printr-un limbaj ușor de înțeles, împreună cu o informare completă actualizată și uniformă pentru toți acționarii.

3.2 Norme de conduită și reguli de comportament în relația cu părțile interesate

Prelucrarea informațiilor

Informațiile despre părțile interesate sunt prelucrate de Compania, respectând confidențialitatea și secretul părților implicate.

Comunicări cu exteriorul

Comunicările Companiei către parteneri săi (inclusiv acelea transmise prin mijloace media) sunt formulate respectând dreptul accesului la informație. Sub nici o formă nu se permite o comunicare falsă sau care să aibă la bază informații sau comentarii deformatate.

Fiecare activitate de comunicare va respecta legea, regulile și practicile de conduită profesională și trebuie să fie clară, transparentă, într-o manieră promptă.

Toate comunicările de presă sunt disponibile pe site-ul www.casomes.ro pentru a se putea asigura maxim de acces.

3.2.1 Norme și reguli de conduită în relația Companiei cu angajații

Recrutarea resurselor umane

Evaluarea personalului care urmează să fie angajat se face pe baza corespondenței dintre profilurile candidaților cu cele căutate în raport cu exigențele Companiei, și în conformitate cu principiul acordării de oportunități egale pentru toți candidații implicați.

Informația solicitată este strict legată de verificarea caracteristicilor profesionale și psihologico – aptitudinale căutate cu cel mai înalt respect arătat pentru viața și părerile personale ale candidaților.

Stabilirea raporturilor de muncă

Personalul este angajat cu contract de muncă conform legii, iar constituirea și desfășurarea raporturilor de muncă sunt reglementate de lege și de contractul colectiv de muncă aplicabil. Nu sunt tolerate nici un fel de convenții ilegale.

Înainte de stabilirea raportului de muncă, fiecare salariat este precis informat cu privire la:

- caracteristicile funcției și atribuțiunile specifice
- regulile specifice ale raportului de muncă și salariu, în conformitate cu contractul colectiv de muncă la nivel de Companie
- reguli și proceduri de adoptat pentru a evita posibile riscuri legate de securitatea și sănătatea în muncă și de îndatoririle salariatului respectiv

Această informație este prezentată salariatului astfel încât acceptarea postului să fie bazată pe o înțelegere efectivă.

Gestionarea resurselor umane

Compania va evita orice formă de discriminare a salariaților.

În procesele de management și formare a personalului, precum și în faza de recrutare, deciziile se vor lua în baza evaluării corespondenței dintre profilul postului și caracteristicile salariatului (de exemplu: în cazul transferului, promovării) și/sau pe considerente de merit (de exemplu: în cazul acordării de stimulente în baza rezultatelor obținute).

Accesul la funcții este de asemenea determinat prin luarea în considerare a experienței și a abilităților profesionale.

Evaluările salariaților sunt efectuate într-o manieră largă, cu implicarea superiorilor, a compartimentului de resurse umane, iar în măsura posibilului, a persoanelor care au colaborat cu persoana evaluată.

Informarea cu privire la politicile de personal și formarea profesională a salariaților

Politicile de management a resurselor umane sunt puse la dispoziția tuturor angajaților prin instrumente interne de comunicare (proceduri întocmite de compartimentul de resurse umane și comunicări ale conducerii).

Managerii, șefii de secții și șefii de compartimente dezvoltă și îmbunătățesc aptitudinile profesionale ale salariaților folosind toate mijloacele disponibile pentru a asigura dezvoltarea și creșterea aptitudinilor profesionale (de exemplu: rotația funcțiilor, îndrumarea acordată de personalul specializat).

În cursul proceselor menționate mai sus, este foarte important ca managerii și șefii de compartimente să comunice toate punctele tari și toate punctele slabe ale salariaților pentru ca aceștia să își poată îmbunătăți aptitudinile prin formare profesională specializată.

Compania pune la dispoziția angajaților săi informații și instrumente de formare profesională la locul de muncă și asigură participarea salariaților la cursuri de formare profesională în scopul optimizării aptitudinilor specifice și menținerii valorii profesionale a personalului.

Pregătirea profesională este alocată grupurilor și fiecărui salariat pe baza nevoilor specifice ale acestora în sfera dezvoltării profesionale.

Compania asigură financiar pregătirea profesională a propriilor angajați, utilizând anual o sumă egală cu maxim 0,5% din fondul de salarii realizat.

Administrarea timpului de lucru a angajaților

Managerii, șefii de secții și șefii de compartimente au obligația să optimizeze timpul de lucru a angajaților, căutând să facă astfel încât activitatea lor să coincidă cu exercitarea atribuțiilor acordate și cu programul de muncă.

Cererile de acordare a serviciilor, favorurilor personale sau oricărei alte forme de comportament care încalcă prezentul Cod, prezentate ca și cum ar trebui îndeplinite pentru un superior, constituie **abuz în funcție**.

Implicarea salariaților

Implicarea salariaților în îndeplinirea atribuțiilor pe care le au trebuie să fie încurajată în diverse moduri, inclusiv prin aranjarea unor evenimente în care aceștia pot lua parte la discuții și la decizii care folosesc la atingerea scopurilor societății.

Angajații trebuie să ia parte la aceste discuții păstrând spiritul cooperării și independenței deciziilor.

Intervenții în organizarea muncii

În caz de reorganizare a activităților societății, valoarea reprezentată de resursele umane trebuie să fie protejată prin realizarea, atunci când este necesar, a activităților de formare/recalificare profesională.

În acest sens, Compania urmează criteriile enumerate mai jos :

- sarcina reorganizării muncii trebuie să fie distribuită, pe cât posibil, în mod egal între toți salariații, astfel încât să asigure îndeplinirea efectivă și eficientă a activităților Companiei
- în cazul în care apar situații noi și neprevăzute care trebuie să fie oricum explicate, salariatului îi pot fi atribuite sarcini care sunt diferite de cele îndeplinite anterior, cu luarea măsurilor adecvate de protecție a abilităților profesionale ale respectivului angajat.

Securitatea și sănătatea în muncă

Compania se angajează să propage și să consolideze principiul asigurării securității și sănătății în muncă, dezvoltând conștientizarea posibilelor riscuri, în timp ce promovează un comportament responsabil din partea tuturor angajaților. În plus, acționează în vederea păstrării, în primul rând prin activități preventive, a securității și sănătății salariaților, precum și a intereselor celorlalți parteneri. Obiectivul Companiei este de a-și proteja resursele umane, capitalul și activele financiare, încercând constant să atingă sinergia necesară nu numai în cadrul societății, ci și vis-a-vis de furnizorii și clienții implicați în activitățile sale.

Compania acționează în vederea obținerii îmbunătățirii continue a eficienței structurilor organizatorice interne și a proceselor care contribuie la continuitatea serviciilor acordate, precum și la securitatea națională în general, aceasta fiind obținută prin participarea la activități de apărare civilă.

Asigurarea confidențialității

Datele personale ale salariaților sunt protejate prin aplicarea regulilor cu privire la informațiile pe care Compania le solicită angajaților, precum și a procedurilor de prelucrare și utilizare a acestora.

Nu este permisă investigarea credințelor personale, preferințelor și gusturilor salariaților sau a vieții private a acestora în general. Regulile de mai sus interzic de asemenea, comunicarea sau dezvăluirea datelor personale, fără acordul prealabil al părții interesate, cu excepția cazurilor care sunt prevăzute prin lege.

Integritatea și apărarea individului

Compania se obligă să protejeze integritatea morală a salariaților, asigurându-le condiții de lucru care să respecte demnitatea individului. Având în vedere cele de mai sus, Compania protejează salariații împotriva actelor de violență psihică și se opune oricăror atitudini sau forme de conduită care au ca rezultat discriminări sau prejudicii aduse individului sau convingerilor ori preferințelor sale (de exemplu : în cazul insultelor, amenințărilor, izolării, sau invadării excesive a intimității, precum și a limitelor profesionale).

Hărțuirea sexuală nu este permisă, și de asemenea nici o formă de conduită sau limbaj care poate prejudicia sentimentele persoanelor (de exemplu : expunerea de imagini cu referințe sexuale implicite sau utilizarea de aluzii sexuale insistente și continue).

Orice angajat al Companiei care consideră că a fost victima unei hărțuiri sau discriminări pe motive legate de vârstă, gen, rasă, stare de sănătate, naționalitate, opinii politice și credințe religioase etc. poate raporta acest fapt Compartimentului Resurse Umane, care va stabili dacă s-a produs o încălcare a Codului etic. Diferențierile care sunt justificate sau care fac obiectul unei justificări, în baza unor criterii obiective, nu sunt considerate fapte discriminatorii.

3.2.2 Norme și reguli de conduită a angajaților Companiei

Obligațiile angajaților

Angajații trebuie să acționeze cu bună credință în vederea îndeplinirii obligațiilor asumate prin încheierea contractului individual de muncă, precum și prevederile prezentului Cod etic, în timp ce își îndeplinesc sarcinile de serviciu. Aceștia au de asemenea obligația de a raporta, folosind canalele de comunicare adecvate, orice încălcări ale regulilor de conduită stabilite prin proceduri interne.

Managementul informațiilor

Salariații trebuie să cunoască și să pună în aplicare politicile societății cu privire la protecția informațiilor, în vederea garantării integrității, confidențialității și disponibilității informațiilor. În întocmirea propriilor documente, aceștia trebuie să folosească un limbaj clar, obiectiv și complet, acceptând anumite controale efectuate de colegi, superiori sau alte părți autorizate să facă astfel de verificări.

Conflictele de interese

Toți angajații Companiei au obligația de a evita situațiile care pot duce la apariția conflictelor de interese și de a nu obține avantaje personale din fructificarea unor oportunități de afaceri de care pot lua la cunoștință în îndeplinirea funcțiilor lor.

Exemple de situații care pot da naștere conflictelor de interese includ:

- deținerea unor funcții de conducere și păstrarea intereselor economice cu privire la furnizori, clienți și competitori (deținerea de acțiuni, deținerea unor poziții profesionale).
- administrarea relațiilor cu furnizorii și îndeplinirea activităților de muncă pentru aceiași furnizori, chiar dacă activitățile de muncă sunt îndeplinite de către o rudă.
- acceptarea de bani sau favoruri de la persoane fizice sau juridice care au sau intenționează să aibă relații economice cu Compania.

În cazul chiar și a eventualității apariției unui conflict de interese, angajații trebuie să își informeze superiorul, care, conform procedurilor adecvate, va informa Compartimentul de Audit al Companiei, urmând ca acesta să evalueze dacă există un conflict, cercetând fiecare caz în parte. Angajatul are de asemenea obligația de a furniza informații cu privire la activitățile desfășurate în afara orelor de program, în cazul în care acest lucru poate genera un conflict de interese cu cele ale Companiei.

Folosirea resurselor societății

Angajații au obligația de a depune toate eforturile în vederea protejării bunurilor societății, acționând responsabil. Fiecare angajat trebuie în special:

- să folosească cu grijă și într-un mod eficient bunurile care îi sunt încredințate
- să evite folosirea bunurilor Companiei într-o manieră necorespunzătoare, care poate cauza daune sau care poate reduce eficiența sau care intră în conflict cu interesele Companiei.

Fiecare salariat răspunde de asigurarea protecției resurselor care îi sunt atribuite și are obligația de a raporta imediat orice situații, fie și potențiale, care se dovedesc sau pot fi dăunătoare pentru Companie, anunțând imediat departamentele care se ocupă de aceste probleme.

Compania își rezervă dreptul de a preveni utilizarea inadecvată a propriilor bunuri și infrastructuri, prin intermediul sistemelor de contabilitate, raportare, control și analiză financiară și prevenire a riscului, toate acestea în conformitate cu prevederile legislației în vigoare în domeniu.

În ceea ce privește aplicațiile informatice, angajații au obligația :

- de a adapta politici de securitate pentru a evita compromiterea eficienței funcționale și pentru a proteja sistemele IT
- de a nu trimite e-mail-uri amenințătoare sau insultătoare, care conțin limbaj vulgar sau comentarii neadecvate care pot ofensa terții și / sau dăuna imaginii societății.
- de a nu accesa site-uri de internet care au un conținut neadecvat sau jignitor

Asigurarea unui serviciu public de calitate

Angajații Companiei au obligația de a asigura un serviciu public de calitate în beneficiul cetățenilor, prin participarea la luarea deciziilor și la transpunerea lor în practică, în scopul îndeplinirii misiunii Companiei.

În exercitarea atribuțiilor de serviciu salariații Companiei vor avea un comportament profesionist, pentru a câștiga și menține încrederea clienților în integritatea, imparțialitatea și eficacitatea Companiei.

Respectarea Constituției și a legilor

Salariații Companiei au obligația ca, prin actele și faptele lor, să respecte Constituția, legile țării și să acționeze pentru punerea în aplicare a dispozițiilor legale, în conformitate cu atribuțiunile care le revin, cu respectarea eticii profesionale.

Loialitatea față de Companie

Salariații Companiei au obligația de a apăra în mod loial prestigiul societății, precum și de a se abține de la orice act ori fapt care poate produce prejudicii imaginii sau intereselor legale ale acesteia.

Salariaților Companiei le este interzis:

- să exprime în public aprecieri neconforme cu realitatea în legătură cu activitatea Companiei, cu politicile și strategiile acesteia
- să facă aprecieri neautorizate în legătură cu litigiile aflate în curs de soluționare și în care Compania are calitatea de parte
- să dezvăluie informații care nu au caracter public, în alte condiții decât cele prevăzute de lege
- să dezvăluie informațiile la care au acces în exercitarea atribuțiilor de serviciu, dacă aceste dezvăluiri sunt de natură să atragă avantaje necuvenite ori să prejudicieze imaginea sau drepturile Companiei, ori a unor salariați ai societății, precum și a unor persoane fizice sau juridice
- să acorde asistență și consultanță persoanelor fizice sau juridice în vederea promovării de acțiuni juridice ori de altă natură împotriva statului, unitatilor administrativ-teritoriale din aria de activitate sau Companiei.

Prevederile punctelor de mai sus se aplică și după încetarea raporturilor de serviciu, pentru o perioadă de 2 ani, dacă dispozițiile din legi speciale nu prevăd alte termene.

Dezvăluirea informațiilor care nu au caracter public sau remiterea documentelor care conțin asemenea informații, la solicitarea reprezentanților unei autorități sau instituții publice, este permisă numai cu acordul Directorului General.

Prevederile prezentului Cod nu pot fi interpretate ca o derogare de la obligația legală a salariaților Companiei de a furniza informații de interes public celor interesați, în condițiile legii.

Libertatea opiniilor

În îndeplinirea atribuțiilor de serviciu, salariații Companiei au obligația de a respecta demnitatea funcției deținute, corelând libertatea dialogului cu promovarea intereselor Companiei.

În activitatea lor, salariații au obligația de a respecta libertatea opiniilor și de a nu se lăsa influențați de considerente personale sau de popularitate.

În exprimarea opiniilor, salariații Companiei trebuie să aibă o atitudine conciliantă și să evite generarea conflictelor datorate schimbului de păreri.

Activitatea publică

Relațiile cu mijloacele de informare în masă se asigură de persoanele desemnate în acest sens de Directorul General al Companiei, în condițiile legii.

Salariații Companiei desemnați să participe la activități sau dezbateri publice, în calitate oficială, trebuie să respecte limitele mandatului de reprezentare încredințat de Directorul General al Companiei.

În cazul în care nu sunt desemnați în acest sens, salariații pot participa la activități sau dezbateri publice, având obligația de a face cunoscut că opinia exprimată nu reprezintă punctul de vedere al Companiei.

Activitatea politică

În exercitarea funcției deținute, salariaților Companiei le este interzis:

- să participe la colectare de fonduri pentru activitatea partidelor politice
- să furnizeze sprijin logistic candidaților la funcții de demnitate publică
- să colaboreze cu persoanele fizice sau juridice care fac donații ori sponsorizări partidelor politice
- să afișeze, în cadrul Companiei, însemne ori obiecte inscripționate cu sigla sau denumirea partidelor politice ori a candidaților acestora

Relații în exercitarea atribuțiilor funcției

În relațiile cu personalul din cadrul Companiei, precum și cu persoanele fizice și juridice, salariații Companiei sunt obligați să aibă un comportament bazat pe respect, bună credință, corectitudine și amabilitate.

Salariații Companiei au obligația de a nu aduce atingere onoarei, reputației și demnității colegilor, precum și persoanelor cu care intră în legătură în exercitarea funcției, prin:

- întrebuintarea unor expresii jignitoare
- dezvăluirea unor aspecte ale vieții private
- formularea unor sesizări sau plângeri calomnioase

Salariații Companiei trebuie să adopte o atitudine imparțială și justificată pentru rezolvarea clară și eficientă a problemelor consumatorilor. Salariații Companiei au obligația de a respecta principiul egalității consumatorilor în fața legii prin:

- promovarea unor soluții similare sau identice raportate la aceeași categorie de situații de fapt
- eliminarea oricăror forme de discriminare bazate pe aspecte privind naționalitatea, convingerile religioase și politice, starea materială, sănătate, vârstă, sexul sau alte aspecte.

Participarea la procesul de luare a deciziilor

În procesul de luare a deciziilor salariații Companiei au obligația să acționeze conform prevederilor legale și să își exercite capacitatea de apreciere în mod fundamental și imparțial.

Salariaților Companiei le este interzis să promită luarea unei decizii, de către Companie, de către alți salariați ai Companiei, precum și îndeplinirea atribuțiilor în mod privilegiat.

Obiectivitate în evaluare

În exercitarea atribuțiilor specifice funcțiilor de conducere, salariații Companiei au obligația să asigure egalitatea de șanse și tratament cu privire la dezvoltarea carierei pentru salariații din subordine.

Salariații cu funcție de conducere au obligația să examineze și să aplice cu obiectivitate criteriile de evaluare a competențelor profesionale pentru personalul din subordine, atunci când propun sau aprobă avansări, promovări, transferuri, numiri sau eliberări din funcții, ori acordarea de stimulente materiale sau morale, excluzând orice formă de favoritism ori discriminare.

Se interzice salariaților cu funcție de conducere să favorizeze sau să defavorizeze accesul ori promovarea în funcție pe criterii discriminatorii, de rudenie, afinitate sau alte criterii neconforme cu principiile prevăzute de prezentul cod.

Folosirea abuzivă a atribuțiilor funcției deținute

Este interzisă folosirea de către salariații cu funcții de conducere, în alte scopuri decât cele prevăzute de lege, a prerogativelor funcției deținute.

Prin activitatea de luare a deciziilor, de evaluare sau de participare la anchete sau acțiuni de control, personalului Companiei îi este interzisă urmărirea obținerii de foloase sau avantaje în interes personal ori producerea de prejudicii materiale sau morale altor persoane.

Salariaților Companiei le este interzis să folosească poziția oficială pe care o dețin sau relațiile pe care le-au stabilit în exercitarea funcției pentru a influența anchetele interne ori externe, sau pentru a determina luarea unei anumite măsuri.

Salariaților cu funcție de conducere, din cadrul Companiei, le este interzis să propună subalternilor să se înscrie în organizații sau asociații, indiferent de natura acestora, ori să le sugereze acest lucru, promițându-le acordarea unor avantaje materiale sau profesionale.

Limitarea participării la achiziții sau închirieri

Orice salariat al Companiei poate achiziționa un bun aflat în proprietatea privată a societății, supus vânzării în condițiile legii, cu excepția următoarelor cazuri:

- când a luat la cunoștință, în cursul sau ca urmare a îndeplinirii atribuțiilor de serviciu, despre valoarea ori calitatea bunurilor care urmează a fi vândute
- când a participat, în exercitarea atribuțiilor de serviciu, la organizarea vânzării bunului respectiv
- când poate influența operațiunile de vânzare sau când a obținut informații la care persoanele interesate de cumpărarea bunului nu au avut acces

Interdicțiile menționate mai sus se aplică în mod corespunzător și în cazul închirierii unui bun.

Salariaților Companiei le este interzisă furnizarea informațiilor referitoare la bunurile proprietate publică sau privată supuse operațiunilor de vânzare sau închiriere, în alte condiții decât cele prevăzute de lege.

3.2.3 Norme și reguli de conduită și comportament în relația coleg – coleg

Între colegi trebuie să existe cooperare și susținere reciprocă motivate de faptul că toți salariații Companiei sunt mobilizați pentru realizarea unor obiective comune conform Regulamentului de organizare și funcționare, comunicarea prin transferul de informații între colegi fiind esențială în soluționarea cu eficiență a problemelor.

Colegii își datorează respect reciproc, considerație, dreptul la opinie, eventualele divergențe, nemulțumiri apărute între aceștia soluționându-se fără să afecteze relațiile de colegialitate, evitându-se utilizarea cuvintelor, a expresiilor și gesturilor inadecvate, manifestând atitudine conciliantă.

Între colegi trebuie să existe sinceritate și corectitudine, opiniile exprimate să corespundă realității, eventualele nemulțumiri dintre colegi să fie exprimate direct, netendențios.

Relația dintre colegi trebuie să fie egalitară, bazată pe recunoașterea intraprofesională, pe colegialitate, pe performanță în practică și contribuție la teorie.

Între colegi, în desfășurarea activității, trebuie să fie prezent spiritul competițional care asigură progresul profesional, acordarea unor servicii publice de calitate, evitându-se comportamentele concurenționale, de promovare ilicită a propriei imagini, de atragere a clienților, de denigrare a colegilor. Comportamentul trebuie să fie competitiv, loial, bazat pe promovarea calităților și a meritelor profesionale, nicidecum pe evidențierea defectelor celorlalți.

În relația dintre colegi trebuie permanent promovat spiritul de echipă, deciziile fiind luate prin consens, manifestându-se deschiderea la sugestiile colegilor, admitând critica în mod constructiv și responsabil. Dacă este cazul, colegii pot să împărtășească din cunoștințele și experiențele acumulate în scopul promovării reciproce a progresului profesional.

Constituie încălcări ale principiului colegialității:

- discriminarea, hărțuirea de gen, etnică, sau sub orice altă formă, folosirea violenței fizice sau psihice, limbajul ofensator ori abuzul de autoritate la adresa unui membru al comunității
- promovarea sau tolerarea unor comportamente dintre cele menționate mai sus de către persoanele cu funcții de conducere
- discreditarea în mod injust a ideilor, ipotezelor sau rezultatelor cercetărilor unui coleg
- formularea în fața partenerilor a unor comentarii lipsite de curtoazie la adresa pregătirii profesionale, a ținutei morale sau a unor aspecte ce țin de viața privată a unui coleg
- utilizarea și dezvăluirea în activitatea prestată a informațiilor transmise cu titlu confidențial de un alt coleg

3.2.4 Norme și reguli de conduită în relația cu clienții

Imparțialitatea

Compania prin angajații săi se obligă să nu își supună clienții la discriminări arbitrare.

Contracte și comunicări către clienți

Contractele și comunicările adresate clienților Companiei (inclusiv mesajele publicitare) trebuie să fie:

- clare și simple, formulate într-un limbaj pe cât se poate de asemănător cu cel folosit în mod obișnuit de către părți (de exemplu: se vor evita clauzele care pot fi înțelese numai de experți, prețurile vor avea TVA-ul inclus)
- întocmite în conformitate cu regulile și regulamentele în vigoare, fără a recurge la practici derutante sau neadecvate (de exemplu: folosirea procedurilor sau clauzelor contractuale abuzive)
- complete, astfel încât să se evite neglijarea oricărui element important pentru decizia clientului
- disponibile pe site-ul Companiei

Scopurile și respectiv, destinatarii comunicărilor determină în fiecare caz, modalitatea de comunicare (factură, telefon, presă, e-mail) cea mai potrivită pentru transmiterea conținutului, fără a recurge la folosirea excesivă a presiunii sau insistenței, cu respectarea obligației de a nu folosi instrumente care să fie înșelătoare sau neadecvate.

În final, Compania trebuie să asigure comunicarea în timp util a tuturor informațiilor cu privire la:

- orice modificări ale clauzelor prevăzute în contracte
- orice modificări ale condițiilor economice și tehnice pentru prestarea serviciilor
- rezultatele evaluărilor realizate în conformitate cu standardele impuse de autoritățile de reglementare

Conduita angajaților în relația cu clienții

Stilul de conduită al angajaților Companiei în relația cu clienții este bazat pe disponibilitate, respect și politețe, toate acestea fiind înglobate într-o relație de colaborare și profesionalism. În plus, Compania se angajează să reducă formalitățile pe care clienții săi trebuie să le îndeplinească și să folosească proceduri de plată care să fie simple, sigure, iar atunci când este posibil, scrise în format electronic și gratuite.

Controlul calității și satisfacerea clienților

Compania se obligă să garanteze standarde de calitate adecvate cu privire la serviciile oferite, respectând nivelurile prevăzute în contractele de furnizare și să monitorizeze periodic rezultatele percepției clienților cu privire la calitate.

Implicarea clienților

Compania se obligă să răspundă tuturor sugestiilor și reclamațiilor făcute de clienți sau asociațiile de protecție a consumatorilor, folosind sisteme de comunicare adecvate și rapide și să acorde o atenție specială clienților cu handicap. Compania își asumă răspunderea de a informa clienții cu privire la primirea cererilor adresate de aceștia din urmă și cu privire la timpul necesar pentru formularea unui răspuns, care trebuie dat, în orice caz, cât mai repede posibil.

În măsura în care este posibil, Compania se angajează să se consulte cu asociațiile care se ocupă de protecția consumatorilor, în ceea ce privește proiectele care vor avea un efect semnificativ asupra clienților (structura facturilor, proceduri de facturare).

Pentru asigurarea respectării standardelor de conduită de mai sus, un sistem integrat de control monitorizează conduita salariaților și procedurile care guvernează relațiile cu clienții și asociațiile de protecție a consumatorilor.

3.2.5 Norme și reguli de conduită în relația cu furnizorii

Alegerea furnizorilor

Procesele de achiziție au ca scop obținerea unui avantaj maxim de competitivitate pentru Companie, în timp ce tuturor furnizorilor li se acordă oportunități egale. Acestea se bazează de asemenea pe o conduită, atât în fază precontractuală, cât și contractuală, caracterizată prin elementele esențiale și reciproce de bună credință, transparentă și colaborare.

În special, angajații Companiei implicați în aceste procese au obligația de a:

- nu refuza nici unei persoane care îndeplinește condițiile specifice, posibilitatea de a depune oferte pentru încheierea de contracte, adoptând criterii obiective de selecție care vor fi dovedite prin documentație adecvată

- asigura un nivel suficient de concurență în fiecare licitație publică, în conformitate cu prevederile legale privind achizițiile

În orice caz, dacă în decursul îndeplinirii activităților sale, un furnizor acționează în numele Companiei într-un mod care nu este în conformitate cu principiile generale ale prezentului Cod etic, Compania poate lua măsurile necesare, inclusiv, poate refuza să colaboreze cu furnizorul în viitor.

Integritatea și independența în relații

Relațiile Companiei cu furnizorii sunt guvernate de principii comune și sunt supuse unei monitorizări constante din partea Companiei.

Semnarea unui contract cu un furnizor trebuie să se bazeze întotdeauna pe relații extrem de clare, evitând însă, pe cât posibil, formele de dependență. De exemplu:

- în conformitate cu prevederile legale contractele se încheie pe o perioadă de un an cu posibilitate de prelungire pentru un anumit număr de luni ale anului următor
- este incorectă încercarea de a convinge un furnizor să încheie un contract dezavantajos, în baza posibilității obținerii unui contract mai avantajos în viitor
- capacitate adecvată pentru a urmări aplicarea deciziilor luate
- păstrarea informațiilor, împreună cu documentele oficiale de licitație publică și contractuală, pe perioadele stabilite prin regulamentele în vigoare menționate în procedurile interne de achiziții

Conduita etică în activitățile de achiziții

În vederea asigurării respectării, în realizarea activităților de achiziții, a principiilor de etică adoptate, Compania se obligă să introducă pentru furnizori, condiții prestabilite (de exemplu : un sistem de management de mediu). Încălcările principiilor generale ale Codului etic vor avea ca rezultat declanșarea mecanismelor disciplinare care au de asemenea ca scop prevenirea infracțiunilor împotriva instituțiilor publice sau dezastrelor de mediu care pot fi atribuite Companiei.

Conduita etică a furnizorilor (contractorilor)

Furnizorii vor acționa în permanență, cu devotament și imparțialitate și ca un furnizor loial al Companiei, precum și cu discreție adecvată. În mod particular, se vor abține de la orice declarație publică privind bunurile, lucrările sau serviciile furnizate, fără aprobarea prealabilă a Companiei și de a se angaja în orice altă activitate care intră în conflict cu obligațiile lor față de Companie. Furnizorii nu vor putea angaja în nici un fel Compania fără acordul scris prealabil al acesteia și, atunci când este posibil, vor face cunoscută această obligație terților.

Pe perioada executării contractului, furnizorii și personalul lor vor respecta drepturile omului și se vor obliga să nu aducă atingere obiceiurilor politice, culturale și religioase dominante în România.

Când furnizorul sau oricare din subcontractanții săi, personalul, experții, agenții sau subordonații săi, se oferă să dea ori sunt de acord să ofere ori să dea, sau dau oricărei persoane mită, bunuri în dar, facilități ori comision în scopul de a determina ori recompensa îndeplinirea sau neîndeplinirea oricărui act sau fapt privind contractele încheiate cu Compania, ori pentru a favoriza sau defavoriza orice persoană în legătură cu contractul, aceștia vor răspunde în condițiile legii, în funcție de natura și gravitatea faptei.

Compania poate decide încetarea contractului, fără a aduce atingere nici unui drept anterior dobândit de furnizor în baza contractului încheiat.

Plățile către furnizor aferente contractului încheiat vor constitui singurul venit ori beneficiu ce poate deriva din contractul încheiat, și atât furnizorul cât și personalul său, salariat ori contractat, inclusiv conducerea sa și salariații din teritoriu, nu vor accepta nici un comision, deducere, alocare, plată indirectă ori orice altă formă de retribuire în legătură cu, sau pentru executarea obligațiilor prevăzute în contract.

Furnizorul și personalul său vor respecta secretul profesional, pe perioada executării contractului, inclusiv pe perioada oricărei prelungiri a acestuia, și după încetarea contractului. În acest sens, cu excepția cazului în care se obține acordul scris prealabil al Companiei, furnizorul și personalul său, salariat sau contractat de acesta, incluzând conducerea și salariații din teritoriu, nu vor comunica niciodată oricărei alte persoane sau entități, nici o informație confidențială divulgată lor sau despre care au luat la cunoștință și nu vor face publică nici o informație referitoare la recomandările primite în cursul sau ca rezultat al derulării contractului. Totodată, furnizorul și personalul său nu vor utiliza în dauna Companiei, informațiile ce le-au fost furnizate sau rezultatul studiilor, testelor, cercetărilor desfășurate în cursul sau în scopul executării contractului.

Furnizorul va lua toate măsurile necesare pentru a preveni ori stopa orice situație care ar putea compromite executarea obiectivă și imparțială a contractului. Conflictele de interese pot apărea în mod special ca rezultat al intereselor economice, afinităților, legăturilor de rudenie ori afinitate sau a oricărei alte legături sau interese comune. Orice conflict de interese apărut în timpul executării contractului trebuie notificat în scris tuturor părților semnatare ale contractului, fără întârziere.

Compania își rezervă dreptul de a verifica dacă măsurile luate sunt corespunzătoare și poate solicita măsuri suplimentare dacă este necesar. Furnizorul se va asigura că personalul său, salariat sau contractat de el, inclusiv conducerea și salariații din teritoriu, nu se află într-o situație care ar putea genera un conflict de interese. Furnizorul va înlocui, imediat și fără vreo compensație din partea Companiei, orice membru al personalului său salariat ori contractat, inclusiv conducerea și salariații din teritoriu, care se regăsesc într-o astfel de situație.

Furnizorul se va abține de a stabili orice contact care ar putea să-i compromită independența ori pe cea a personalului său, salariat ori contractat, inclusiv conducerea și salariații din teritoriu. Când furnizorul nu-și menține independența, Compania, fără afectarea dreptului acesteia de a obține repararea prejudiciului ce i-a fost cauzat ca urmare a situației de conflict de interese, va putea decide încetarea de drept și cu efect imediat a contractului.

3.2.6 Norme și reguli de conduită în relația cu comunitățile Politica de mediu

Compania garantează urmărirea realizării obiectivelor concordante cu scopurile strategice de mediu prin stabilirea și implementarea politicii de mediu abordată în mod unitar și consistent. Aceste acțiuni vor implica:

- adoptarea principiilor cu privire la mediu și dezvoltarea durabilă
- stabilirea liniilor generale cu privire la implementarea politicilor de mediu
- identificarea indicatorilor și asigurarea monitorizării și controlului rezultatelor societății din punct de vedere al impactului asupra mediului
- administrarea relațiilor cu organizațiile, instituțiile și agențiile în domeniul mediului.

Compania are în structura organizatorică un compartiment distinct responsabil cu sarcinile și problemele specifice acestui aspect.

Comunicări referitoare la mediu

Compania oferă informații cu privire la implementarea politicilor de mediu și concordanța dintre rezultatele obținute și obiectivele stabilite.

Acest raport trebuie să evidențieze:

- cele mai importante evenimente legate de mediu (de exemplu: obținerea certificatelor de atestare a calității sistemelor de mediu, inițiative pentru protejarea mediului)
- cele mai importante rezultate în domeniu (efectul re tehnologizării și modernizării stațiilor de epurare, exploatarea resurselor recuperabile, reducerea emisiilor, gestionarea deșeurilor)

Compania se obligă să acorde acces la toate informațiile legate de mediu, în conformitate cu cerințele de protecție a informațiilor.

Relațiile cu grupurile de interes

Compania consideră că stabilirea unui dialog cu diverse asociații prezintă o importanță majoră pentru dezvoltarea corespunzătoare a activităților sale economice. Având în vedere cele de mai sus, Compania va iniția canale stabile de comunicare cu asociațiile reprezentând partenerii acesteia, în scopul cooperării, în interesul reciproc al părților implicate, în prezentarea pozițiilor Companiei și prevenirea posibilelor situații conflictuale.

În acest sens Compania:

- garantează că va răspunde observațiilor tuturor asociațiilor
- ori de câte ori va fi posibil, va încerca să implice și să informeze asociațiile cele mai importante și reprezentative cu privire la aspectele care interesează anumite categorii de parteneri

Relațiile de natură economică cu partide politice, organizații sindicale și asociații

Compania nu finanțează partide politice sau candidați ori reprezentanți ai acestora și nici nu sponsorizează convenții sau festivități ale căror unic scop este acela de propagandă politică și nu exercită nici o presiune directă sau indirectă asupra politicianilor.

Compania nu plătește contribuții organizațiilor cu care ar putea avea conflicte de interes (de exemplu: asociații de mediu sau asociații de protecție a consumatorilor)

Ajutoare financiare și sponsorizări

Contractele de sponsorizare care pot implica probleme sociale, mediu, sporturi, arte, cultură și culte se aprobă de Directorul General și se încheie doar în cazul în care există garanții de calitate și implică un mare număr de cetățeni.

În orice caz, în ceea ce privește propunerile de sponsorizare selectate, Compania acordă o atenție specială tuturor conflictelor de interes, atât celor personale, cât și celor la nivel de Companie (de exemplu: legături de rudenie cu părțile interesate sau legături cu organizațiile care pot favoriza într-un anumit mod, în funcție de sarcinile pe care le îndeplinesc, activitățile Companiei).

Relațiile cu instituțiile

Fiecare relație cu instituțiile naționale și locale este realizată exclusiv prin forme de comunicare desemnate să evalueze implicațiile activității autorităților naționale și locale pentru Companie, să răspundă cererilor oficiale sau actelor organelor de

inspecție (întrebări, interpelări), sau să facă cunoscută poziția Companiei cu privire la subiecte care au importanță pentru aceasta.

În acest sens, Compania se obligă să stabilească, fără nici o formă de discriminare, canale stabile de comunicare cu toate părțile instituționale la nivel internațional, național și local, evitând acordurile oculte.

Pentru a asigura un maxim de claritate, contactele cu părțile instituționale se vor realiza exclusiv prin reprezentanți desemnați explicit pentru îndeplinirea acestui rol, de către Directorul General.

Organisme de control în materie de concurență și autorități de reglementare

Compania respectă în totalitate și cu rigurozitate reglementările în materie de concurență, precum și pe acelea ale autorităților de reglementare în domeniul serviciilor de utilități publice.

Compartimentele funcționale ale Companiei au obligația de a notifica Compartimentelor Financiar și Audit cu privire la toate inițiativele asumate de acestea care pot avea consecințe în materie de legislație a concurenței.

Compania nu refuză, ascunde, manipulează sau interzice furnizarea oricăror informații cerute de autoritățile de control în materie de concurență sau de autoritățile de reglementare în decursul activităților acestora de inspecție și cooperează activ pe durata desfășurării oricăror proceduri de investigație.

În vederea garantării unui nivel maxim de transparență, Compania se obligă să nu permită producerea nici unei situații de conflict de interese în care să fie implicați salariații oricărei autorități sau membrii familiilor acestora.

4. PROCEDURI DE IMPLEMENTARE

Atribuțiile Comitetului de control intern cu privire la implementarea și controlul Codului de conduită etică

Comitetul de control intern este responsabil cu următoarele sarcini care implică Codul de conduită etică :

- luarea deciziilor cu privire la încălcările grave ale Codului de conduită etică raportate de șeful Compartimentului de Audit
- exprimarea unor opinii obligatorii cu privire la verificarea celor mai semnificative politici și proceduri, pentru a garanta că acestea sunt în conformitate cu Codul de conduită etică
- revizuirea periodică a Codului de conduită etică
În acest sens, Comitetul evaluează :
- planurile de comunicare și de formare profesională cu privire la problematica de etică
- planul de audit și rapoartele periodice întocmite de șeful Compartimentului de Audit

4.2 Atribuțiile Compartimentului de Audit

Șeful Compartimentului de Audit are următoarele sarcini:

- Confirmarea aplicării și respectării Codului de conduită etică prin activități de verificare care constau în controlul și promovarea îmbunătățirii continue în domeniul eticii în cadrul Companiei. Acest lucru va fi îndeplinit prin analiza și evaluarea proceselor stabilite pentru a controla riscurile de conduită contrară eticii.

- Monitorizarea inițiativelor având ca scop creșterea informării și înțelegerii cu privire la Codul de conduită etică, în special
- Garantarea dezvoltării comunicărilor și formării profesionale în materie de etică
- Analizarea propunerilor de revizuire a procedurilor și politicilor societății care au un impact semnificativ în această materie, precum și formularea unor soluții posibile care vor fi înaintate spre evaluare Comitetului de control intern
- Primirea și analizarea rapoartelor cu privire la nerespectarea Codului de conduită etică
- Propunerea de revizuire a Codului de conduită etică

Aceste activități vor fi îndeplinite cu ajutorul salariaților din cadrul Compartimentului de Audit Intern, Comisiei de Monitorizare, Coordonare și Îndrumare Metodologică a dezvoltării sistemului de control managerial și a tuturor compartimentelor Companiei, fiind asigurat accesul nelimitat la toate documentele care pot fi utile.

4.3 Comunicări și formare profesională specifică

Codul de conduită etică este adus în atenția tuturor salariaților Companiei prin activități de comunicare specifice (de exemplu: furnizarea unei copii a Codului de conduită etică, publicarea acestuia pe pagina de internet a Companiei – www.casomes.ro, includerea unei clauze de respectare a Codului de conduită etică în toate contractele individuale de muncă).

Pentru a se asigura că toți salariații Companiei au înțeles corect Codul de conduită etică, Compartimentul de Resurse Umane pregătește și implementează în baza instrucțiunilor șefului Compartimentului de Audit un plan anual de formare profesională care pune accentul pe cunoașterea principiilor și standardelor de etică.

Inițiativele cu privire la formarea profesională în această materie sunt diferențiate în funcție de rolurile și responsabilitățile salariaților. Pentru personalul nou angajat este prevăzut un program de formare specială care prezintă conținutul Codului de conduită etică care trebuie respectat.

4.4 Consiliere etică

În scopul aplicării eficiente a dispozițiilor prezentului Cod Directorul General al Companiei va desemna, prin dispoziție, o persoană din cadrul Compartimentului Resurse Umane pentru realizarea atribuțiilor de consiliere etică și monitorizarea respectării normelor de conduită etică.

Salariatul prevăzut la aliniatul de mai sus are următoarele atribuțiuni:

- acordă consultanță și asistență salariaților Companiei cu privire la respectarea normelor de conduită
- monitorizează aplicarea prevederilor prezentului Cod
- întocmește rapoarte trimestriale privind respectarea normelor de conduită etică a salariaților

Rapoartele prevăzute mai sus, aprobate de către Directorul General se prezintă Consiliului de Administrație.

4.5 Rapoarte ale părților interesate

Compania asigură stabilirea unor canale de comunicare prin care fiecare parte interesată poate face notificări privind prezentul Cod de conduită etică (de exemplu:

asociațiile de protecție a consumatorilor sau asociațiile de protecție a mediului, furnizorii și personalul).

În același timp, toți partenerii Companiei pot raporta în scris în formă neanonimă, orice încălcare sau suspectare de încălcare a Codului etic. Sesizările de încălcare a prezentului Cod etic vor fi analizate de comisia de disciplină prin audierea autorului sesizării și a persoanei implicate în încălcarea pretinsă. Comisia de disciplină va lua măsurile necesare pentru a se asigura că persoanele care depun sesizările nu sunt supuse nici unui act de represalii, adică acțiuni care pot avea ca rezultat chiar și bănuiala de discriminare sau penalizare (în cazul furnizorilor, de exemplu: întreruperea relațiilor de afaceri, în cazul salariaților, nepromovarea).

5. MODUL DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR

Nerespectarea prezentului Cod, atrage răspunderea persoanei vinovate. Stabilirea vinovăției se face cu respectarea procedurilor legale în vigoare și în conformitate cu Regulamentul de Ordine Interioară a Companiei.

Înregistrarea reclamațiilor

Orice persoană care se consideră vătămată prin fapta unui salariat al Companiei poate să sesizeze acest lucru conducerii Companiei.

Reclamațiile și sesizările referitoare la încălcarea prezentului Cod se pot face verbal în cadrul programului de audiențe a Directorului General sau în scris pe adresa Companiei.

Sesizările și reclamațiile scrise se depun la registratura Companiei iar acestea vor fi transmise secretarului comisiei de disciplină.

Sesizarea formulată în scris trebuie să cuprindă următoarele elemente:

- numele, prenumele, domiciliul sau, după caz, locul de muncă și funcția deținută de persoana care a formulat sesizarea ori denumirea și sediul persoanei juridice, precum și numele și funcția reprezentantului legal
- numele și prenumele salariatului a cărui faptă este sesizată ca abatere disciplinară
- descrierea faptei care constituie obiectul sesizării și data săvârșirii acesteia
- prezentarea dovezilor pe care se sprijină sesizarea
- adresa de corespondență
- data
- semnătura

6. DISPOZIȚII FINALE

Prezentul Cod de conduită etică va fi revizuit periodic.

Prevederile prezentului Cod se completează cu prevederile Codului Muncii, cu modificările și completările ulterioare precum și a prevederilor Regulamentului Intern al Companiei.

Codul de conduită etică al Companiei intră în vigoare la data aprobării lui de către Consiliul de Administrație.

Ulterior aprobării Consiliului de Administrație, el va fi adus la cunoștința salariaților și persoanelor interesate.
