

LUÂND ATITUDINE

Dacă observi ceva, vorbește despre asta.
Protejează-te pe tine, pe colegii tăi și societatea noastră.

Ce înseamnă să iei atitudine?

Care sunt motivele pentru care poți lua atitudine?

Când poți lua atitudine?

Cum să iei atitudine?

La ce să te aștepți când iei atitudine?

Ce așteptări avem de la tine atunci când iei atitudine?



LUÂND ATITUDINE



În calitate de societate, ne așteptăm ca toată lumea să acționeze responsabil și cu integritate. Dar uneori se poate întâmpla să nu fie așa. Dacă auzi sau vezi ceva care ar putea încălca valorile noastre sau acest cod, te încurajăm să iei atitudine. Acest lucru ne permite să abordăm îngrijorarea ta și ne ajută să ne protejăm personalul, societatea și mediul de lucru. Vom asculta, vom acționa și vom proteja.

Întotdeauna. Oriunde.

Luarea de atitudine este o responsabilitate comună. Scopul este de a ne proteja angajații și societatea de orice formă de vătămare prin semnalarea motivelor de îngrijorare înainte ca acestea să devină o problemă. Sau pentru a preveni escaladarea problemelor. Poate fi nevoie de curaj pentru a lua atitudine, dar este decizia corectă.

Ce înseamnă să iei atitudine?

Să iei atitudine înseamnă, în esență, să îți exprimi îngrijorarea, astfel încât problema să poată fi abordată. În mod ideal, toată lumea ar trebui să se simtă confortabil să discute despre îngrijorările sale direct cu persoana implicată. Dar știm cu toții că acest lucru nu este întotdeauna posibil sau realist, motiv pentru care îți oferim diverse alte modalități de a lua atitudine.

Care sunt motivele pentru care poți lua atitudine?

Ești încurajat să iei atitudine cu privire la activitățile sau comportamentele care nu respectă valorile noastre, acest cod sau legea. De exemplu: discriminarea sau hărțuirea unui coleg, îngrijorări legate de infracțiuni, cum ar fi fraudă și corupția, un conflict de interese sau afectarea mediului.

Dacă te simți stingherit sau inconfortabil legat de un potențial comportament necorespunzător, exprimă-ți îngrijorarea indiferent de amploare sau impact. Nu greșești niciodată dacă semnalezi un comportament necorespunzător, oricât de neînsemnat ar părea. Riscul constă în ignorarea lucrurilor. Ceea ce poate părea inițial o problemă ne semnificativă ar putea escalada, dacă nu este adusă la cunoștință și abordată. Problemele tind să se amplifice și să se agraveze în timp. Acestea fiind spuse, programul nostru „Luați atitudine” nu are scopul de a soluționa litigiile personale sau juridice sau orice nemulțumiri pe care le poți avea cu privire la locul tău de muncă - cum ar fi obiecții cu privire la evaluarea performanței tale, dezacorduri cu managerul tău sau reclamații cu privire la o creștere salarială. Partenerul tău de afaceri responsabil de resursele umane îți stă la dispoziție pentru a te ajuta cu orice astfel de probleme sau poți contacta un Reprezentant de încredere pentru sfaturi sau asistență.

Când poți lua atitudine?

Dacă ai experimentat sau ai observat ceva suspect sau greșit sau dacă te simți neliniștit în legătură cu ceva care ar fi putut încălca codul nostru, te încurajăm să îți exprimi îngrijorarea cât mai repede cu putință. Nu îți face griji cu privire la cât de multe informații deții în momentul respectiv. Semnalând din timp o problemă, avem cea mai bună șansă să găsim o soluție rapidă și să împiedicăm escaladarea situației. Dacă îți exprimi îngrijorarea, deținem toate procedurile pentru a verifica și investiga semnalarea. Dacă preocupările tale se dovedesc a fi greșite sau nefondate, nu vei fi niciodată tras la răspundere (cu excepția cazului în care transmiți în mod deliberat o sesizare falsă). La urma urmei, am prefera să verificăm o îngrijorare care se dovedește a fi nefondata, decât să riscăm să nu aflăm despre o situație care se dovedește a fi o problemă semnificativă.

Semnalând din timp o problemă, avem cea mai bună șansă să găsim o soluție rapidă și să împiedicăm escaladarea situației.



CUM SĂ IEI ATITUDINE?

Există mai multe moduri și canale prin care poți lua atitudine. Nu contează pe care îl alegi, așa că ia atitudine în modul în care te simți confortabil.



Managerul tău

Încurajăm oamenii să poarte conversații oneste în cadrul echipei lor, deoarece adesea problemele sunt rezolvate cel mai bine direct între colegi. Dacă nu te simți confortabil să discuți direct despre motivele tale DE ÎNGRIJORARE CU PERSOANA ÎN CAUZĂ, POȚI DISCUTA ȘI CU managerul tău. De obicei, aceștia sunt în măsură să înțeleagă situația și să îți răspundă.



Un coleg de încredere

Alternativ, există mai multe persoane în afara departamentului tău cu care poți discuta. Colegii tăi locali din echipele de resurse umane, juridic/ conformitate sau P&CI sunt acolo să asculte și să ofere sfaturi, la fel și reprezentanții de încredere. Poți solicita sfatul acestora în mod informal cu privire la ceea ce trebuie să faci, dar aceștia te pot ajuta, de asemenea, să transmiți o sesizare prin intermediul serviciului „Luați atitudine” sau o pot transmite în numele tău.



Conduită în afaceri globale

De asemenea, poți raporta preocuparea ta direct departamentului de Conduită în afaceri globale, la adresa speakup@heineken.com.



Portalul „Luați atitudine”

De asemenea, îți poți exprima îngrijorarea, în condiții de siguranță și securitate, prin intermediul portalului nostru extern, independent, „Luați atitudine”. Este accesibil 24/7 prin internet (speakup.heineken.com), telefon sau aplicație, în limba ta. Dacă preferi, poți să ieși atitudine în mod confidențial, chiar anonim.



Încurajăm toți angajații să utilizeze canalele noastre dedicate pentru a raporta intern preocupările și problemele. Cu toate acestea, când este posibil și adecvat, sesizările pot fi transmise și autorităților oficiale.



LA CE SĂ TE AȘTEPTI CÂND IEI ATITUDINE?

Ce se întâmplă în continuare?

Toate sesizările transmise prin serviciul „Luați atitudine”, care sunt raportate direct prin portalul nostru global „Luați atitudine” sunt analizate de către o echipă independentă, pentru a proteja confidențialitatea persoanei care a transmis sesizarea și pentru a asigura monitorizarea și investigarea corespunzătoare. Scopul unei investigații este de a colecta date pentru a stabili dacă problema este justificată și, dacă da, ce măsuri trebuie luate. Toți angajații trebuie să coopereze pe deplin în cadrul investigațiilor. Ghidul „Luați atitudine” conține mai multe informații despre modul în care sunt investigate cazurile. Atunci când raportezi o îngrijorare, vei primi o confirmare de primire în termen de cinci zile. De asemenea, vei fi notificat după finalizarea investigației. De obicei, detaliile privind rezultatul nu vor fi comunicate pentru a proteja confidențialitatea investigației și pentru a respecta confidențialitatea persoanelor implicate. Dacă problema este fondată, se va lua o decizie cu privire la ce măsuri disciplinare sunt necesare, dacă există. Alte măsuri includ îmbunătățirea proceselor și a verificării, precum și instruirea pentru a preveni problemele viitoare.

Protejăm confidențialitatea și anonimatul

Dacă raportezi un motiv de îngrijorare, informațiile pe care le furnizezi vor fi partajate numai cu persoanele care trebuie să le cunoască pentru a investiga preocuparea ta sau pentru a rezolva problema. Indiferent de modul în care alegi să semnalezi, identitatea ta nu va fi dezvăluită decât dacă îți oferi consimțământul. Dacă dorești să păstrezi anonimatul, acest lucru va fi respectat. În calitate de societate, avem responsabilitatea de a investiga îngrijorările, nu persoana care le-a raportat. Nu este niciodată acceptabil ca identitatea celor care semnalează probleme în mod anonim să fie urmărită sau chiar ghicită. În cazul în care consideri că identitatea ta a fost dezvăluită fără permisiunea ta, te rugăm să raportezi

Nu uita!

Nu păstra tăcerea doar pentru că ceilalți nu acționează. Protejează-ți locul de muncă, colegii și pe tine, luând atitudine.

Avem toleranță zero față de represalii

Îi prețuim cu adevărat pe toți cei care iau atitudine atunci când văd ceva în neregulă care implică societatea noastră sau personalul. Interzicem cu strictețe orice formă de represalii împotriva oricărei persoane care ia atitudine cu bună credință sau care cooperează în cadrul unei investigații. Represaliile reprezintă o încălcare a codului și vor conduce la acțiuni disciplinare. În cazul în care consideri că ai suferit orice formă de represalii, te rugăm să raportezi acest lucru, astfel încât să putem lua măsuri pentru a te proteja.

Nu utiliza în mod inadecvat serviciul „Luați atitudine” pentru a face acuzații false

Pe cât de mult vă încurajăm să luați atitudine, nu trebuie să utilizați niciodată canalele „Luați atitudine” pentru a face cu bună știință acuzații false împotriva celorlalți – de exemplu, dacă sunteți frustrați din cauza colegilor sau a sarcinilor de lucru. Acest lucru este incorect și dăunător pentru persoanele implicate și nu va fi tolerat.



Poate să apară următoarea situație...

În timpul ședințelor de echipă, un manager face adesea comentarii ofensatoare și sexuale față de colegi. Toată lumea știe, dar nimeni nu pare să facă nimic în acest sens.

Poate te gândești...

Este inutil să îmi exprim îngrijorarea. Oricum nu se va întâmpla și nu se va schimba nimic. Dacă alte persoane cunosc această problemă și o ignoră, poate exagerez și ar trebui să accept că acest comportament face parte din dinamica echipei.

Dar, de fapt...

Nu ar trebui să ignori acest lucru, ci să iei atitudine. Faptul că ceilalți ignoră sau par să accepte un comportament inadecvat nu ar trebui să te împiedice să îl raportezi. Semnalarea unei îngrijorări poate părea dificilă, dar acest lucru poate pune capăt situațiilor dăunătoare sau poate împiedica înrăutățirea acestora. Luând atitudine, acționezi pentru a te proteja pe tine, pe colegii tăi și locul de muncă. Poate fi nevoie de curaj pentru a lua atitudine, dar este decizia corectă.

Întreabă-te...

Acest comportament mă face să mă simt îngrijorat sau nervos?
Dacă da, acesta este un indiciu că ar trebui să iau atitudine.





CE AȘTEPTĂRI AVEM DE LA TINE ATUNCI CÂND IEI ATITUDINE?

În calitate de angajat, ai responsabilitatea de:

- **Cum și când să iei atitudine.** A trăi conform Codului este un efort de echipă și ne bazăm pe sprijinul tău pentru a semnala probleme și a raporta încălcări, astfel încât să le putem soluționa. Te rugăm să te asiguri că înțelegi cum să iei atitudine și să iei atitudine atunci când este necesar. Dacă suspectezi sau descoperi orice activitate ilegală în legătură cu operațiunile sau activitățile noastre care implică părți terțe, raportează-o imediat echipei tale juridice sau direct prin intermediul portalului „Luați atitudine”.
- **Nu iniția niciodată represalii împotriva unei persoane pentru că a luat atitudine.** Continuă să tratezi pe oricine care ia atitudine cu corectitudine și respect și nu încerca să faci rău, să pedepsești sau să excluzi persoanele respective. Represaliile sub orice formă (explicite sau subtile) sunt greșite și nu vor fi tolerate.
- **Cooperează în investigații.** În calitate de angajat, trebuie să cooperezi și să participi la investigațiile problemelor semnalate prin intermediul serviciului „Luați atitudine”. Sub rezerva legilor locale, acest lucru înseamnă că trebuie să respecti orice solicitări sau instrucțiuni din partea echipei de investigație. Aceasta include participarea la interviuri, furnizarea documentației și respectarea oricărui alte măsuri și solicitări de investigare. Cooperarea este esențială pentru asigurarea calității și corectitudinii investigației. Nu obstrucționa sau împiedica o investigație – de exemplu, prin ștergerea sau distrugerea dovezilor sau prin declarații false.
- **Respectă confidențialitatea și intimitatea.** Nu discuta cu alte persoane despre problemele aflate în curs de investigare (inclusiv cu colegii și managerul tău), decât dacă acest lucru a fost aprobat de echipa de investigare. Confidențialitatea este necesară pentru a proteja integritatea procesului și pentru a asigura corectitudinea pentru toate părțile implicate.



Dacă ești manager de persoane sau membru al conducerii executive, ai responsabilități suplimentare:

- **Creează o cultură sigură pentru a lua atitudine.** Încurajează-ți echipa să semnaleze probleme și să raporteze încălcările reale sau suspectate ale Codului. Asigură-te că echipa ta înțelege cum să ia atitudine și se simte confortabil și în siguranță să facă acest lucru. Nu spune unei persoane și nu instrui niciodată pe cineva să nu raporteze o îngrijorare.
- **Oferă asistență și protecție.** Nu respinge și nu ignora problemele care ți-au fost comunicate. Ascultă și sprijină pe oricine îți semnalează o preocupare sau care îți aduce în atenție încălcări reale sau posibile. Asigură-te ca aceste persoane sunt respectate și nu există represalii împotriva acestora - din partea ta sau a colegilor.
- **Ia măsurile adecvate.** Asigură-te că toate problemele semnalate sunt luate în serios și abordate prompt și în mod corespunzător. În funcție de natura lor, unele preocupări sau probleme pot fi soluționate imediat în cadrul echipei. Dacă acest lucru nu este posibil, transmite problema mai departe, cât mai curând posibil - de exemplu, prin transmiterea unei sesizări prin intermediul serviciului „Luați atitudine”. După transmiterea sesizării, echipa de analiză a sesizărilor poate stabili calea de acțiune adecvată. Transmiterea unei sesizări prin intermediul serviciului „Luați atitudine” este obligatorie pentru chestiunile care necesită investigare și pentru orice probleme legate de fraudă sau reglementare (mită și corupție, legea concurenței, sancțiuni sau spălare de bani). Cooperează pe deplin și cu promptitudine și completează orice documentație solicitată de echipa de investigație (de ex., informații despre caz și lecții învățate).
- **Ajută la prevenirea problemelor viitoare.** Dacă a avut loc o încălcare a codului în cadrul echipei tale sau a operațiunilor, întreabă-te dacă sunt necesare comunicări, instruire sau modificări suplimentare ale proceselor și controalelor comerciale, pentru a reduce probabilitatea apariției unor încălcări similare în viitor. Și acționează în consecință.

VREI SĂ ȘTII MAI MULT?

Consultă Ghidul nostru „[Luați atitudine](#)” dacă dorești să afli mai multe informații, de exemplu în cazul în care nu ești sigur dacă trebuie sau nu să iei atitudine. Ghidul „[Luați atitudine](#)” are scopul de a demistifica procesul prin care se ia atitudine și te îndrumă prin fiecare etapă a acestuia.

Ai întrebări?

Întreabă! Contactează unul dintre reprezentanții de încredere ai societății noastre sau contactează departamentul de Conduită în afaceri globale.



GLOSAR

Cadourile reprezintă orice bun sau obiect de valoare oferit, în schimbul căruia nu se primește o plată sau o altă contraprestație. Acestea includ reduceri personale, tichete sau alte cadouri. Materialele promoționale ce poartă însemnele mărcii sau mostrele gratuite oferite vânzătorilor sau proprietarilor de baruri nu sunt considerate cadouri, dacă sunt oferite într-o cantitate și cu o frecvență rezonabilă.

Contribuțiile politice sunt donații financiare sau alte forme de sprijin către funcționari publici, cum ar fi sponsorizarea unui eveniment, munca voluntară sau utilizarea gratuită sau la preț redus a facilităților, precum birourile.

Divertisment și ospitalitate se referă la evenimente care depășesc în amploare o simplă masă de afaceri, incluzând un spectacol de divertisment, cum ar fi o piesă de teatru, un concert sau un eveniment sportiv. De asemenea, aceste evenimente cuprind călătoriile transfrontaliere și/sau cazare peste noapte. Având în vedere natura activității noastre, vizitele uzuale efectuate la clienți nu se califică drept activitate de divertisment. Dacă oferi sau primești o activitate de divertisment sau ospitalitate și gazda nu este prezentă, acest lucru este considerat cadou.

Donățiile caritabile sunt cadouri făcute în numerar sau în natură către organizații sau comunități non-profit fără nicio așteptare de a câștiga ceva în schimb, pentru a ajuta organizația să își atingă scopurile și obiectivele.

Echitatea înseamnă asigurarea accesului echitabil la resurse și oportunități, precum și un tratament corect în procesele de bază, pentru ca fiecare persoană să își atingă potențialul maxim.

Funcționarii publici sunt persoane care dețin o funcție guvernamentală sau publică, indiferent dacă sunt aleși, numiți sau angajați. Funcționarii publici includ, de obicei, persoane care lucrează pentru agenții, departamente sau organizații guvernamentale de la diferite niveluri (inclusiv locale, regionale și naționale). Printre exemple se numără președinții, guvernatorii, primarii, membrii parlamentului, funcționarii vamali, funcționarii fiscali, funcționarii și inspectorii de aplicare a legii, judecătorii, autoritățile de reglementare, ambasadorii, angajații guvernamentali de nivel inferior, cum ar fi funcționarii municipali și membrii poliției sau ai forțelor armate. Termenul funcționar public include, de asemenea, diverse tipuri de persoane în afară de funcțiile guvernamentale tradiționale, cum ar fi persoane care lucrează pentru întreprinderi deținute sau controlate de stat, persoane care reprezintă un partid politic sau o organizație publică internațională și membri ai familiilor regale.

Mituirea este oferirea, promiterea, acordarea, acceptarea sau solicitarea unui avantaj necuvenit de orice valoare (inclusiv cadouri, taxe, recompense sau alte beneficii, cum ar fi privilegiile, scutiri, funcții sau tratament preferențial) pentru a influența în mod necorespunzător acțiunile sau deciziile unei alte părți.

Partenerii de afaceri includ clienți, vânzători, furnizori, distribuitori și partenerii din asociația în participațiune a societății noastre.

Reprezentanții de încredere sunt colegi obiectivi, independenți, din fiecare societate operațională, la care poți apela pentru îndrumare dacă te îngrijorează conduita necorespunzătoare și dorești să vorbești cu cineva în mod confidențial.

Spălarea de bani se referă la folosirea unor societăți legitime sau a unor activități profesionale legitime pentru a ascunde originea ilicită a fondurilor sau valoarea fondurilor (profituri realizate din activități infracționale). Spălarea de bani acoperă o gamă largă de activități, inclusiv: (i) disimularea naturii, a sursei, a locației sau a proprietarului profiturilor rezultate din activități infracționale, (ii) dobândirea, utilizarea sau posesia unei proprietăți rezultate din activități infracționale, (iii) transformarea sau transferarea profitului rezultat din activități infracționale sau scoaterea acestuia dintr-o țară, (iv) ajutarea altor persoane să dobândească, să dețină, să utilizeze sau să controleze profituri rezultate din activități infracționale.

