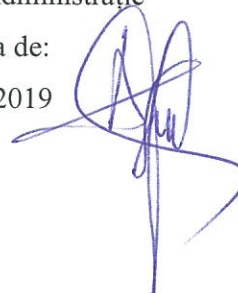


Aprobat în ședința  
Consiliului de Administrație

din data de:

28 mai 2019



## COD DE CONDUITĂ ETICĂ

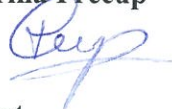
**Avizat**

Director General

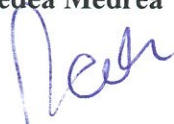
**Dr.ing. Viorel GĂVREA**




**Întocmit**  
**Consilier etic**  
**Ec. Crina Precup**




**Verificat**  
**Compartiment juridic**  
**Jr. Medea Medrea**




	<b>COD DE CONDUITĂ ETICĂ</b>	Ediția I
		Nr. de exemplare:1
		Revizia 2
		Nr. de exemplare:1
		Pagina 2 din 22
		Exemplar nr.1

## Cuprins

1. INTRODUCERE .....	4
1.1. Misiunea și viziunea TETAROM SA .....	4
1.2. Scopul și rolul Codului Etic în realizarea misiunii Societății .....	4
1.3. Abordarea în ceea ce privește părțile interesate .....	4
1.4. Elaborarea Codului Etic.....	4
2. DOMENIUL DE APLICARE AL CODULUI ETIC .....	5
3. LEGISLAȚIA APLICABILĂ CODULUI ETIC.....	5
4. DEFINIȚII, TERMENI ȘI PRINCIPII.....	6
4.1. Definiții.....	6
4.2. Abrevieri .....	6
4.3. Termeni generali.....	6
4.4. Principii generale.....	6
5. NORME DE CONDUITĂ ȘI REGULI DE COMPORTAMENT ÎN TETAROM SA .....	8
5.1. Norme și reguli de conduită în relația Societății cu angajații .....	8
5.1.1. Responsabilitatea mandatarilor.....	8
5.1.2. Recrutarea și gestionarea resurselor umane.....	9
5.1.3. Stabilirea raporturilor de muncă .....	9
5.1.4. Administrarea timpului de lucru a angajaților .....	9
5.1.5. Informarea cu privire la politicile de personal și formarea profesională a salariaților .....	10
5.1.6. Implicarea salariaților .....	10
5.1.7. Securitatea și sănătatea muncii .....	10
5.1.8. Asigurarea confidențialității .....	11
5.1.9. Integritatea și apărarea individului .....	11
5.2. Norme și reguli de conduită a angajaților Societății .....	11
5.2.1. Obligațiile angajaților .....	11
5.2.2. Relația de colegialitate (coleg-coleg).....	13
5.3. Norme și reguli de conduită generală în Societate.....	13
5.3.1. Folosirea resurselor societății .....	13
5.3.2. Managementul informațiilor .....	14
5.3.3. Conflictul de interese.....	14
5.3.4. Loialitatea față de Societate.....	14
5.3.5. Respectarea Constituției și a legilor.....	15
5.3.6. Libertatea opiniilor .....	15
5.3.7. Activitatea publică .....	15
5.3.8. Activitatea politică.....	15
5.3.9. Obiectivitate în evaluare .....	16
5.3.10. Folosirea abuzivă a atribuțiilor funcției deținute .....	16
5.4. Norme și reguli de conduită în relația cu clienții.....	16
5.4.1. Imparțialitate și nediscriminare .....	16
5.4.2. Competență și responsabilitate profesională.....	16
5.4.3. Conduita și comunicarea în relația cu clienții.....	17
5.4.4. Controlul calității și satisfacerea clienților .....	17
5.4.5. Implicarea clienților.....	17
5.5. Norme și reguli de conduită în relația cu furnizorii.....	17
5.5.1. Conduita etică a angajaților .....	17
5.5.2. Conduita etică a furnizorilor.....	18

	<b>COD DE CONDUITĂ ETICĂ</b>	Ediția I Nr. de exemplare:1
		Revizia 2 Nr. de exemplare:1
		Pagina 3 din 22
		Exemplar nr.1

5.6.	Norme și reguli de conduită în relație cu alte categorii .....	18
5.6.1.	În relația cu comunitatea.....	19
5.6.2.	În relația cu grupurile de interese .....	19
5.6.3.	În relația cu autorități.....	19
5.6.4.	În relația cu instituții mass-media.....	19
5.6.5.	În relația cu partide politice, organizații sindicale și asociații .....	20
5.6.6.	În cadrul relațiilor internaționale .....	20
6.	IMPLEMENTAREA CODULUI ETIC .....	20
6.1.	Comunicări și formare profesională specifică .....	20
6.2.	Consilierea etică.....	21
6.3.	Atribuțiile Comisiei de monitorizare cu privire la implementarea și controlul Codului etic.....	21
7.	RECLAMAȚII, RĂSPUNDERI ȘI SANCTIUNI.....	21
7.1.	Înregistrarea reclamațiilor.....	21
7.2.	Răspunderi și sancțiuni .....	22
8.	DISPOZIȚII FINALE.....	22

	<b>COD DE CONDUITĂ ETICĂ</b>	Ediția I Nr. de exemplare:1
		Revizia 2 Nr. de exemplare:1
		Pagina 4 din 22
		Exemplar nr.1

## 1. INTRODUCERE

### 1.1. Misiunea și viziunea TETAROM SA

**Misiunea TETAROM SA** (denumită în continuare Societate) este de a contura o organizație puternică, ale cărei caracteristici să fie *transparența, calitatea, performanța, seriozitatea, profesionalismul, flexibilitatea* în serviciile oferite clienților noștri. Asigurarea unor servicii eficiente cantitativ și calitativ, responsabile la adresa mediului înconjurător, va decurge în condițiile unei reale și permanente preocupări pentru nevoile și doleanțele clienților noștri.

**Viziunea TETAROM SA** este de a realiza aceste servicii prin îndeplinirea cerințelor clienților în condiții de înaltă calitate și promptitudine, folosind personal calificat și dedicat profesiei.

Managementul Societății acordă o atenție deosebită implementării propriei politici referitoare la calitate, ca parte integrantă a politicii generale a organizației.

### 1.2. Scopul și rolul Codului Etic în realizarea misiunii Societății

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.

Scopul Codului Etic este de a promova o conduită etică necesară îndeplinirii misiunii Societății, bazată pe o serie de reguli specifice (norme de conduită etică și profesională) care conturează cerințele minime acceptabile de comportament.

Orice încălcare a acestor reguli va afecta nu numai drepturile și așteptările clienților/beneficiarilor, dar va și schimba în sens negativ imaginea Societății. De aceea, aplicarea și respectarea prevederilor acestui Cod de către toți cei implicați va determina crearea și menținerea unei bune reputații în rândul comunității în care Societatea își desfășoară activitatea. Abaterile sunt pasibile de măsuri disciplinare, conform reglementărilor legale.

### 1.3. Abordarea în ceea ce privește părțile interesate

Societatea intenționează să mențină și să dezvolte o relație bazată pe încredere cu părțile implicate sau care au interes în realizarea misiunii Societății.


Prin părți implicate se au în vedere acele persoane, organizații sau instituții ale căror interese sunt influențate de efectele activității Societății.

În desfășurarea activităților de afaceri conduita contrară eticii compromite relația bazată pe încredere dintre Societate și colaboratori, cultivând o atitudine a acestora din urmă ostilă față de Societate, cu efect asupra eficienței Societății, asupra bunei reputații și prestigiului ei. Buna reputație este o resursă materială esențială care:

- în exteriorul Societății - favorizează investițiile, loialitatea clienților, atragerea unor resurse umane bune, încrederea creditorilor și a furnizorilor
- în interiorul Societății - contribuie la luarea deciziilor și la implementarea lor în condiții bune, fără divergențe.

### 1.4. Elaborarea Codului Etic

Prezentul cod este elaborat și actualizat de către Consilierul etic (numit conform cap. 6.2), verificat de Compartimentul juridic, avizat de către Directorul General și aprobat în ședință de CA.

	<b>COD DE CONDUITĂ ETICĂ</b>	Ediția I Nr. de exemplare:1
		Revizia 2 Nr. de exemplare:1
		Pagina 5 din 22
		Exemplar nr.1

La baza elaborării prezentului Cod de conduită etică s-au vizat toate categoriile de personal din cadrul Societății, inclusiv acele profesii care au coduri de conduită specifice (consilieri juridici, salariați care acordă viza de control financiar preventiv).

## 2. DOMENIUL DE APLICARE AL CODULUI ETIC

Prezentul Cod de conduită etică se aplică în mod obligatoriu managementului, tuturor angajaților (de la toate nivelele ierarhice din structura organizatorică a Societății) precum și membrilor Consiliului de Administrație, respectând Ordinul SGG nr. 600/2018, Standardul 1 - Etică și integritate și OUG 109/2011.


Managementul și membrii CA trebuie să fie modelul de comportament etic care să inspire angajații la aderarea și respectarea valorilor și a Codului Etic.

Managementul, membrii CA și angajații Societății trebuie să cunoască, să-și însușească și să acționeze în conformitate cu prevederile acestui Cod.

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

## 3. LEGISLAȚIA APLICABILĂ CODULUI ETIC

- OG nr. 109/2011 privind governanța corporativă a întreprinderilor publice, cu modificările ulterioare
- HG nr. 722/2016 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a unor prevederi din OUG nr. 109/2011
- Ordinul Secretarului General al Guvernului nr. 600/201 - pentru aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice;
- OG nr. 119/1999 - privind controlul intern și controlul financiar preventiv cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 78/2000 - pentru prevenirea, descoperirea și sancționarea faptelor de corupție, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 11/1991 - privind combaterea concurenței neloiale, cu modificările și completările ulterioare
- Legea nr. 161/2003 - privind unele măsuri pentru asigurarea transparenței în exercitarea demnităților publice, a funcțiilor publice și în mediul de afaceri, prevenirea și sancționarea corupției, cu modificările și completările ulterioare;
- HG nr. 215/2012 - privind aprobarea Strategiei naționale anticorupție;
- Legea nr. 53/ 2003 - Codul Muncii republicat;
- Regulamentul de Organizare și Funcționare al TETAROM SA, în vigoare;
- Regulamentul Intern al TETAROM SA, în vigoare;
- Contractul colectiv de muncă TETAROM SA, în vigoare.

	<b>COD DE CONDUITĂ ETICĂ</b>	Ediția I
		Nr. de exemplare:1
		Revizia 2
		Nr. de exemplare:1
		Pagina 6 din 22
		Exemplar nr.1

## 4. DEFINIȚII, TERMENI ȘI PRINCIPII

### 4.1. Definiții

- **Cod etic** = Cod de conduită etică
- **Comisie de monitorizare** = Comisie de monitorizare SCIM
- **Mandatar** = Directorul General și membrii CA
- **Management** = Directorul General al Societății
- **Societate** = TETAROM SA

### 4.2. Abrevieri

- **AGA** = Adunarea Generală a Acționarilor
- **CA** = Consiliul de Administrație al Societății
- **CIM** = contract individual de muncă
- **M-A** = mandatar și angajați
- **SMC** = Sistem de Management al Calității
- **SSM** = securitatea și sănătatea muncii.

### 4.3. Termeni generali


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

- **Concurență neloială:** constă în orice act sau fapt contrar uzanțelor cinstite în activitatea desfășurată.
- **Conflictul de interese:** situația în care un mandatar sau un angajat al Societății are un interes personal, direct sau indirect, ce contravine interesului Societății, astfel încât afectează sau ar putea afecta obiectivitatea și imparțialitatea sa în luarea deciziilor ori pentru îndeplinirea la timp a îndatoririlor.
- **etică:** totalitatea normelor de conduită morală
- **Frauda:** denumire generică dată faptei prin care un mandatar sau un angajat al Societății încearcă să realizeze un profit material de pe urma încălcării legii (de exemplu, prin înșelăciune, delapidare, furt, fals etc.) sau a nesocotirii drepturilor altei persoane.
- **Integritate:** sentiment al demnității, dreptății și conștiinciozității, care servește drept călăuză în conduita omului; onestitate, cinste, probitate.
- **Interes personal:** orice avantaj material sau de altă natură, urmărit ori obținut, în mod direct sau indirect, pentru propria persoană sau pentru alții, prin folosirea reputației, influenței, facilităților, relațiilor, informațiilor la care au acces ca urmare a desfășurării sarcinilor de serviciu;


### 4.4. Principii generale

Principiile care guvernează conduita profesională a angajaților și activitatea Societății sunt redată în cele urmează. Unele dintre ele se aplică nu doar angajaților ci și managementului, respectiv membrilor CA.

- **Calitatea serviciului** – M-A, prin activitățile depuse, urmăresc satisfacerea clienților săi, acordându-se atenție oricăror solicitări sau recomandări care ar putea îmbunătăți calitatea serviciilor.

	<b>COD DE CONDUITĂ ETICĂ</b>	Ediția I
		Nr. de exemplare:1
		Revizia 2
		Nr. de exemplare:1
		Pagina 7 din 22
		Exemplar nr.1

- **Concurența loială** - Societatea intenționează să apere principiile concurenței loiale. Pentru aceasta se abține de la încheierea de înțelegeri oculte, de la acțiuni de acaparare a pieței, sau care ar constitui abuz de poziție dominantă.
- **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.
- **Confidențialitatea** - M-A trebuie să garanteze confidențialitatea informațiilor de care au luat cunoștință 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. Se interzice folosirea informațiilor confidențiale în scopuri care nu au legătură cu exercitarea activităților profesionale.
- **Demnitatea umană** – fiecare este o persoană 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.
- **Respectul pentru viața privată și protecția datelor personale** - Toți angajații societății și terții cu care aceasta desfășoară relații de afaceri au dreptul la viață privată. Tetarom SA își asumă angajamentul să protejeze datele personale, respectiv toate informațiile care pot fi utilizate pentru a identifica o persoană, direct sau indirect (ex. nume, data nașterii, fotografie, adresă de e-mail). Protecția datelor personale oferă persoanelor ale căror date sunt deținute dreptul de a controla colectarea, procesarea, utilizarea, difuzarea și păstrarea acestor date. Astfel de date vor fi utilizate corect și pentru un scop specific, clar și legitim și, în special, nu vor fi păstrate mai mult decât este necesar pentru scopul în care sunt procesate.
- **Exercitarea echitabilă a autorității** - în stabilirea și gestionarea relațiilor contractuale care implică crearea de relații ierarhice, în special cu angajații, Societatea se angajează să asigure exercitarea autorității într-o manieră corespunzătoare și corectă, fără nici un fel de abuz. Societatea garantează că autoritatea nu se va manifesta prin exercitarea puterii în detrimentul demnității sau independenței unui angajat și că deciziile luate referitor la organizarea relațiilor de muncă vor asigura protejarea valorii reprezentată de angajați.
- **Imparțialitate și nediscriminare** - în relațiile cu colaboratorii (clienți, acționari, furnizori, etc.), M-A 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.
- **Integritate morală** - M-A le este interzis să solicite sau să accepte, direct ori indirect, pentru ei sau pentru alții, vreun avantaj ori beneficiu moral sau material.
- **Integritatea individului** - Societatea garantează integritatea fizică și morală a angajaților săi prin asigurarea unor condiții de muncă care să respecte demnitatea individului și de locuri de muncă corespunzătoare din punct de vedere al securității și sănătății în muncă.
- **Libertatea gândirii și exprimării** – angajații Societății pot să-și exprime și să-și fundamenteze opiniile, cu respectarea ordinii de drept și a bunelor moravuri.
- **Loialitate** - angajații Societății sunt devotați acestora și clienților în scopul îndeplinirii obiectivelor.
- **Onestitate, cinste și corectitudine** - M-A trebuie să respecte, cu maximă seriozitate, atât legislația în vigoare, cât și Codul etic și regulamentele interne. În îndeplinirea atribuțiilor de serviciu personalul trebuie să fie de bună credință și să acționeze pentru îndeplinirea conformă a acestora. Urmărirea intereselor Societății nu poate fi utilizată drept justificare a unui comportament necinstit.
- **Obiectivitate** - M-A sunt imparțiali și nu permit ca raționamentul profesional să fie influențat de prejudecăți, conflicte de interese sau alte influențe nedorite.

	<b>COD DE CONDUITĂ ETICĂ</b>	Ediția I Nr. de exemplare:1
		Revizia 2 Nr. de exemplare:1
		Pagina 8 din 22
		Exemplar nr.1

- **Prioritatea interesului Societății** – M-A au obligația de a considera interesul societății mai presus decât interesul personal, în exercitarea atribuțiilor funcției.
- **Protecția mediului** - mediul este resursa primară pe care Societatea se angajează să o protejeze. În acest scop Societatea depune eforturi pentru a îmbunătăți impactul pe care îl provoacă activitățile sale asupra mediului, prin utilizarea celor mai bune practici în domeniu.
- **Respectul legii** – M-A au obligația de a respecta Constituția și legile țării.
- **Responsabilitatea față de comunitate** - Societatea este conștientă de influența, atât directă cât și indirectă, pe care o are asupra dezvoltării economice și sociale și a bunăstării generale a comunității. De aceea, activitatea sa trebuie să se desfășoare într-o manieră responsabilă față de mediu, cu respectarea comunităților locale, în vederea îmbunătățirii reputației sale și a acceptării de către societate în general.
- **Seriozitate și profesionalism în îndeplinirea sarcinilor de serviciu** - sarcinile de serviciu trebuie îndeplinite în termenii și condițiile stabilite prin proceduri și regulamente, cu responsabilitate, competență, eficiență, corectitudine și conștiinciozitate.
- **Spirit de echipă** - angajații Societății comunică, conlucrează și reușesc împreună.
- **Transparență** - mandatarii și angajații se află într-un dialog deschis și constructiv, cu toate părțile interesate, dialog bazat pe respect și profesionalism.

## 5. NORME DE CONDUITĂ ȘI REGULI DE COMPORTAMENT ÎN TETAROM SA

### 5.1. Norme și reguli de conduită în relația Societății cu angajații

#### 5.1.1. Responsabilitatea mandatarilor

Managementul societății reprezintă un proces complex care se desfășoară pe baza adoptării unor decizii, transpuse în activități, acestea conduc la realizarea de servicii în scopul atingerii misiunii societății.

Atributele fundamentale ale managementului sunt: previziunea, organizarea, coordonarea, antrenarea și controlul sau evaluarea.

Procesul managerial este unul dinamic și interactiv și asigură corelarea de stimulente material și psiho-sociale cu rezultatele muncii și este capabil să organizeze sistemele de reglare a proceselor de muncă .


Secretul de a avea succes în orice poziție managerială este să știi cum să relaționezi, cum să comunic și cum să evaluezi corect angajații.

Mandatarii trebuie să fie model de comportament etic, să promoveze și să susțină un climat organizațional ridicat în care valorile, politicile și standardele de etică ale Societății să fie cunoscute și respectate.

M-A societății au o abordare pozitivă față de controlul intern managerial, a cărui funcționare o sprijină în mod permanent.

Prin sistemul informațional managerial se asigură implementarea pachetului de decizii și urmărirea efectelor acestuia, în scopul garantării atingerii obiectivelor societății.



	<b>COD DE CONDUITĂ ETICĂ</b>	Ediția I
		Nr. de exemplare:1
		Revizia 2
		Nr. de exemplare:1
		Pagina 9 din 22
		Exemplar nr.1

### 5.1.2. *Recrutarea și gestionarea resurselor umane*

Una din prioritățile Societății o constituie managementul acestei resurse iar reușita constă în siguranța că s-a ales “omul potrivit la locul potrivit” și satisfacerea unei game diversificate de cerințe în ceea ce-i privește pe viitorii ocupanți ai locurilor de muncă.

Întregul proces este compus din mai multe etape ce pot fi dezvoltate în mai mare sau mai mică măsură, în funcție de abilitățile pe care le deține persoana ce realizează această activitate. Se disting astfel, în mod general următorii pași:

1. Identificarea nevoilor de personal;
2. Descrierea și analiza posturilor;
3. Stabilirea necesarului pentru recrutare;
4. Identificarea surselor de recrutare;
5. Punerea în aplicare a celor mai potrivite metode de recrutare;

Societatea va evita orice formă de discriminare a angajaților.

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

Sunt efectuate cu implicarea superiorilor direcți, a specialistului resurse umane, iar în măsura posibilului, a persoanelor care au colaborat cu persoana evaluată, urmând ca rezultatele evaluărilor să fie aduse la cunoștința angajatului, pentru optimizarea activității sale în Societate și pentru dezvoltarea personală.

Angajații Societății trebuie să respecte și să încurajeze valorile acesteia la locul de muncă, să promoveze lucrul în echipă și răspunderea individuală. Societatea va face eforturi pentru a acorda angajaților compensații juste și a le oferi un loc de muncă sigur și sănătos.

### 5.1.3. *Stabilirea raporturilor de muncă*

Codul muncii din România reglementează totalitatea raporturilor de muncă, controlul aplicării reglementărilor din domeniul raporturilor de muncă.


Angajații Societății își desfășoară activitatea în cadrul acesteia în temeiul unui CIM. Anterior perfectării acestuia, viitorul angajat își va efectua analizele medicale conform legislației în vigoare, care vor stabili dacă este apt sau nu din punct de vedere medical pentru a ocupa acel post. Prin contractul de muncă, cel angajat se obligă la prestarea unei anumite munci, acceptând subordonarea sa față de angajator care, la rândul său, se obligă la plata salariului și la asigurarea condițiilor de muncă. Înțelegerile care exced prevederilor legale vor fi considerate nule.

Anterior încheierii sau modificării CIM, angajatorul are obligația de a informa persoana care solicită angajarea ori, după caz, angajatul, cu privire la clauzele esențiale pe care intenționează să le înscrie în contract sau să le modifice. Obligația de informare se consideră îndeplinită de către angajator la momentul semnării CIM sau a actului adițional, după caz.

Fiecărui angajat îi sunt aduse la cunoștință, sub semnătură anterior angajării, conținutul Fișei de Post, a Regulamentului de Organizare și Funcționare a Societății, a Regulamentului Intern, prezentul Cod etic, Contractul colectiv de muncă.

### 5.1.4. *Administrarea timpului de lucru a angajaților*

Timpul de lucru stabilit de management este folosit strict în scopul desfășurării sarcinilor de serviciu. Managementul, împreună cu Șefii de servicii au datoria de a optimiza timpul de lucru a angajaților, căutând să facă astfel încât activitatea lor să fie conformă atribuțiilor stabilite și să se

	<b>COD DE CONDUITĂ ETICĂ</b>	Ediția I Nr. de exemplare:1
		Revizia 2 Nr. de exemplare:1
		Pagina <b>10</b> din <b>22</b>
		Exemplar nr.1

încadrez în programul de muncă, cu excepția situațiilor speciale în care se impune rămânerea peste program.

Cererile de acordare a serviciilor, favorurilor personale sau oricărei alte forme de comportament care încalcă prezentul Cod, solicitate de un superior angajatului din subordine ca fiind obligatorii și care aduc atingere demnității sau onoarei personale a angajatului, constituie **abuz în funcție** și contravine principiului privind „Exercitarea echitabilă a autorității”.

Timpul de muncă ocupă o poziție centrală în cadrul relațiilor de muncă, reprezintă un element de dialog social și totodată o clauză importantă a CIM.

#### **5.1.5. Informarea cu privire la politicile de personal și formarea profesională a salariaților**

Resursele umane reprezintă pârghia către succes a unei companii. Credem că în orice societate este unanim recunoscut faptul că valoarea unei organizații constă nu atât în mijloacele materiale sau financiare de care dispune, cât mai ales, în **potențialul său uman**.

Politica de personal a managementului Societății, pusă la dispoziția tuturor angajaților prin instrumente interne de comunicare (proceduri întocmite de compartimentul de resurse umane, comunicări, dispoziții și decizii ale conducerii, etc.), se fundamentează pe necesitatea de a furniza angajaților cunoștințele și abilitățile care, împreună cu instruirea de bază și cu experiența dobândită, să conducă la dezvoltarea competenței.

Managerii și șefii de servicii dezvoltă și îmbunătățesc aptitudinile profesionale ale salariaților folosind toate mijloacele disponibile pentru a asigura dezvoltarea și creșterea aptitudinilor profesionale.

Prin măsurile organizatorice adoptate managementul asigură verificarea periodică a pregătirii profesionale a angajaților, permițând execuția activităților numai de către personal calificat în conformitate cu cerințele procedurilor Societății.

#### **5.1.6. Implicarea salariaților**

Fenomenul de antrenare a resurselor umane este centrat pe motivare, ca factor psihologic determinant în obținerea performanței profesionale.

Implicarea salariaților în îndeplinirea atribuțiilor pe care le au trebuie să fie încurajată în diverse moduri, inclusiv prin desfășurarea unor acțiuni 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.

#### **5.1.7. Securitatea și sănătatea muncii**


Societatea asigură în limite rezonabile din punct de vedere practic protecția în muncă, sănătate și bunăstarea tuturor angajaților la locul de muncă. De asemenea, asigură spații sigure de muncă precum și mijloace sigure de acces și evacuare, asigură un mediu sigur și igienic inclusiv măsuri adecvate pentru protecția bunăstării individuale.

Societatea va aduce la cunoștința fiecărui angajat necesitatea de a-și cunoaște responsabilitatea individuală pentru a manifesta grija și atenția corespunzătoare la locul de muncă.

Obligațiile salariaților în domeniul SSM nu pot aduce atingere responsabilității angajatorului.

Instrucțiunile proprii privind SSM se aplică tuturor salariaților Societății cât și personalului extern, clienților și vizitatorilor și sunt elaborate cu respectarea prevederilor Legii nr. 319/2006 - Legea SSM, cu modificările și completările ulterioare.

Este interzisă deținerea de arme, droguri sau alte substanțe asemănătoare, de către angajați, în sediul Societății sau la locul de muncă. Excepție fac situațiile prevăzute de lege pentru portul de arme.

	<b>COD DE CONDUITĂ ETICĂ</b>	Ediția I Nr. de exemplare:1
		Revizia 2 Nr. de exemplare:1
		Pagina 11 din 22
		Exemplar nr.1

Sunt interzise introducerea și consumarea băuturilor alcoolice în timpul orelor de program, precum și prezentarea în stare de ebrietate la serviciu. Este interzis fumatul în alte spații decât în cele special amenajate pentru fumat, conform prevederilor legale în vigoare. Siguranța și sănătatea fac parte integrantă din activitățile noastre profesionale. Avem datoria de a trata cu atenție măsurile de siguranță și sănătate, de a respecta reglementările și instrucțiunile profesionale relevante și de a utiliza echipamentele de protecție specificate în legislație.

#### **5.1.8. Asigurarea confidențialității**

În ceea ce privește datele personale ale angajaților și procedurile de prelucrare și utilizare a acestora, Societatea respectă și aplică legile în vigoare. Sunt interzise comunicarea sau dezvăluirea datelor personale, fără acordul prealabil al părții în cauză, cu excepția cazurilor care sunt prevăzute prin lege.

Nu este permisă investigarea credințelor personale, a preferințelor sau gusturilor salariaților, a vieții private a acestora în general.

#### **5.1.9. Integritatea și apărarea individului**

Societatea va asigura desfășurarea muncii într-un mediu plăcut, curat și o atmosferă propice, cât mai puțin stresantă, prin aplicarea principiului că un angajat mulțumit și fericit la locul de muncă este motivat să dea un randament maxim și să aducă plus-valoare societății.

Societatea se obligă să protejeze integritatea morală a salariaților, prin asigurarea condițiilor de desfășurare a activității care să respecte demnitatea individului. Având în vedere aceasta, Societatea protejează angajații împotriva actelor de violență psihică, fizică și verbală și se opune oricăror atitudini sau forme de conduită care au ca rezultat discriminări sau prejudicii aduse individului sau convingerilor/preferințelor sale (de exemplu insulte, amenințări, izolare, invadarea excesivă a intimității, a limitelor profesionale).

Nu este permisă hărțuirea sexuală 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 Societății 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 Consilierului etic, care va stabili dacă s-a produs o încălcare a Codului etic.


Ca urmare, integritatea angajaților este asigurată de către Societate prin următoarele interdicții:

- a) să tolereze actele de indisciplină;
- b) să utilizeze abuziv funcția pe care o deține;
- c) să pretindă sau să accepte bani, bunuri, valori în scopul de a îndeplini sau nu, de a se abține de la îndeplinirea funcțiilor sau să execute indicații ce exced competențelor stabilite prin fișa postului;
- d) să facă uz de calitatea sau funcția îndeplinită pentru soluționarea unor interese de ordin personal.

## **5.2. Norme și reguli de conduită a angajaților Societății**

### **5.2.1. Obligațiile angajaților**

În timpul desfășurării activității, angajații Societății trebuie să acționeze cu bună credință și să aibă o atitudine constructivă, în scopul îndeplinirii obligațiilor prevăzute în CIM, în Regulamentul Intern, în Regulamentul de Organizare și Funcționare ale Societății și în prezentul Cod etic.

	<b>COD DE CONDUITĂ ETICĂ</b>	<b>Ediția I</b> Nr. de exemplare:1
		Revizia 2 Nr. de exemplare:1
		Pagina 12 din 22
		Exemplar nr.1

Aceștia au obligația de a raporta, folosind modalitățile de comunicare implementate în Societate, orice încălcări ale regulilor de conduită stabilite prin diverse proceduri interne.

Ținuta vestimentară a angajaților în timpul orelor de program trebuie să fie una adecvată funcției deținute, să nu fie indecentă, cu inscripționări sau mesaje obscene, sau care pot aduce atingere unor persoane (pe criterii de sex, vârstă, funcție, religie, politică, etc.). Prin ținută indecentă se înțelege: fustă scurtă, pantaloni scurți, cămăși/bluze cu decolteu adânc sau prea scurte. Tot de ținută decentă ține și aspectul legat de igiena corporală zilnică (spălat, bărbierit, pieptănat), care să confere o ținută plăcută și îngrijită, astfel încât să nu deranjeze, prin aspect neglijent sau miros, colegii și colaboratorii Societății.

Rezolvarea divergențelor dintre angajați se poate realiza astfel:

- Atunci când există o divergență de opinii, o disensiune între doi sau mai mulți angajați ai societății, pentru a nu degenera situația într-un conflict este indicat ca persoanele respective să dea dovada de maturitate, să discute deschis, să analizeze problema, să-i determine cauzele și să găsească împreună o modalitate de soluționare a acesteia în interesul Societății.
- În cazul în care persoanele implicate nu găsesc o cale amiabilă de rezolvare, sau doresc o opinie imparțială cu privire la respectiva problemă se vor adresa *Consilierului etic al societății*. Este bine ca orice problemă apărută în relațiile de serviciu între angajați să fie analizată și rezolvată cu calm și seriozitate, în scopul prevenirii situațiilor tensionate la locul de muncă.

În calitate de angajat al TETAROM SA, orice persoană este obligată:

- Să se conformeze standardelor de practică profesională și de comportare personală, inclusiv prin îmbunătățirea permanentă a cunoștințelor și deprinderilor personale;
- Să se implice și să sprijine îndeplinirea obiectivelor generale ale Societății și a celor specifice compartimentului său;
- Să lucreze în spiritul colegialității, tratând în mod corect și echitabil toți angajații;
- Să își îmbunătățească capacitatea personală de a-i înțelege și respecta pe ceilalți;
- Să fie loială Societății;
- Să insuflă colegilor și comunității încredere față de activitatea și intențiile Societății;
- Să păstreze confidențialitatea informațiilor pe care le deține, sau la care are acces;
- Să respecte toate legile, regulamentele și procedurile referitoare la activitatea desfășurată;
- Să evite utilizarea funcției personale pentru a obține privilegii speciale necuvenite;
- Să garanteze, prin activitatea sa, satisfacția clienților pentru serviciile oferite.


În relațiile cu personalul din cadrul Societății, precum și cu persoanele fizice sau juridice, angajații Societății sunt obligați să aibă un comportament bazat pe respect reciproc, bună credință, corectitudine și amabilitate. Ca urmare, au obligația de a nu aduce atingere onoarei, imaginii, reputației și demnității colegilor și persoanelor cu care intră în legătură în exercitarea funcției, prin:

- întrebuițarea unor expresii jignitoare
- dezvăluirea unor aspecte ale vieții private, împotriva voinței celui implicat
- formularea unor sesizări sau plângeri calomnioase.

O astfel de atitudine va atrage după sine aplicarea de sancțiuni (avertisment, sancțiune, desfacerea CIM în caz de situații repetate).

Angajații Societății trebuie să aibă o atitudine imparțială și justificată pentru rezolvarea eficientă a problemelor clienților Societății. Au obligația de a aplica și a respecta principiul egalității clienților în fața legii prin:

- promovarea acelorași (sau similare) soluții raportate la aceeași categorie de situații de fapt
- eliminarea oricăror forme de discriminare privind naționalitatea, convingerile religioase și politice, starea materială, sănătate, vârstă, sex sau alte aspecte.

	<b>COD DE CONDUITĂ ETICĂ</b>	Ediția I Nr. de exemplare:1
		Revizia 2 Nr. de exemplare:1
		Pagina 13 din 22
		Exemplar nr.1

### 5.2.2. Relația de colegialitate (coleg-coleg)

Relațiile de muncă se bazează pe principiul consensualității și a buneii credințe. Relația dintre colegi trebuie să fie egalitară, bazată pe colegialitate și pe recunoaștere profesională.

Între colegi trebuie să existe relații de cooperare și susținere reciprocă, datorită faptului că toți angajații Societății au ca țel realizarea unor obiective comune conform regulamentelor Societății, comunicarea între colegi fiind esențială în soluționarea cu eficiență a problemelor.

Colegii își datorează respect reciproc, drept la opinie și considerație, divergențele și nemulțumirile apărute între aceștia soluționându-se în mod amiabil, fără să afecteze relațiile de colegialitate și fără să aducă prejudicii activității Societății și imaginii acesteia. Trebuie să se evite utilizarea cuvintelor, a expresiilor și gesturilor inadecvate și să se manifeste o atitudine conciliantă.

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

În desfășurarea activității, între colegi trebuie să existe spiritul competițional, fairplay-ul (să se evite concurența neloială, promovarea propriei imagini, asumarea de merite necuvenite, denigrarea colegilor), bazat pe promovarea calităților și a meritelor profesionale și nu pe scoaterea în evidență a defectelor celorlalți.

În relația dintre colegi trebuie susținut și promovat spiritul de echipă. Deciziile se iau prin consens, fiecare este deschis la sugestiile celorlalți colegi, 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 **încălțări ale spiritului colegialității**:

- discriminarea, hărțuirea de gen, etnică, sau sub orice altă formă, folosirea violenței fizice, psihice sau verbale, limbajul ofensator ori abuzul de autoritate la adresa unui angajat al Societății;
- promovarea sau tolerarea unor comportamente dintre cele menționate mai sus de către persoanele cu funcții de conducere;
- discreditarea nejustificată a ideilor, ipotezelor sau rezultatelor cercetărilor unui coleg;
- utilizarea, în fața colaboratorilor, colegilor sau conducerii, a unor comentarii lipsite de curtoazie și bun simț 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.

## 5.3. Norme și reguli de conduită generală în Societate


Aceste norme și reguli de conduită sunt aplicabile atât angajaților cât și mandatarilor.

### 5.3.1. Folosirea resurselor societății

M-A au obligația, acționând responsabil, de a depune toate eforturile în vederea protejării bunurilor Societății. Astfel, fiecare trebuie:

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

Fiecare angajat răspunde de integritatea resurselor care îi sunt atribuite, având obligația de a anunța/raporta imediat orice situații, fie și potențiale, care se dovedesc sau pot fi dăunătoare Societății. De asemenea are obligația să evite producerea oricărui prejudiciu, acționând în orice situație ca un bun proprietar.

	<b>COD DE CONDUITĂ ETICĂ</b>	Ediția I
		Nr. de exemplare:1
		Revizia 2
		Nr. de exemplare:1
		Pagina 14 din 22
		Exemplar nr.1

M-A sunt datori să folosească bunurile aparținând Societății numai pentru desfășurarea activităților aferente funcției deținute.

În ceea ce privește aplicațiile informatice, aceștia au obligația:

- de a adapta politici de securitate pentru a proteja sistemele IT;
- de a utiliza în e-mail-urile trimise colaboratorilor sau colegilor un limbaj corect din punct de vedere gramatical, adecvat, decent, care să nu îi ofenseze sau să dăuneze imaginii Societății;
- de a nu accesa site-uri de internet cu un conținut neadecvat care nu are legătură cu munca desfășurată.

### 5.3.2. Managementul informațiilor

M-A trebuie să cunoască și să pună în aplicare politicile Societății cu privire la protecția informațiilor, în vederea garantării confidențialității, integrității și disponibilității acestora.

La întocmirea documentelor proprii, 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.

Informația, cu precădere cea de afaceri, are o durată de viață din ce în ce mai scurtă și are nevoie de o permanentă actualizare. Este de dorit ca informația să fie abundentă, dar pentru a fi utilă trebuie să fie actuală, pertinentă, adaptabilă la specificul fiecărei organizații și mai ales fără redundanțe.

### 5.3.3. Conflictul de interes

Atât mandatarii cât și angajații Societății au obligația:

- de a evita situațiile care pot duce la apariția conflictului de interes
- de a nu obține avantaje personale din valorificarea unor oportunități (de exemplu de afaceri) ce pot apărea în derularea activității lor.

Exemple de situații care pot da naștere conflictelor de interes:

- 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 clienți/furnizori și îndeplinirea activităților de muncă pentru aceeași clienți/furnizori (chiar dacă este implicată o rudă de-a angajatului).
- acceptarea de unor sume de bani, cadouri, bunuri sau favoruri de la persoane fizice/juridice care au/intenționează să aibă relații economice cu Societatea.

În eventualitatea apariției unui conflict de interes, angajații trebuie să își informeze superiorul, care, conform procedurilor adecvate, va informa Comisia de Etică. Orice posibil conflict de interes trebuie declarat.

Soluționarea conflictului de interes se efectuează prin examinarea situației de conflict de interes, prin determinarea și aplicarea soluției adecvate pentru soluționarea pozitivă a conflictului de interes.


Principii generale:

- a) realizarea atribuțiilor cu imparțialitate, obiectivitate și integritate;
- b) asigurarea transparenței deciziei și controlului activității;
- c) responsabilitatea individuală și exemplul personal.

### 5.3.4. Loialitatea față de Societate

M-A au obligația de a apăra, loial, prestigiul Societății, precum și de a se abține de la orice acțiune care poate produce prejudicii imaginii sau intereselor legale ale acesteia.

Acestora le este interzis:

	<b>COD DE CONDUITĂ ETICĂ</b>	Ediția I
		Nr. de exemplare:1
		Revizia 2
		Nr. de exemplare:1
		Pagina 15 din 22
		Exemplar nr.1

- să exprime în public aprecieri neconforme cu realitatea în legătură cu activitatea, politicile și strategiile Societății;
- să dezvăluie informații fără caracter public, în alte condiții decât cele prevăzute de lege. Dezvăluirea acestor informații sau remiterea documentelor care conțin asemenea informații, la solicitarea reprezentanților unei autorități sau instituții publice, este permisă numai cu acordul Directorului General;
- 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 Societății, 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, unităților administrativ-teritoriale din aria de activitate sau Societății;
- să facă aprecieri neautorizate în legătură cu litigiile aflate în curs de soluționare și în care Societatea are calitatea de parte.

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

### 5.3.5. *Respectarea Constituției și a legilor*

M-A au obligația ca, prin actele și faptele lor, în conformitate cu atribuțiile care le revin prin munca depusă, să respecte Constituția, legile țării și etica profesională.

### 5.3.6. *Libertatea opiniilor*

În îndeplinirea atribuțiilor de serviciu sau de mandatar, M-A au obligația de a respecta demnitatea funcției deținute, prin corelarea promovării intereselor Societății cu libertatea dialogului.

În activitatea lor, M-A au obligația de a fi obiectivi și de a respecta libertatea opiniilor, nelăsându-se influențați de considerente personale sau de popularitate. Trebuie să aibă o atitudine conciliantă în exprimarea opiniilor personale și să evite apariția de conflicte datorate divergenței de păreri.

### 5.3.7. *Activitatea publică*

Relațiile cu mass-media se asigură de către Directorul General al Societății sau de persoanele desemnate în acest sens de către acesta, în condițiile legii.


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

Angajații pot participa la activități sau dezbateri publice, chiar dacă nu sunt desemnați în acest sens, dar cu obligația de a face cunoscut că opinia exprimată nu reprezintă punctul de vedere al Societății.

### 5.3.8. *Activitatea politică*

În exercitarea funcției deținute, atât mandatarilor cât și angajaților Societății 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 însemne/panouri publicitare/afișe/bannere ori să distribuie obiecte inscripționate cu sigla sau denumirea partidelor politice ori a candidaților acestora, în cadrul Societății.

	<b>COD DE CONDUITĂ ETICĂ</b>	Ediția I
		Nr. de exemplare:1
		Revizia 2
		Nr. de exemplare:1
		Pagina 16 din 22
		Exemplar nr.1

### 5.3.9. Obiectivitate în evaluare

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

Angajații 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 avansări, promovări, transferuri, numiri sau eliberări din funcții, ori acordarea de stimulente materiale sau morale, excluzând orice formă de favoritism ori discriminare.

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

### 5.3.10. Folosirea abuzivă a atribuțiilor funcției deținute

Atât mandatarilor cât și angajaților Societății (inclusiv celor cu funcție de conducere), le este interzis:

- să folosească prerogativele funcției deținute, în alte scopuri decât cele prevăzute de lege;
- să folosească poziția oficială pe care o dețin sau relațiile pe care le-au stabilit prin exercitarea funcției pentru influențarea deciziilor și anchetelor interne ori externe sau pentru determinarea luării unei anumite măsuri;
- să urmărească, prin activitatea de luare a deciziilor, de evaluare sau de participare la anchete sau acțiuni de control, obținerea de foloase sau avantaje în interes personal sau producerea de prejudicii materiale sau morale altor persoane;
- 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.

## 5.4. Norme și reguli de conduită în relația cu clienții

Aceste norme și reguli se aplică angajaților Societății și managementului.

### 5.4.1. Imparțialitate și nediscriminare

Societatea, prin managementul și angajații săi, respectă și garantează tratamentul egal și nediscriminatoriu în relația cu clienții săi. Aceștia au o atitudine obiectivă față de problemele de interes ale clienților săi, având obligația de a avea un comportament profesionist, de a asigura transparența, imparțialitatea și eficacitatea necesare pentru a câștiga și a menține încrederea acestora.

### 5.4.2. Competență și responsabilitate profesională


Managementul și angajații Societății:

- asigură un serviciu de calitate clienților prin participarea activă la fundamentarea și luarea deciziilor precum și la transpunerea lor în practică, în scopul realizării obiectivelor Societății;
- mențin un climat de încredere și respect reciproc în relația cu clienții și cu toți colaboratorii;
- se instruiesc, în mod constant, astfel încât să pună în aplicare metode noi, mai bune, realizând schimburi de informații și idei într-un mod eficient în relația cu clienții.

Contractele și comunicările adresate clienților (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;
- întocmite în conformitate cu regulile și regulamentele în vigoare, fără a recurge la practici derutante sau neadecvate;



	<b>COD DE CONDUITĂ ETICĂ</b>	Ediția I Nr. de exemplare:1
		Revizia 2 Nr. de exemplare:1
		Pagina 17 din 22
		Exemplar nr.1

- complete, astfel încât să se evite neglijarea oricărui element important în luarea unei decizii din partea clientului.

Scopurile și respectiv destinatarii comunicărilor determină, în fiecare caz în parte, modalitatea de comunicare (factură, telefon, presă, e-mail, etc.) cea mai potrivită pentru transmiterea conținutului.

În final, Societatea trebuie să asigure comunicarea în timp util a informațiilor cu privire la orice modificări aduse clauzelor contractuale sau condițiilor economice și/sau tehnice pentru prestarea serviciilor.

#### **5.4.3. Conduita și comunicarea în relația cu clienții**

Managementul și angajații Societății abordează clienții cu sinceritate, oferind soluții competitive atât pentru nevoile prezente, cât și pentru cele viitoare.

Deoarece managementul Societății este conștient de faptul că ”Cheia succesului nostru este satisfacția Clienților”, ipoteză formulată clar și în politica privind calitatea, conduita față de clienții Societății trebuie să se bazeze pe o relație de colaborare și profesionalism, demonstrând disponibilitate, respect reciproc și politețe.

Stilul de conduită al managementului și angajaților în relația cu clienții este bazat pe disponibilitate, respect și politețe, toate acestea fiind înglobate într-o relație de colaborare și profesionalism. În plus, Societatea 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.

#### **5.4.4. Controlul calității și satisfacerea clienților**

Serviciile și produsele oferite clienților vor fi întotdeauna de calitate. Prin implementarea și menținerea unui SMC, Societatea se obligă:

- să garanteze standarde de calitate adecvate cu privire la serviciile oferite, respectând datele contractuale nivelurile prevăzute în contractele de furnizare
- să monitorizeze periodic rezultatele percepției clienților cu privire la calitate.

#### **5.4.5. Implicarea clienților**

Societatea se obligă să răspundă tuturor sugestiilor și reclamațiilor făcute de clienți sau asociațiile de protecție a consumatorilor, folosind sisteme de comunicare adecvate și rapide.

Având un SMC implementat, este reglementată, prin procedură, modalitatea de tratare a reclamațiilor și sugestiilor venite de la clienți.


Societatea 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.

Pentru asigurarea respectării standardelor de conduită de mai sus, un sistem integrat de control monitorizează conduita angajaților și procedurile care guvernează relațiile cu clienții.

## **5.5. Norme și reguli de conduită în relația cu furnizorii**

### **5.5.1. Conduita etică a angajaților**

Societatea, prin managementul și angajații săi, promovează concurența deschisă și cinstită, cu derularea de relații contractuale în mod onest și legal. Se încheie tranzacții echitabile cu toate categoriile de furnizori. Procesele de achiziție au ca scop obținerea unui avantaj maxim de competitivitate pentru Societate, în timp ce tuturor furnizorilor li se acordă oportunități egale. Acestea

	<b>COD DE CONDUITĂ ETICĂ</b>	Ediția I
		Nr. de exemplare:1
		Revizia 2
		Nr. de exemplare:1
		Pagina <b>18</b> din <b>22</b>
		Exemplar nr.1

se bazează de asemenea pe o conduită, atât în fază precontractuală, cât și contractuală, caracterizată prin bună credință, transparență și colaborare.

În relația cu furnizorii de produse/prestatorii de servicii, angajații Societății sunt obligați:

- să dea dovadă de politețe și comportament adecvat;
- să asigure egalitatea de tratament și să nu facă discriminare pe criterii de naționalitate, sex, origine, rasă, etnie, handicap, vârstă, religie sau convingeri politice;
- să dea dovadă de seriozitate, profesionalism și respect față de persoanele cu care intră în relații de serviciu;
- să dea dovadă de operativitate în exercitarea atribuțiilor de serviciu
- să respecte legislația în vigoare privind achizițiile publice.

Dacă, în decursul îndeplinirii activităților sale, un furnizor acționează în numele Societății într-un mod care nu este în conformitate cu principiile generale ale prezentului Cod, Societatea poate lua măsurile necesare, mergând până la refuzarea colaborării cu furnizorul în viitor.

Relațiile Societății cu furnizorii sunt guvernate de principii comune, sunt supuse unei monitorizări constante din partea compartimentului juridic al Societății, pe baza unor proceduri interne.

#### **5.5.2. Conduita etică a furnizorilor**

Furnizorii vor acționa în permanență, cu devotament și imparțialitate și ca un furnizor loial al Societății, 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 Societății și de a se angaja în orice altă activitate care intră în conflict cu obligațiile lor față de Societate. Furnizorii nu vor putea angaja în nici un fel Societatea fără acordul scris prealabil al acesteia și, atunci când este posibil, vor face cunoscută această obligație terților.

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

Furnizorul și personalul său vor respecta secretul profesional, pe perioada executării contractului, inclusiv pe perioada oricărei prelungiri a acestuia, și după încetarea contractului.


Furnizorul se va asigura că personalul său, angajat 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 Societății, orice membru al personalului său angajat ori contractat, inclusiv conducerea și salariații din teritoriu, care se regăsesc într-o astfel de situație.

### **5.6. Norme și reguli de conduită în relație cu alte categorii**

Societatea se obligă să stabilească, fără nici o formă de discriminare, punți de comunicare cu toate părțile instituționale la nivel internațional, național și local, evitând acordurile oculte.

Informațiile oferite de societate sunt explicite, exacte, transparente și complete din punct de vedere al conținutului. Informațiile de interes public cu caracter general se regăsesc pe site-ul [www.tetarom.ro](http://www.tetarom.ro).

Aceste norme și reguli sunt aplicabile atât de către mandatarii cât și de către angajații Societății.

	<b>COD DE CONDUITĂ ETICĂ</b>	Ediția I
		Nr. de exemplare:1
		Revizia 2
		Nr. de exemplare:1
		Pagina 19 din 22
		Exemplar nr.1

### 5.6.1. În relația cu comunitatea

Societatea se angajează să aplice politicile și legislația de mediu în vigoare și să monitorizeze aplicarea normelor legale în domeniu, atât pentru sine cât și pentru clienții săi.

Societatea are în structura organizatorică un responsabil de mediu care are în atribuțiile postului, sarcinile și problemele specifice acestui aspect.

M-A respectă reglementările legale în vigoare, sunt conștienți de responsabilitatea lor față de mediu și comunitate.

Societatea, prin reprezentanții săi, promovează cu cei implicați (clienții, autoritățile publice, localnici, organizațiile neguvernamentale, etc.) un dialog deschis și continuu pe probleme generale de mediu și comunitate.

Contractele de sponsorizare care pot implica probleme sociale, mediu, sporturi, arte, cultură și culte se aprobă de către Directorul General. Ele se încheie doar în cazul în care există garanții de calitate și implică un mare număr de cetățeni, în scopul promovării Societății și susținerea comunității locale și regionale (responsabilitate socială corporativă).

### 5.6.2. În relația cu grupurile de interes

Societatea consideră că stabilirea unui dialog cu diverse asociații, grupuri de afaceri, centre economice, reprezentanțe economice, etc., în special în domeniul de activitate al Societății, prezintă o importanță majoră pentru dezvoltarea corespunzătoare a activităților sale economice.

Având în vedere cele de mai sus, Societatea va iniția canale stabile de comunicare cu asociațiile reprezentând partenerii acesteia, în scopul cooperării, în interesul reciproc al părților implicate, în prezentarea pozițiilor Societății și prevenirea posibilelor situații conflictuale.

În acest sens Societatea, 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.

### 5.6.3. În relația cu autorități

Societatea asigură relații de colaborare cu autoritățile locale, regionale, centrale precum și cu alte entități, pe principii de corectitudine și transparență, care nu compromit independența și obiectivele Societății și respectă principiile de comportament și valorile prezentului Cod.


În vederea garantării unui nivel maxim de transparență, Societatea 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.

Societatea nu ascunde, nu refuză, nu manipulează sau nu 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 investigații.

### 5.6.4. În relația cu instituții mass-media

Societatea este conștientă de rolul mijloacelor de informare și realizează o comunicare transparentă către public, prin diverse medii de comunicare. În raport cu societatea civilă, M-A Societatea acționează în baza principiilor transparenței, respectului, precum și a griii pentru imagine.

Relația pe care Societatea o realizează cu mass-media beneficiază de respectarea reciprocă a părților și a exigențelor de confidențialitate comercială. Solicitățile de orice fel primite la adresa Societății din partea reprezentanților mass-media se direcționează către Directorul General al Societății, pentru aprobare și decizie. Persoana abilitată să discute cu reprezentanții mass-media este Directorul General sau specialiștii desemnați de acesta.

	<b>COD DE CONDUITĂ ETICĂ</b>	Ediția 1 Nr. de exemplare:1
		Revizia 2 Nr. de exemplare:1
		Pagina 20 din 22
		Exemplar nr.1

#### **5.6.5. În relația cu partide politice, organizații sindicale și asociații**

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

Mandatarilor și angajaților Societății nu le este interzis să simpatizeze sau să facă parte din formațiuni politice legal constituite, în condițiile în care nu se face propagandă la locul de muncă iar preocupările lor politice nu afectează performanța profesională.

Societatea nu plătește contribuții organizațiilor cu care ar putea avea conflicte de interese.

#### **5.6.6. În cadrul relațiilor internaționale**

M-A care reprezintă Societatea în cadrul unor organizații internaționale, conferințe, seminarii și alte activități cu caracter internațional au obligația să promoveze o imagine favorabilă țării și Societății în care activează.

În deplasările în afara țării, aceștia sunt obligați să aibă o conduită adecvată regulilor de protocol și să respecte legile și obiceiurile țării gazdă.

## **6. IMPLEMENTAREA CODULUI ETIC**

Societatea, prin M-A, se obligă să respecte prevederile Codului în toate situațiile, deciziile legate de investiții, contractare, furnizare, dezvoltare a afacerii, ca și în toate celelalte domenii de activitate și relații de muncă.

Societatea se implică în implementarea Codului de conduită etică în mod activ, deschis și în baza unor principii morale solide și va face tot posibilul pentru a rezolva conform Codului orice probleme identificate de ordin etic, juridic, ecologic, de angajare și de drepturile omului.

Fiecare angajat al Societății trebuie să promoveze Codul etic, fiind îndemnați ca, oricând este posibil, să ridice probleme și să raporteze superiorilor lor chestiunile deosebite legate de Codul etic. Toți angajații cu funcții de conducere trebuie să-și sprijine echipele în asemenea chestiuni.


### **6.1. Comunicări și formare profesională specifică**

Codul de conduită etică este adus în atenția tuturor angajaților Societății prin activități de comunicare specifice. Orice modificare care intervine în conținutul Codului Etic este adusă la cunoștința salariaților, care confirmă acțiunea prin semnare.

În scopul implementării modificărilor survenite în Codul Etic, se vor desfășura următoarele activități:

- Instruirea angajaților de către Consilierul etic;
- Sesiune de întrebări/răspunsuri asupra materialelor prezentate;
- Elaborarea de către Consilierul etic a unui chestionar de evaluare a cunoștințelor referitoare la Codul Etic;
- Completarea de către fiecare angajat participant la instruire a chestionarului pus la dispoziție;
- Centralizarea rezultatelor obținute;
- Prezentarea și discutarea rezultatelor în Comisia de monitorizare și în ședința de analiză a managementului.

Pentru personalul nou angajat este prevăzut un program de informare specială, la angajare, care cuprinde și prezentul Cod etic, finalizat prin evaluarea cunoștințelor în domeniu.

	<b>COD DE CONDUITĂ ETICĂ</b>	Ediția I Nr. de exemplare:1
		Revizia 2 Nr. de exemplare:1
		Pagina 21 din 22
		Exemplar nr.1

## 6.2. Consilierea etică

În scopul aplicării eficiente a dispozițiilor prezentului Cod, Directorul General al Societății numește prin decizie Consilierul etic al societății.

Atribuțiile Consilierului etic sunt următoarele:

- Se asigură că normele și regulile de conduită sunt însușite și aplicate corespunzător de toți angajații și monitorizează aplicarea prevederilor Codului etic;
- Realizează instruirii privind prevederile Codului etic la angajare, pentru salariații noi, după fiecare modificare a Codului etic și periodic, când se consideră necesar, pentru toți angajații societății;
- Elaborează un chestionar care va furniza gradul de cunoaștere și respectare a Codului etic;
- Acordă consultanță și asistență angajaților Societății în scopul respectării normelor de conduită;
- Formulează propuneri referitoare la eventuala modificare/actualizare a Codului etic pe baza solicitărilor făcute către șefii de servicii/reprezentării compartimentelor;
- Primește plângerile și sesizările venite din partea celor implicați, examinează validitatea acestora din punctul de vedere al prevederilor Codului etic;
- Colectează datele și conduce ancheta cazului care reprezintă obiectul sesizării/plângerii;
- Decide cu privire la caz, întocmește un raport scris și-l supune dezbaterii în Comisia de disciplină când consideră necesar (în funcție de gravitatea cazului);
- Întocmește anual rapoarte privind respectarea normelor de conduită etică a angajaților, care vor fi analizate de Comisia de monitorizare și aprobate de directorul general;

## 6.3. Atribuțiile Comisiei de monitorizare cu privire la implementarea și controlul Codului etic

Comisia de monitorizare este responsabilă cu următoarele sarcini care implică prezentul Cod:

- analizarea rapoartelor Consilierului etic privind respectarea normelor de conduită etică a angajaților
- discutarea/analizarea propunerilor de revizuire/modificare a Codului de conduită etică, împreună cu Consilierul etic;
- 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.


Pentru aceasta, Comisia de monitorizare evaluează planurile de comunicare și de formare profesională cu privire la problematica de etică.

# 7. RECLAMAȚII, RĂSPUNDERI ȘI SANCTIUNI

## 7.1. Înregistrarea reclamațiilor

Orice persoană (mandatar, angajat sau colaborator) care se consideră vătămată prin fapta unui mandatar sau angajat al Societății poate să sesizeze acest lucru conducerii Societății.

Acțiunea de semnalare de către salariați a neregularităților trebuie să aibă un caracter transparent pentru eliminarea suspiciunii de delațiune și trebuie privită ca exercitarea unei îndatoriri profesionale. Salariații sunt încurajați să identifice și să analizeze cu bună credință și fără nici o intenție malițioasă situațiile și comportamentele care par să încalce regulile prezentului Cod și atrag riscuri inutile pentru societate.

	<b>COD DE CONDUITĂ ETICĂ</b>	Ediția I Nr. de exemplare:1
		Revizia 2 Nr. de exemplare:1
		Pagina 22 din 22
		Exemplar nr.1

Reclamațiile și sesizările referitoare la încălcarea prezentului Cod de etică se pot face verbal, în cadrul programului de audiențe a Directorului General, în scris pe adresa Societății, direct la secretariat, pe e-mailul societății sau în cutiile de sesizări și reclamații postate în sediul administrativ al societății.

Sesizarea formulată în scris trebuie să cuprindă următoarele elemente:

- pentru persoana care face sesizarea: numele, prenumele, domiciliul/locul de muncă și funcția deținută;
- pentru angajatul reclamat: numele și prenumele;
- descrierea faptei care constituie obiectul sesizării și data săvârșirii acesteia;
- prezentarea dovezilor pe care se sprijină sesizarea;
- adresa de corespondență;
- data, semnătura.

Acțiunile de semnalare a neregularităților apărute se aduc la cunoștința Consilierului etic care ține evidența acestora într-un registru în format electronic. În urma analizării reclamațiilor, în funcție de gravitatea faptelor și dacă va considera oportun, Consilierul etic solicită întrunirea Comisiei de disciplină pentru continuarea cercetării prin audierea autorului sesizării și a persoanei implicate în încălcarea pretinsă. Societatea garantează că nu vor exista consecințe adverse asupra muncii niciunui angajat sau colaborator care semnalează încălcări ale prezentului Cod (de exemplu: în cazul clienților sau furnizorilor - întreruperea relațiilor de afaceri; în cazul angajaților – nepromovarea, sancțiuni financiare, etc.).

## 7.2. Răspunderi și sancțiuni

Nerespectarea Codului Etic este considerată un act de indisciplină și sancționată, în baza prevederilor legale și reglementărilor interne ale Societății, în vigoare.

În cazul în care există sesizări din interiorul sau din afara Societății cu privire la încălcarea prevederilor prezentului Cod etic de către M-A, vor fi efectuate cercetări administrative, de către Consilierul etic și, în cazuri grave, conform legislației în vigoare, de către Comisia de disciplină. Actele neconforme cu prezentul Cod trebuie remediate prompt. Stabilirea vinovăției se face cu respectarea procedurilor legale în vigoare și în conformitate cu normele interne (prezentul Cod etic, Regulamentul de Organizare și Funcționare, Regulamentul de ordine interioară) ale Societății.

## 8. DISPOZIȚII FINALE

Prezentul cod va fi actualizat periodic.

Respectarea dispozițiilor prezentului Cod etic este o condiție obligatorie pentru toți M-A ai Societății, inclusiv pentru personalul delegat sau detașat.

Prevederile prezentului Cod se completează cu prevederile aplicabile din actele normative în vigoare (de exemplu Codul Muncii, cu modificările și completările ulterioare) și din Regulamentul de ordine interioară al societății.

Pentru informarea persoanelor interesate și asigurarea transparenței, Societatea publică prezentul Cod etic atât pe site-ul propriu cât și pe serverul societății.

Prezentul Cod intră în vigoare la data aprobării în ședința Consiliului de Administrație.