

ЕТИЧЕН КОДЕКС на **Информационно обслужване АД**

Настоящият Етичен кодекс е задължителен за работещите в Информационно обслужване АД като минимален задължителен стандарт при осъществяване на тяхната професионална дейност.

I. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Информационно обслужване АД за краткост се нарича Дружеството.

Работещи са всички служители, стажанти и изпълнители по граждански договори с Дружеството.

II. ОСНОВНИ ПРИНЦИПИ

Работещите следва да се ръководят в своята работа от принципите на професионализма, високата професионална и лична етика, корпоративната култура, базирана на екипността и общите цели, конфиденциалността и законността. Коректността към клиентите, колегите, Дружеството, бизнес-партньорите, а така също и към конкурентните компании, следва да се превърнат в норма на поведение, приложима в професионалния им живот.

Всички обстоятелства, които биха могли да компрометират горните принципи, следва да се избягват.

Етичният кодекс (наричан Кодексът) на Дружеството определя и способства за реализирането на основните ценности в Информационно обслужване АД. Кодексът предвижда ключови правила за поведение, съответстващи на бизнес ценностите на Дружеството.

Кодексът се прилага спрямо всички работещи за Информационно обслужване АД.

III. КОРПОРАТИВНА КУЛТУРА И ИМИДЖ НА ДРУЖЕСТВОТО

1. Поведението на работещите в Дружеството както на работното им място, така и извън него, по никакъв начин не следва да влияе неблагоприятно на положението на Дружеството в обществото и на бизнес-пазара, да уронва престижа и доброто му име. Работещите в Дружеството са длъжни както по време на работа, така и в поведението си в обществото извън работа да спазват законите и обичайните правила за поведение в Република България. Обноските на работещите в Дружеството на и извън работното място при изпълнение на служебните им задължения трябва да съответстват на възприетата корпоративна култура и общоприетите европейски норми за етика и морал.
2. За много важен елемент от поведението на служителите се смятат вътрешните отношения в отделните структурни звена и между звената. Нежелателно е създаването на напрежение между последните. В случай на създаване на напрежение и конфликти, страните в спора следва да се консултират от ръководител, отдел човешки ресурси във връзка с избягване на недоразумения и негативни последици за дейността на Дружеството, и избягване засягането на интереси и престиж на клиентите.
3. Личният живот на работещите в Дружеството е неприкосновен, но Информационно обслужване АД очаква от тях да управляват финансовите и личните си дела по такъв начин, че да избягват компрометиране на Дружеството.
4. Работещите са длъжни да създават и поддържат високо качество на предоставяните услуги към клиенти и партньори. Основни елементи на това качество са:
 - Бързина на реакция и предлагане на адекватни решения към клиенти и партньори

- Способност да се разберат нуждите на клиента
 - Точен отговор на нуждите на клиента
 - Високо качество на вътрешна и външна комуникация в целия процес на работа
 - Високо качество на предоставяните вътрешни услуги от звено към звено
5. При изпълнение на служебните си задължения работещите се отнасят с уважение към колегите и клиентите, като зачитат достойнството на личността им и се въздържат от каквито и да било прояви на дискриминация.
 6. При обслужване на клиенти и взаимодействие с колеги работещите не следва да провокират с поведението си конфликтни ситуации, но при възникването им се стремят да ги преустановяват, като се стараят да запазват спокойствие и да контролират поведението си.
 7. При работа с клиенти и взаимодействие с колеги са недопустими всякакви форми на отпращане на заплахи, обиди, оказване на психологически натиск или физическо насилие.

IV. ИНТЕЛЕКТУАЛНА СОБСТВЕНОСТ И ЗАДЪЛЖЕНИЯ ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ

Информационно обслужване АД уважава правата на интелектуална собственост на другите и очаква от останалите компании също да уважават правата на интелектуална собственост на Информационно обслужване АД. Съществен елемент на защитата на правата на интелектуална собственост в Дружеството е запазване на поверителността по отношение на търговските тайни и конфиденциалната информация. Продуктите, собственост на Дружеството, конфиденциалната информация, документи или други материали, авторските права на Информационно обслужване АД, не могат да бъдат използвани без писменото разрешение на Дружеството или извън обхвата на съответния договор, сключен с Информационно обслужване АД. Софтуерът, собственост на Информационно обслужване АД, не може да бъде копиран. Страните по договори с Информационно обслужване АД не трябва да използват конфиденциална информация, патентовани технологии или чужд софтуер, документация или други материали на трети страни без разрешение.

Страните по договори с Информационно обслужване АД защитават конфиденциалната информация, като не я разпространяват, публикуват, използват или разкриват освен доколкото е необходимо за изпълнение на дейностите по съответния договор или доколкото им е разрешено от Дружеството. Информационно обслужване АД спазва и изисква от своите партньори да спазват приложимите стандарти за защита на данните. Материалите, които съдържат конфиденциална информация или са защитени, съгласно стандартите за защита на данните, трябва да бъдат съхранявани по сигурен начин и да бъдат споделяни само със служители вътре в организацията, като се спазва принципът „необходимост да се знае“.

Конфиденциалната информация може да включва, но не е ограничена до: сорс код, софтуер и други разработки (независимо от етапа на разработване), създадени или лицензирани от или на Информационно обслужване АД, маркетингови планове, анализи на конкуренцията, планове за разработване на продукти, потенциални договори, бизнес планове, финансови планове и прогнози, вътрешни бизнес процеси и практики и информация за клиенти и служители, включително възнаграждения и лични данни.

V. ПОЛИТИКА ПО ОТНОШЕНИЕ ОПОВЕСТЯВАНЕТО НА ИНФОРМАЦИЯ

Работещите в Дружеството са длъжни да не осъществяват контакти и да не правят изявления пред средствата за масова информация от името на и за Дружеството, освен ако са специално оторизирани.

Разпространяването на информация в обществото по отношение на Дружеството следва да се осъществява само от упълномощени за това лица.

Информация, която не е публикувана и която може да повлияе на Дружеството, не трябва да се оповестява или да се използва при сделки без предварително разрешение от Изпълнителен директор.

Работещите в Дружеството могат да упражняват политическите си права в рамките на закона, като при изпълнение на професионалните си задължения, същите следва да се въздържат от изявления на политически теми, както и от политически прогнози, свързани с всякакъв вид избори.

VI. КОНКУРЕНЦИЯ

Информационно обслужване АД се стреми потребителите да имат полза от съществуването на конкуренция и не участва в договорки с конкуренти за:

1. определяне или контролиране на цени, било то чрез пряко договаряне с конкуренти или по някакъв друг начин с посредничеството на трети страни;
2. организиране подаването на оферти по такъв начин, че да насочи възлагането на договор към определен конкурент или риселър, включително въздържане от подаване на оферта или подаване на неконкурентни оферти;
3. бойкотиране на доставчици или клиенти;
4. разделяне или разпределяне на пазари или клиенти;
5. ограничаване на производството или продажбата на продукти или продуктови линии.

VII. ОБЛАГИ И ПОДКУПИ

Информационно обслужване АД забранява даването на пари или предоставянето на каквито и да било облаги от материален или нематериален характер, пряко или непряко, на държавен служител или на негов съпруг, лице, с което се намира във фактическо съжителство, дете или друг негов роднина, с цел да му повлияе или да си осигури действие или решение на служител в публичния сектор, или да получи некоректно предимство за Дружеството.

„Облага“ е всеки доход в пари или в имущество, включително придобиване на дялове или акции, както и предоставяне, прехвърляне или отказ от права, получаване на стоки или услуги безплатно или на цени, по-ниски от пазарните, получаване на привилегия или почести, помощ, глас, подкрепа или влияние, предимство, получаване на или обещание за работа, длъжност, дар, награда или обещание за избягване на загуба, отговорност, санкция или друго неблагоприятно събитие.

VIII. ОТНОШЕНИЯ С ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ И ОРГАНИТЕ НА УПРАВЛЕНИЕ В Р. БЪЛГАРИЯ. ЛОБИЗЪМ

При взаимодействията с държавни служители или служители в публичния сектор:

- Дружеството не прави опити да получи, пряко или непряко, от какъвто и да било източник, информация от значение за обществена поръчка, която не е публично достъпна или оповестена по друг начин от възложителя; конфиденциална, вътрешна за възложителя информация; или всяка информация, собственост на конкурент, включваща например информация за офертата му в хода на обществената поръчка или при други обстоятелства когато има основание да се смята, че разкриването на такава информация не е разрешено;
- Дружеството гарантира издаването на фактури в съответствие с всички нормативни актове, касаещи фактурирането и плащанията;
- Дружеството не предоставя или предлага, пряко или непряко, безвъзмездни услуги, подаръци, покровителство или каквото и да било с парична равностойност, на държавни служители или служители в публичния сектор, освен ако не са разрешени от приложимото

право. Дружеството е създадено и поддържа вътрешен предварителен контрол на разходите с цел да се гарантира съответствие с приложимите правила, забраняващи предлагането на облаги на държавни служители и служители в публичния сектор;

- Дружеството не дава, не прави опити да даде, не предлага или уговаря подкупи, пряко или непряко, за да получи или да осигури за трето лице благоприятно отношение във връзка с някаква трансакция;
- Дружеството не плаща, а също така и не участва в споразумения за плащане, пряко или непряко, с цел получаване на договор с правителството или оказване на влияние върху действия на правителството. Дружеството не може да получава каквито и да било плащания или да участва в договорки за оказване на влияние или извършване на съответни плащания по отношение на всички трансакции, касаещи крайните потребители на услугите от публичния сектор (включително, но не само държавното висше образование, държавното здравеопазване и организацията, предоставящи комунални услуги).
- „Лобизъм“ може да включва оказване на влияние върху законите, политиките и правилата в държавата, както и дейности, свързани с обществени поръчки и развитието на бизнеса. Дружеството не подкрепя лобизма и не участва в която и да е от неговите възможни форми.

IX. ДОПУСТИМИ ПРЕДСТАВИТЕЛНИ РАЗХОДИ

Информационно обслужване АД проявява дискретност и грижа, за да гарантира, че представителните разходи, които извършва, са разумни, обичайни и уместни. Дружеството гарантира, че представителните разходи, които прави, не могат да бъдат считани за подкуп или неморален опит да си осигури нечестно привилегировано отношение или за нарушение на приложимите нормативни актове. Водещ принцип за това дали определен представителен разход е уместен следва да бъде преценката дали публичното му разкриване би могло да създаде неудобства за Дружеството или за получателя. Дружеството гарантира, че получаването от негови служители/изпълнители по договори за управление и контрол на представителни разходи или подаръци е уместно и не може да бъде разглеждано като опит на предлагачата страна да си осигури благоприятно отношение или по друг начин да наруши приложимото законодателство.

X. КОНФЛИКТ НА ИНТЕРЕСИ И КОНКУРЕНЦИЯ

Информационно обслужване АД избягва ситуацията на конфликт на интереси, при които възникват обстоятелства, които могат да хвърлят съмнение върху способността на Дружеството да действа обективно в отношенията си със своите партньори, клиенти, с държавни органи, институции и държавна администрация. В случай на действителен или потенциален конфликт на интереси със свой клиент или негови служители, Дружеството уведомява своя клиент за създадалата се ситуация.

Информационно обслужване АД се конкурира по етичен начин за всички бизнес възможности.

XI. ОТНОШЕНИЯ, СВЪРЗАНИ С НАЕМАНЕТО НА ПЕРСОНАЛ

Информационно обслужване АД съблюдава принципа за равни възможности за наемане на работа и осъществяване на бизнес без оглед на, но не само: раса, вероизповедание, националност, пол, възраст, увреждане, семейно положение, генетична информация, политическа принадлежност, сексуална ориентация, както и други характеристики, съгласно приложимото законодателство. Дружеството забранява насилието на работното място във всичките му форми и полага усилия за създаване и насърчаване на приятна работна среда. Всеки бъдещ служител, одобрен за назначаване след коректно проведено интервю, получава оферта за назначаване, която включва основно месечно трудово възнаграждение и други значими елементи, характеризиращи трудовото правоотношение между страните.

XII. РАЗВИТИЕ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ

Информационно обслужване АД полага усилия за подобряването на екипността, комуникацията и даването на обратна връзка, стимулира професионалните обучения и повишаването на квалификацията, като предоставя на служителите си обучения, програми (Програма дипломиране) и други възможности. Дружеството организира събития, целящи подобряването на екипните взаимодействия, насърчава креативността, професионалното развитие и проактивното мислене (чрез обучения, ролеви игри, тимбилдинги и др.).

XIII. ВЪНШЕН ВИД, СТИЛ НА ОБЛЕКЛО И ОБНОСКИ

1. Облеклото и външният вид на работещите в Дружеството следва да съответстват на общоприетия делови стил, възприет при упражняване на ежедневните професионални задължения, на строго официалния стил в случаи на протоколни събития, и спортно-елегантен стил – при групови фирмени изяви.
2. Забранява се: явяване на работа с раздърпани или нечисти дрехи и/или обувки, неизмити и несресани коси, пиърсинг на видими части от тялото, освен носенето на обеци по общоприетия начин.
3. Обноските в Дружеството не следва да излизат от добрия тон. Дружеството:
 - изисква вежливо отношение между колеги – ръководители, подчинени, изпълнители, както и между служители/изпълнители и клиенти.
 - насърчава даването на коректна информация и обратна връзка.
 - насърчава любезното и открито общуване, като забранява използване на обиден тон и думи, физическо и психическо насилие.

XIV. РЕКЛАМА И МАРКЕТИНГ

Информационно обслужване АД не подкрепя нелоялна конкуренция и съгласувани практики между търговците, като: увреждане на доброто име на конкурентите; въвеждане в заблуждение; заблуждаваща реклама; сравнителна реклама; имитация; нелоялно привличане на клиенти; пряко или косвено определяне на цени или други търговски условия; разпределяне на пазари или източници на снабдяване, както и други форми, посочени в Закона за защита на конкуренцията.

XV. ОКОЛНА СРЕДА, ЗДРАВЕ И БЕЗОПАСНОСТ ПРИ РАБОТА

Информационно обслужване АД приема като своя социална отговорност защитата на околната среда. Дружеството работи за намаляване потреблението на ресурси, включително суровини, енергия и вода, през целия жизнен цикъл на продукта или услугата. Дружеството провежда кампания „Рециклираме хартията и пластмасата в офиса“. Хартиените и пластмасовите отпадъци се изхвърлят разделно на определени за целта места в офисите на Информационно обслужване АД. Събраните хартиени и пластмасови отпадъци се транспортират до събирателен пункт всяка седмица. По този начин Дружеството се грижи за природата и участва в решаването на проблемите на околната среда.

Здравето на служителите, тяхното благополучие и безопасността при работа също са от значение за Дружеството. Дружеството създава и поддържа здравословни и безопасни условия на труд и спазва приложимото законодателство в областта на здравето и безопасността при работа. Със своята политика и действия Дружеството се стреми да минимизира рисковете, произтичащи от работната среда, да предотвратява трудови злополуки и да насърчава здравословни и безопасни условия на труд.

XVI. НАРУШЕНИЯ НА КОДЕКСА

Нормите на Етичния кодекс имат силата на вътрешни правила и са задължителни за всички работещи в Дружеството, включително и за лица на граждански договори. Нарушаването на нормите на Кодекса от служители ще се счита за нарушение на трудовата дисциплина по смисъла на чл. 187, т. 10 и чл. 190, ал. 1, т. 7 от Кодекса на труда. За нарушения на Етичния кодекс от страна на служители следва да бъде информиран Ръководител Отдел «Човешки ресурси». За нарушения на Етичния кодекс от страна на изпълнители, следва да бъде информиран съответния ръководител, в чийто ресор попада дейността, която ще извършва изпълнителят.

Нарушенията на Етичния Кодекс следва да бъдат съобщавани на съответния пряк ръководител.