

## UAB „INSERVIS“ ETIKOS KODEKSAS

*UAB „Inservis“ yra patikima ir socialiai atsakinga bendrovė. Savo veiklos sėkmę bendrovė sieja su suinteresuotų asmenų pasitikėjimu. Kad pasiektų savo tikslų, bendrovė sutelkė kompetentingų, nuolat savo įgūdžius tobulinančių profesionalų komandą, kurios nariams etiškas elgesys su kolegomis, klientais ir partneriais yra pagrindas kasdieninėje veikloje.*

1. Etikos kodekse yra aprašomos normos, kurių laikosi mūsų bendrovės darbuotojai. Elgesio normų pagrindas yra etiškas ir teisėtas elgesys. Mūsų Etikos kodeksas – bendrovės pasižadėjimas ir dokumentas, apibendrinantis mūsų propaguojamas vertybes bei verslo principus. Tai profesionalumo, kurį bendrovės darbuotojai puoselėja savo veikloje ir kurio tikisi iš partnerių, išraiška. Įsipareigojimas vadovautis Elgesio kodeksu ir jame pateiktų taisyklių laikymasis yra viena esminių tiek bendradarbiavimo, tiek ir darbo santykių sąlygų.

2. Elgesio kodeksu siekiame atskleisti bei įtvirtinti bendrovės vertybes, veiklos principus bei elgesio standartus, o taip pat nustatyti pagrindinius bendrovės santykių su klientais, verslo partneriais, valstybinėmis, viešosiomis bei savivaldybės institucijomis (jų atstovais), konkurentais, akcininkais ir bendrovės darbuotojais principus.

3. Kiekvienas mūsų darbuotojas, gavęs informacijos apie bet kokį bendrovės taisyklių, įsipareigojimų ar pažadų nesilaikymą (pažeidimą), kaip ir apie bet kokias aplinkybes, kurios liudytų, kad egzistuoja reali grėsmė bendrovės, jos darbuotojų, klientų, verslo partnerių ar bendrovės akcininkų interesams, apie tai privalo nedelsdamas informuoti bendrovės vadovą.

4. Vertiname ir gerbiame kiekvieną savo klientą, kolegą, verslo partnerį, įsipareigojame elgtis pagarbiai bei sąžiningai, taip, kad jam nekiltų abejonių dėl bendradarbiavimo patikimumo. Laikomės sąžiningo verslo principų. Veikiame skaidriai, patikimai ir sąžiningai. Visada atskiriame viešuosius ir privačius interesus.

5. Vengiame interesų konfliktų, t.y. tokių situacijų, kuriose darbuotojas turėtų rinktis tarp bendrovės, jos klientų, partnerių ar asmeninių interesų. Iškilus interesų konfliktui darbuotojas privalo apie jį nedelsiant informuoti savo tiesioginį vadovą arba bendrovės vadovą. Asmeninių finansinių interesų siekimas atliekant darbinės funkcijas bendrovėje nėra toleruojamas jokia forma ir jokiais atvejais.

6. Aplinkosauga. Kaip atsakingo verslo dalyvė, bendrovė įsipareigoja aktyviai mažinti neigiamą poveikį aplinkai. Kiekvieną dieną siekiame, kad visi darbuotojai būtų tinkamai informuoti ir apmokyti aplinkosaugos reikalavimų klausimais. Bendrovė ir kiekvienas mūsų darbuotojas privalo stengtis sumažinti atliekų bei bet kokį kitą neigiamą poveikį aplinkai. Savo veikloje siekiame tausoti gamtos išteklius, žaliavas ir energiją, teisingai pasirinkti ir

atsakingai pirkti bei naudoti produktus, atsakingai tvarkyti atliekas bei mažinti jų kiekį, remti ir aktyviai prisidėti prie nacionalinių aplinkosauginių iniciatyvų.

7. Teisės aktų laikymasis. Kiekvienas darbuotojas privalo būti nuodugniai susipažinęs su teisės aktais, reglamentuojančiais jo darbinių funkcijų vykdymą, ir jų laikytis. Vadovai savo pavaldiniams turi teikti būtinus paaiškinimus ir patarimus teisės aktų taikymo, atliekant darbinės funkcijas, srityje. Bendrovė yra griežtai įsipareigojusi laikytis nediskriminuojančių ir sąžiningų darbo normų, saugoti aplinką ir užtikrinti savo darbuotojų saugą ir sveikatą. Bendrovė tikisi, kad darbuotojai laikosi visų įstatymų, skirtų saugoti sveikatą, saugumą ir aplinką, kad darbuotojai gauna visus reikiamus leidimus ir savo darbus atlieka griežtai laikydamiesi atitinkamų teisės aktų reikalavimų.

9. Darbuotojų santykiai ir asmeniniai įsipareigojimai. Bendrovės santykiai su darbuotojais yra abipuse pagarba, nediskriminavimu ir įsipareigojimų bei teisės aktų reikalavimų vykdymu. Siekiant Bendrovės tikslų įgyvendinimo, Bendrovėje turi būti užtikrinta darbo drausmė, maksimalus dėmesys klientams ir pavyzdinė aptarnavimo kultūra. Darbo santykiai Bendrovės viduje remiasi besąlygišku darbuotojų sąžiningumu, pagarba vienas kitam, klientų aptarnavimo standartų bei darbo etikos principų laikymusi. Kiekvienas darbuotojas turi laikytis Bendrovės darbo etikos principų, t.y. sąžiningai bendradarbiauti su bendradarbiais, klientais, partneriais ir kitais asmenimis; elgtis oriai, pagarbiai ir sąžiningai; palaikyti darbingą ir konstruktyvią darbo atmosferą; tinkamai ir profesionaliai atlikti savo darbą bei gerbti bendradarbių darbą. Bendrovėje yra griežtai netoleruojami tokie netinkami darbuotojų veiksmai, kaip šmeižtas, nepagrįstų neigiamų faktų teigimas, nepagarba asmeniui ir Bendrovei.

10. Darbuotojų lojalumas. Darbuotojų lojalumas bendrovei pasireiškia per: bendrovės tikslų, įsipareigojimų akcininkams suvokimą ir deramą jų įgyvendinimą; sąžiningą vadovų teisėtų nurodymų vykdymą, tinkamai atliekamas pareigas; aiškias darbuotojų, bendraujančių su klientais, partneriais, valstybinėmis, viešosiomis bei vietos savivaldos institucijomis (jų atstovais) bei bendrovės akcininkais, priimtino bei skatintino elgesio ribas; bendrovės klientų, darbuotojų, verslo partnerių, visuomenės bei akcininkų interesų saugojimą; informavimą apie visus pastebėtus korupcijos ar kitos nusikalstamos veiklos požymių turinčius atvejus.

11. Diskriminacija. Bendrovėje netoleruojamos tiesioginės ar netiesioginės diskriminacijos formos, taip pat nurodymas diskriminuoti dėl lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės ar religijos. Bendrovėje taip pat netoleruojamas bet kokia forma galintis pasireikšti priekabiavimas, psichologinis smurtas, patyčios, ar naudojimas užimama padėtimi. Sprendimai, susiję su priėmimu į darbą, mokymais, kompensacijų ugdymu, apmokėjimu už darbą ir kitomis išmokomis, paaukštinimu pareigose, atostogomis ir elgesiu darbe, priimami atsižvelgiant į objektyvius kriterijus ir veiksnius ir be diskriminacijos. Bendrovė pagal turimas galimybes (atsižvelgiant į teikiamų paslaugų specifiką) ir turimus

finansinius išteklius imasi priemonių, kad neįgaliems asmenims būtų sudarytos sąlygos kandidatuoti į laisvas pozicijas Bendrovėje, taip pat dirbti, siekti karjeros arba mokytis.

12. Interesų konfliktas. Verslo sandoriai turi būti atliekami taip, kad geriausiai atitiktų bendrovės interesus. Nei fizinis, nei juridinis asmuo, kokiais nors santykiais susijęs su darbuotoju, negali nesąžiningu būdu, pasinaudodamas savo ryšiais su darbuotoju ar jo užimamomis pareigomis, gauti naudos iš bendrovės. Vengiama situacijų, kai gali atsirasti darbuotojo atsakomybės bendrovės atžvilgiu ir jo asmeninių interesų konfliktas. Darbuotojas privalo vengti bet kokių aplinkybių, kurioms esant galėtų būti padaryta žala bendrovės reputacijai ar kitiems materialiams bei nematerialiems bendrovės interesams. Visos konfliktinės su darbo santykiais susijusios situacijos bendrovės viduje yra sprendžiamos nedelsiant laikantis galiojančių teisės aktų reikalavimų. Bendrovė nedraudžia savo darbuotojams užsiimti veikla, kuri nedaro bei negali daryti neigiamos įtakos bendrovės interesams ir darbuotojo darbinių funkcijų tinkamam atlikimui. Tačiau darbuotojas apie tokias savo veiklas prieš jų pradžią, siekiant išvengti interesų konflikto, turi informuoti bendrovę.

13. Santykiai su klientais, partneriais, viešųjų įstaigų atstovais. Mūsų santykiai su klientais, partneriais, kt. institucijų atstovais yra grindžiami pagarba, sąžiningumu, profesionalumu, abipusiu pasitikėjimu, teisingumu, kliento interesų prioritetu, įsipareigojimų laikymusi, informavimu bei derybų prieš teisinius veiksmus pirmumu. Bendrovės darbuotojai turi padaryti viską, kad būtų užkirstas kelias bet kokioms korupcijos apraiškoms.

14. Santykiai su konkurentais. Santykius su konkurentais grindžiame sąžiningumo bei abipusės pagarbos principais. Jei kyla bet kokių nesutarimų ar prieštaravimų atliekant konkurencinius veiksmus, pirmumas visada teikiamas deryboms bei kompromisui. Sąžininga konkurencija yra esminis bendrovės veiklos principas. Informacija apie konkurentų veiklą renkama tik teisėtomis ir viešai prieinamomis informacijos rinkimo priemonėmis.

15. Informacija ir bendravimas su visuomene. Informaciją apie savo veiklą bendrovė atskleidžia griežtai vadovaudamasi Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatytais reikalavimais. Bendrovės darbuotojai turi susilaikyti nuo bet kokios informacijos atskleidimo masinės informacijos priemonių atstovams, išskyrus tuos atvejus, kai atitinkamas pavedimas raštu yra gautas iš bendrovės vadovo. Informaciją masinės informacijos priemonėms bendrovės vardu, taip pat – bet kuriems tretiesiems asmenims, kurie nėra bendrovės klientai ar partneriai, pateikia tik bendrovės vadovo įgaliotas asmuo arba bendrovės vadovas. Konfidencialią su bendrovės veikla bei jos partneriais susijusią informaciją kiekvienas iš bendrovės darbuotojų laiko griežtoje paslapyje.

16. Papirkinėjimai, dėkingumo mokesčiai, verslo pietūs ir dovanos. Bendrovė niekada nesiekia neteisėtu būdu įgauti verslo pranašumo. Bendrovės veikloje griežtai draudžiama siūlyti ar duoti kyšius tretiesiems asmenims. Nė vienas darbuotojas negali atlikti jokių mokėjimų, duoti kyšių, siūlyti nesąžiningą finansinę naudą klientams ar kitiems viešąsias

funkcijas įgyvendinantiems asmenims, tokiu būdu siekiant išlaikyti komercinius santykius teikiant paslaugas ar gaunant kitą naudą. Bendrovės darbuotojai neturi suteikti klientams, verslo partneriams, valstybės ar savivaldybės, ar viešųjų įstaigų atstovams jokių paslėptų privilegijų. Darbuotojams griežtai draudžiama klientams, verslo partneriams, valstybės ar savivaldybės, ar viešųjų įstaigų atstovams bei kitiems tretiesiems asmenims, su kuriais bendrovę sieja verslo reikalai, už priimtus ar nepriimtus palankius sprendimus atsilyginti brangiomis dovanomis bei visų kitų formų nelegaliais mokėjimais, paslaugomis ar kitokiu atlygiu. Bendrovės darbuotojas, kuris įtaria, jog jį bet kuris trečiasis asmuo (klientas, kolega ir pan.) stengiasi įtraukti ar panaudoti sudarant neteisėtą sandorį, privalo apie tai pranešti bendrovės vadovui. Verslo pietūs ir verslo dovanos darbuotojams turi atitikti bendrąją verslo išlaidų politiką ir aptariamosios vyriausybės institucijos ar juridinio asmens taisykles ir reikalavimus. Siekiant apeiti anksčiau minėtų politikų nuostatas, neturi būti panaudojamos trečiosios šalys.

17. Naudos gavimo kurstymas ir naudos priėmimas. Terminas „nauda“ apima brangias dovanas, paskolas, mokestinę naudą, apdovanojimą, pareigas, įdarbinimą, sandorį, paslaugas, palaikymą ir pan. Bendrovė draudžia vadovams ar darbuotojams kurstyti bet kokį naudos gavimą iš klientų, tiekėjų ar bet kokio su bendrovės verslu susijusio asmens. Vadovai ir darbuotojai turi atsisakyti priimti naudą, kuri siūloma dėl jų einamų pareigų, jeigu naudos priėmimas galėtų paveikti jų objektyvumą ar priverstų juos elgtis priešingai bendrovės interesams, ar jeigu to pasekmė būtų skundai dėl šališkumo. Bendrovės vadovai ir darbuotojai gali gauti iš bendrovės partnerių/klientų tik simbolinę reikšmę turinčias dovanas (kalendoriai, rašikliai, kepuraitės ir pan.) arba dovanas skirtas darbo vietos apipavidalinimui (staliniai laikrodžiai, pieštukinės ir pan.).

18. Naudos siūlymas. Bet kokie mokėjimai, sutartos palankios sąlygos ar kiti privalumai, kuriuos vykdydami bendrovės veiklą suteikė vadovai ar darbuotojai, turi atitikti bendrovės vyraujančią politiką, susijusią su tokiais klausimais, ir leistini gavus išankstinį raštišką direktoriaus pritarimą.

19. Pramogos. Nors pramogos yra priimtina verslo ir visuomeninio elgesio forma, vadovai ar darbuotojai turėtų atsisakyti pakvietimų į maitinimo įstaigas ar pramogas, kurie yra pernelyg dažni, kad būtų išvengta keblumų ar būtų prarastas objektyvumas vykdant bendrovės veiklą. Jeigu atsisakyti pakvietimo yra nemandagu, vadovas ar darbuotojas gali jį priimti, susitardamas, kad jam bus leista atsakyti tuo pačiu.

20. Bendrovės, jos akcininkų, klientų, verslo partnerių bei darbuotojų interesų apsauga. Bendrovė atlieka viską, kas nuo jos priklauso, kad būtų apsaugotos bei ginamos jos akcininkų, klientų, verslo partnerių bei darbuotojų teisės bei teisėti interesai. Bendrovės darbuotojai turi imtis visų, nuo jų valios priklausančių racionalių veiksmų, kad būtų užkardytas bet kurio darbuotojo, kliento, verslo partnerio ar bet kurio trečiojo asmens neteisėtas veiksmas, darantis žalą valstybei bei visuomenei bendrai, kaip ir bendrovei, jos klientui, jos darbuotojui ar verslo partneriui konkrečiai. Bendrovės darbuotojas privalo susilaikyti nuo bet kokio veiksmo, kuriuo būtų pažeista gera moralė ar teisės normų

draudimas. Bendrovė išsaugo asmenų, pranešusių apie šio Etikos kodekso normų nesilaikymą, visišką konfidencialumą ir užtikrina jų apsaugą, kaip tai numatyta įstatymuose.

21. Informacinių technologijų naudojimas. Bendrovė, atsižvelgdama į darbuotojo užimamas ir atliekamas pareigas, savo nuožiūra darbuotojams suteikia darbo priemones (kompiuterį, mobilųjį telefoną, prieigą prie interneto, elektroninį paštą, kitą informacinių technologijų ir telekomunikacijų įrangą). Suteiktos darbo priemonės priklauso bendrovei ir yra skirtos darbo funkcijoms vykdyti. Darbuotojams, kurie naudojami bendrovės suteiktu elektroniniu paštu, interneto prieiga ir kita informacinių technologijų ir telekomunikacijų įranga, griežtai draudžiama skelbti bendrovės konfidencialią informaciją (įskaitant, bet neapsiribojant, autorinės teisės objektus, vidinius bendrovės dokumentus) internete, jei tai nėra susiję su darbinių funkcijų vykdymu; naudoti darbinį elektroninį paštą ir interneto prieigą komerciniams tikslams, Lietuvos Respublikos įstatymais draudžiamai veiklai vykdyti, šmeižiančio, įžeidžiančio, grasinamojo pobūdžio ar visuomenės dorovės ir moralės principams prieštaraujantį informacijai skleisti, kompiuterių virusams platinti, asmenų teisėtų interesų pažeidimui; parsisiųsti arba platinti tiesiogiai su darbu nesusijusią grafinę, garso ir vaizdo medžiagą, žaidimus ir programinę įrangą, siųsti duomenis, kurie yra užkrėsti virusais, turi įvairius kitus programinius kodus, bylas, galinčias sutrikdyti bendrovės kompiuterinių ar telekomunikacinių įrenginių bei programinės įrangos funkcionavimą ir saugumą; savarankiškai keisti, taisyti informacinių technologijų ir telekomunikacijų techninę ir programinę įrangą; perduoti bendrovei priklausančią informacinių technologijų ir telekomunikacijų techninę ir programinę įrangą tretiesiems asmenims, jei toks perdavimas nėra susijęs su darbinių funkcijų vykdymu ar gali būti bet koku būdu pakenkti bendrovės interesams; diegti, saugoti, naudoti, kopijuoti ar platinti bet kokią neautorizuotą, neteisėtą, autorines teises pažeidžiančią ar asmeninę programinę / kompiuterinę įrangą; naudoti įrangą neteisėtai prieigai prie duomenų ar sistemų, sistemų saugumo tikrinimui, skenavimui, kompiuterinio tinklo srauto duomenų stebėjimui; atlikti kitus su darbo funkcijų vykdymu nesusijusius ar teisės aktams prieštaraujantį veiksmus. Bendrovės patalpose esanti bei bendrovei priklausanči kompiuterinė technika negali būti naudojama komentarams interneto erdvėje (įskaitant tinklaraščius ir socialinius tinklus) rašyti arba atsakinėti į kitų asmenų komentarus.

22. Kontrolė. Darbuotojams, nesilaikantiems šio Etikos kodekso nuostatų, gali būti taikomos drausminės priemonės. Kiekvienas darbuotojas pasirašytinai supažindinamas su šiuo Etikos kodeksu. Vadovybė nuolat stebi, ar laikomasi Etikos kodekso ir, jei to reikia, įgyvendina konkrečias stebėsenos programas. Dėl pastebėtų Etikos kodekso pažeidimų kreipiamasi į tiesioginį vadovą arba bendrovės paskirtąjį atsakingąjį asmenį. Apie pastebėtus Etikos kodekso pažeidimus taip pat gali būti pranešama el. paštu [info@inservis.lt](mailto:info@inservis.lt)

23. Įgyvendinimas. Šis Etikos kodeksas yra taikomas visoms mūsų įmonių grupei priklausančioms įmonėms bei jų darbuotojams. Mes siekiame, kad etiško elgesio nuostatas įgyvendintų ir mūsų tiekėjai bei partneriai.