

UZ INTERN**CODUL DE ETICĂ****Emitent** Departament Conformitate**Destinatari** Toate structurile interne**Rezumat**

- Codul de etică descrie valorile și principiile etice promovate în cadrul CARE Romania S.A. și sprijină formarea și implementarea valorilor etice, comportamentelor și acțiunilor responsabile în cadrul CARE Romania S.A.;
- Codul de etică definește reguli comportamentale, de disciplină și situații de potențiale conflicte de interese și prevede acțiuni corective adecvate, în cazul în care se încalcă procedurile societății sau prezentul Cod.

Actualizare*Șef Departament,*
Irina Pretor

Document normativ actualizat/înlocuit	Data intrării în vigoare	Clasare
Codul etic și de conduită al CARE România S.A.	Hot. Directorat nr. 259/11.08.2014	N-ORG-05-I N1.PG3

* modificarea Actului constitutiv privind sistemul de administrare din dualist în unitar prin Hot. A.G.E.A. nr. 1 și 2/13.02.2017, în vigoare de la data de 06.10.2017, data autorizării membrilor Consiliului de Administrație.

CUPRINS**PAGINA**

1. Aspecte generale	3
<i>1.1 Scopul.....</i>	<i>3</i>
<i>1.2 Rolul</i>	<i>3</i>
<i>1.3 Definiții</i>	<i>3</i>
2. Principiile Codului de Etică	5
3. Reguli ce trebuie respectate de angajații CARE Romania S.A.	6
4. Responsabilitățile generale ale angajaților CARE Romania S.A.	12
5. Responsabilitățile structurilor interne	13
Obligații de raportare	13
6. Sancțiuni	13
7. Dispoziții finale.....	14

ANEXE:**Anexa 1 Reguli de conduită a personalului CARE Romania S.A.****Anexa 2 Cod de etică – Plan de monitorizare****FORMULARE:****Declarația angajatului (a fost transferata la Politica privind administrarea conflictelor de interese, începând cu 30.12.2016)****Angajament individual de respectare a codului de etică****Declaratia angajatului privind cadourile/bunurile/favorurile primite**

1. Aspecte generale

În conformitate cu prevederile legale (Regulamentul 2/2016 privind aplicarea principiilor de guvernanză corporativă de către entitățile autorizate, reglementate și supravegheate de Autoritatea de Supraveghere Financiară și OUG 109/2011 privind guvernanză corporativă a întreprinderilor publice) și reglementările interne CARE România S.A., a fost elaborat prezentul *Cod de Etică*, numit în continuare **COD**.

1.1 Scopul

Codul de etică are drept scop promovarea valorilor și principiilor etice în cadrul *CARE Romania S.A.* în vederea creșterii calității serviciilor oferite de societate clienților, precum și eficientizarea muncii prin reducerea birocrăției și prevenirea faptelor de corupție. Efecte scontate:

- să asigure condițiile necesare ca activitățile societății să respecte cerințele impuse de reglementările legale și a celor interne;
- să crească capacitatea de conformare la reglementările legale;
- să se dezvolte standarde de conduită etică în afaceri;
- să protejeze reputația *CARE Romania S.A.* și a fiecărui angajat și să evite prejudiciile cauzate de nerespectarea reglementărilor;
- să asigure un comportament profesional și responsabil la nivelul entității reglementate în vederea prevenirii apariției conflictelor de interese.

1.2 Rolul

Regulile de conduită profesională și socială, prevăzute în prezentul **COD** sunt aplicabile tuturor salariaților, inclusiv conducătorilor societății, precum și personalului care desfășoară o activitate temporară în cadrul societății (studenți practicanți, doctoranzi, lectori, colaboratori etc.).

Codul de etică are rol de reglementare și impune valorile promovate de *CARE Romania S.A.*

1.3 Definiții

Termenii folosiți în prezentul **COD** au următoarele semnificații:

- **activități extraprofesionale** – acele activități desfășurate în afara *CARE Romania S.A.*

- **angajat al CARE Romania S.A.** - persoana fizică ce desfășoară activități remunerate pentru *CARE Romania S.A.*, numită într-o funcție de conducere/ execuție, indiferent de natura relațiilor contractuale, pe durata acestora, inclusiv salariatul temporar angajat prin contract de muncă pe perioadă determinată.

- **conducător CARE Romania S.A.** - conducători executivi/neexecutivi ai Societății, inclusiv **Consiliul de Administrație***;

- **interes public** - acel interes care implică garantarea și respectarea de către Societate a drepturilor și intereselor clienților săi recunoscute de legislația în vigoare;

- **beneficiu personal** - orice avantaj material sau de altă natură (cadou, favoare,

serviciu, împrumut, taxa, compensație), urmărit sau obținut, în mod direct sau indirect, pentru sine sau pentru alții, de către salariații Societății prin folosirea reputației, influenței, facilităților, relațiilor, informațiilor la care au acces, urmare exercitării funcțiilor pe care sunt încadrați;

- **conflict de interes** – acea situație sau împrejurare în care interesul personal, direct sau indirect, al salariaților contravine interesului Societății, astfel încât afectează sau ar putea afecta luarea deciziilor ori îndeplinirea la timp și cu obiectivitate a îndatoririlor ce le revin în exercitarea atribuțiilor de serviciu;

- **informație de interes public** - orice informație care privește activitățile sau care rezultă din activitățile Societății/clientului, indiferent de suportul ei;

- **client CARE Romania S.A.** – orice persoană cu care, în desfășurarea activităților sale, Societatea a negociat o tranzacție, chiar dacă respectiva tranzacție nu s-a finalizat și orice persoană care beneficiază de serviciile Societății, inclusiv persoanele care au beneficiat în trecut de serviciile oferite;

- **conduita** – comportament, ținută, limbaj;

- **corupția** – abuz, activ sau pasiv, în scopul obținerii de avantaje financiare private sau de alte beneficii prin utilizarea unor forme de constrângere, șantaj, înșelăciune, mituire, cumpărare, intimidare, etc;

- **deontologie** – totalitatea principiilor care stau la baza normelor/regulilor de conduită și a obligațiilor etice ale unei profesii;

- **etică** – totalitatea normelor/regulilor de conduită morală care guvernează comportamentul oamenilor unii față de alții și față de colectivitate/societate;

- **hărțuirea morală la locul de muncă** – un comportament repetat, față de un angajat sau grup de angajați, constituind un risc pentru sănătatea și securitatea acestora; o exercitare greșită a unei funcții sau abuz de funcție, față de care persoanele vizate pot întâmpina dificultăți în a se apăra (atât agresivități verbale și fizice, cât și acțiuni mai subtile, precum discreditarea activității unui coleg de muncă sau izolarea acestuia);

- **integritate** - cinste, probitate, onestitate;

- **conflictul de interes** - acea situație sau împrejurare în care interesul personal, direct ori indirect, al personalului și membrilor organului de conducere contravine interesului companiei, astfel încât afectează sau ar putea afecta independența și imparțialitatea acestora în luarea deciziilor ori îndeplinirea la timp și cu obiectivitate a îndatoririlor care le revin în exercitarea atribuțiilor de serviciu;

- **foloase necuvenite** - orice formă de recompensă făcută cu intenția de a influența orice parte să facă ceva necinstit, ilegal sau care nu este etic. Mita poate lua multe forme, inclusiv oferirea sau acceptarea de plăți directe sau indirecte, de servicii, cadouri excesive, donații caritabile, sponsorizări sau tratament preferențial. Plățile preferențiale sunt plăți făcute pentru a asigura sau a accelera un serviciu la care cel care plătește are de fapt dreptul legal de a-l primi sau este îndreptățit la aceasta;

- **principii etice/morale** – concepții și atitudini corecte cu privire la noțiunile generale de bine și rău, de adevăr și minciună, de echitate și discriminare, libertate și constrângere, pe care se întemeiază politicile și normele/regulile etice;

- **rudă** – în sensul prezentului **COD** noțiunea include: soț, soție, copil, părinte, frate, soră, cumnat, cumnată, soacră, socru;

2. Principiile Codului de Etică

Principiile Codului de Etică se aplică personalului, inclusiv conducătorilor Societății, care are obligația ca prin actele și faptele sale să respecte legea și să acționeze pentru corecta sa punere în aplicare în conformitate cu atribuțiile ce îi revin din reglementările interne, precum și de a se abține de la orice act sau fapt care poate produce prejudicii imaginii ori intereselor legale ale Societății. Referirile la responsabilitățile angajaților în prezentul Cod sunt aplicabile și conducătorilor Societății.

Principiul integrității morale – implică efectuarea de tranzacții corecte și juste și impune ca și obligație a tuturor angajaților CARE Romania S.A. corectitudinea în relațiile cu clienții Societății.

Principiul asigurării serviciilor de calitate pentru clienții Societății - personalul Societății are obligația de a participa activ la realizarea sarcinilor, luarea deciziilor și transpunerea lor în practică în scopul realizării unei activități eficiente și profitabile.

Principiul echității – impune repartizarea echitabilă/nepărtinitoare a atribuțiilor de serviciu, nediscriminarea clienților sau a persoanelor angajate, aprecierea după merit, contribuție și responsabilitate, în funcție de posibilitățile și resursele existente.

Principiul responsabilității sociale – CARE Romania S.A. se va implica în proiecte de responsabilitate socială, încurajând salariații să se implice și să se alăture, în calitate de voluntari, în proiecte legate de domeniile sociale, mediu, cultură, artă etc.

Principiul competenței profesionale și al prudenței – impune obligația angajaților de a-și perfecționa permanent cunoștințele în raport cu schimbările ce au loc în cadrul Societății și de a acționa cu profesionalism, responsabilitate, competență, eficiență, conștiinciozitate și prudență în conformitate cu reglementările interne în relația directă cu clienții.

Principiul imparțialității și nediscriminării – CARE Romania S.A. va asigura un mediu de lucru în care fiecare angajat trebuie să fie tratat cu respect și demnitate, fără discriminare, mediu în care angajații Societății sunt obligați să aibă o atitudine obiectivă și neutră în exercitarea atribuțiilor de serviciu specifice funcției.

Principiul păstrării confidențialității datelor – angajații Societății sunt obligați să păstreze confidențialitatea asupra tuturor faptelor, datelor și informațiilor referitoare la activitatea desfășurată de angajații Societății, precum și asupra oricăror fapte, date sau informații care privesc persoana, proprietatea, activitatea, afacerea, relațiile personale sau de afaceri ale clienților ori informații referitoare la conturile clienților (solduri, rulaje, operațiuni derulate), la serviciile prestate sau la

	contractele încheiate cu clienții către persoane care nu sunt autorizate să primească astfel de informații.
3. Reguli ce trebuie respectate de angajații și conducătorii CARE Romania S.A. <i>Conflictul de interes</i>	<p>Referirile la angajați sunt aplicabile și pentru conducătorii Societății.</p> <p>Fiecare angajat reprezintă <i>CARE Romania S.A.</i> și este obligat să acționeze în interesul acesteia, a clienților săi, fără a-și urmări interesul personal, financiar sau de altă natură în îndeplinirea sarcinilor de serviciu.</p> <p><i>Conflictul de interes</i> apare atunci când există o situație de incompatibilitate între calitatea de angajat <i>CARE Romania S.A.</i> și statutul personal al acestuia, transpusă prin orice acțiune sau inacțiune ce poate afecta operational sau reputațional <i>CARE Romania S.A.</i>.</p> <p>Domeniile în care pot să apăra conflicte de interese reale sau potențiale sunt descrise în Politica privind administrarea conflictelor de interes. Deoarece este imposibil de descris fiecare conflict potențial, <i>CARE Romania S.A.</i> se bazează în mod special pe angajamentul fiecărui angajat de a exercita o judecată obiectivă, de a cere consiliere atunci când este cazul și de a adera la cele mai înalte standarde etice.</p> <p><i>Conflictul de interes</i> - poate fi evitat dacă angajații/conducătorii <i>CARE Romania S.A.</i>:</p> <ul style="list-style-type: none">- își desfășoară activitatea în baza unor relații contractuale profesionale și corecte;- nu se afla niciodată în situația în care interesele personale, financiare sau de altă natură ar putea influența sau ar putea părea că influențează orice acțiune întreprinsă în numele <i>CARE Romania S.A.</i>;- se asigură că interesele clientului au prioritate la momentul consilierii clientului respectiv sau angajării acestuia într-o tranzacție în numele acestuia;- înștiințează imediat superiorul direct și Departamentul Conformitate despre orice circumstanță ce ar putea da naștere unui conflict de interes sau în cazul în care considera că este dificil să își îndeplinească îndatoririle.
<i>Implicarea în activități extraprofesionale</i>	<p>Activitățile angajaților nu trebuie să intre în conflict cu interesele <i>CARE Romania S.A.</i>.</p> <p>Este obligatorie obținerea aprobării necesare înainte de acceptarea unei poziții de conducere, de administrare, de gestionare, de execuție sau înainte de dobândirea calității de acționar sau a oricărei funcții de consultanță într-o societate comercială/entitate cu scop lucrativ sau nelucrativ, indiferent dacă există sau nu, sau dacă se estimează sau nu, o relație de afaceri între <i>CARE Romania S.A.</i> și acea entitate.</p> <p>Solicitările scrise sunt prezentate spre aprobare Comitetului de Direcție*.</p>
<i>Încadrarea în muncă a rudelor angajaților în</i>	Angajații care au legături de rudenie nu vor fi desemnați într-o funcție în care unul dintre aceștia are posibilitatea să verifice, proceseze, probeze, analizeze în vreun fel

CARE Romania S.A.	documente (indiferent de suportul sau formatul în care acestea se găsesc) decurgând din activitatea altei rude. Angajații nu vor fi numiți într-o funcție în care una dintre rudele acestora poate influența creșterea salarială, analiza activității sau promovarea. <i>CARE Romania S.A.</i> nu încurajează angajarea rudelor în condițiile în care prevederile prezentului COD reduc posibilitatea favoritismului și evită punerea în poziții stânjenitoare a angajaților care au rude în <i>CARE Romania S.A.</i> .
Raportarea relațiilor de rudenie și a implicării în activități extraprofesionale	Relațiile de rudenie și implicarea în activități extraprofesionale se raportează prin completarea formularului “Declarația angajatului privind interesele deținute” de către toți angajații, în următoarele situații: a) la angajare – se transmite Departamentului Juridic și Resurse Umane care îl retransmite, în original pentru obținerea avizului, Departamentului Conformitate; b) în termen de 5 zile de la data când o astfel de situație a intervenit prin transmiterea formularului, în original către Departamentului Conformitate cu informarea superiorului direct și a Departamentului Juridic și Resurse Umane. Angajatul trebuie să recunoască și să evite acele situații în care interesul personal sau financiar sau relațiile sale îi pot influența sau par a-i influența decizia privind problemele care afectează organizația. Angajații trebuie să-și desfășoare activitatea într-un mod prin care să evite chiar și simpla aparență a unui astfel de conflict. Dacă o problemă este considerată delicată și necesită consiliere confidențială sau dacă respectiva problemă nu poate fi soluționată împreună cu superiorul direct, angajații vor contacta Departamentul Conformitate.
Activități politice	Angajații <i>CARE Romania S.A.</i> nu trebuie să facă uz de poziția lor sau de resursele Societății în scopul implicării în cadrul unor activități politice. Desfășurarea individuală a unor activități politice se poate face în afara <i>CARE Romania S.A.</i> după orele de program, cu condiția ca angajatul să nu se poziționeze ca reprezentant al Societății în aceste relații și să nu obțină avantaje care decurg din calitatea de angajat/ conducător al <i>CARE Romania S.A.</i> . Un angajat care decide să candideze pentru o funcție politică sau o funcție publică trebuie să informeze superiorul direct și Departamentul Conformitate.
Evitarea fraudelor	Toți angajații trebuie să protejeze bunurile și resursele <i>CARE Romania S.A.</i> , să raporteze orice fraudă sau suspiciune de fraudă în conformitate cu reglementările interne și să descurajeze orice tentativă de fraudare, atât a Societății, cât și a sistemului financiar românesc. <i>CARE Romania S.A.</i> - urmărește reducerea oportunităților care favorizează apariția fraudei/tentativei de fraudă (internă/generată de clienți sau alte persoane) și a corupției. Orice activitate care implică o fraudă este strict interzisă și trebuie raportată

Primirea de foloase necuvenite și corupție	conform prevederilor interne. Angajaților <i>CARE Romania S.A.</i> le este interzis să ofere/solicite împrumuturi clienților Societății.
	<i>CARE Romania S.A.</i> nu tolerează primirea de foloase necuvenite și actele de corupție, aspecte care nu vor fi permise nici partenerilor de afaceri. Orice situație care implică primirea de foloase necuvenite/acte de corupție trebuie raportate imediat superiorului direct și Departamentului Conformitate.
Proprietatea intelectuală	Toți angajații sunt obligați să protejeze proprietatea intelectuală a <i>CARE Romania S.A.</i> , constând în reglementări interne, know-how, secrete comerciale, software propriu, mărci înregistrate și alte informații care se constituie în proprietate precum și să respecte drepturile de proprietate intelectuală aparținând terților. Angajații <i>CARE Romania S.A.</i> nu trebuie să folosească bunurile ori însemnele (emblema, antetul, sigla, etc.) Societății în scopuri personale și nu trebuie să angajeze numele Societății în afaceri personale. Angajații <i>CARE Romania S.A.</i> nu trebuie să copieze sau să difuzeze materiale (indiferent de suportul sau formatul în care acestea se prezintă) care prejudiciază acordurile de licență sau drepturile de autor. Este interzisă divulgarea de informații despre un nou produs sau serviciu, înainte de aprobarea lansării acestuia pe piață.
Confidențialitatea	Fiecare angajat are obligația să protejeze informațiile confidențiale legate de clienți, de angajații <i>CARE Romania S.A.</i> sau alte informații obținute în cursul desfășurării activității, împotriva folosirii sau divulgării neautorizate sau neadecvate a acestora.
Confidențialitatea datelor despre clienți	Angajații <i>CARE Romania S.A.</i> nu trebuie să dezvăluie informații confidențiale despre clienți. Pe durata angajării în <i>CARE Romania S.A.</i> și după încetarea acestei calități, angajații trebuie să protejeze confidențialitatea informațiilor (indiferent de suportul sau formatul în care acestea se prezintă) care nu sunt destinate terților, pe care le dețin în legătura cu activitățile desfășurate în <i>CARE Romania S.A.</i> . Divulgarea informațiilor confidențiale despre clienți unor terțe persoane atrage răspunderea materială, civilă, penală sau disciplinară, după caz. <i>Excepții:</i> când dezvăluirea informației este permisă de lege.
Confidențialitatea dosarului medical	Angajatorul are obligația monitorizării stării de sănătate a angajaților prin serviciile medicale de medicina muncii. Dosarul medical este protejat de prevederile legislației în vigoare privind secretul medical și nu poate fi comunicat altor persoane.
Confidențialitatea	Este interzisă accesarea și folosirea informațiilor referitoare la drepturile salariale

<i>drepturilor salariale sau a celor asimilate salariului angajaților</i>	<p>sau asimilate salariului angajaților.</p> <p>Accesarea, transmiterea și folosirea lor neautorizată atrage sancțiuni disciplinare, administrative, inclusiv desfacerea contractului individual de muncă, în conformitate cu legislația muncii.</p>
<i>Securitatea datelor și informațiilor</i>	<p>Angajații sunt obligați să respecte conformitatea cu privire la utilizarea informațiilor, sistemelor de informații și dispozitivelor purtătoare de date din cadrul <i>CARE Romania S.A.</i>.</p>
<i>Egalitatea șanselor</i>	<p><i>CARE Romania S.A.</i> - asigură eliminarea oricăror forme de discriminare prin utilizarea practicilor corecte la angajare și promovare.</p> <p>Succesul Societății crește prin asigurarea accesului egal și aplicarea unui tratament corect tuturor angajaților indiferent de rasă, religie, naționalitate, sex, vârsta sau alte particularități ale candidaților, prin recunoașterea meritelor profesionale și stimularea dezvoltării personale, prin respectarea dreptului la confidențialitatea datelor personale ale angajatului, prin asigurarea unor relații corecte și obiective cu colegii la locul de muncă.</p>
<i>Interacțiunile dintre angajați</i>	<p><i>CARE Romania S.A.</i> – promovează respectul între colegi și colaborarea pe bază de încredere, succesul Societății depinzând de modul în care funcționează munca în echipă.</p> <p>Angajații Societății trebuie să-și cunoască rolul și responsabilitățile pentru a evita ca interacțiunile dintre ei să genereze blocaje majore sau riscuri pentru Societate.</p> <p>Pentru a garanta și a menține un mediu de dezvoltare a business-ului, angajații <i>CARE Romania S.A.</i> trebuie să aibă permanent un comportament etic.</p> <p>În cazul în care un angajat consideră că a fost victima unui comportament nedorit trebuie să transmită acest lucru superiorului său direct sau Departamentului Conformitate.</p> <p>Toate informațiile privind o posibilă atitudine de intimidare/hărțuire vor fi investigate de către Departamentul Conformitate.</p>
<i>Relațiile cu clienții</i>	<p><i>CARE Romania S.A.</i> - asigură clienților produse și servicii de calitate superioară, care prezintă siguranță și se adresează nevoilor specifice consumatorilor, menținând în același timp înalte standarde de conduită profesională.</p> <p><i>CARE Romania S.A.</i> – creează și dorește să mențină relații pe termen lung și reciproc avantajoase cu toți angajații și cu clienții, dezvoltă și promovează un climat de încredere, corectitudine, transparentă, exactitate și operativitate.</p> <p>Angajații nu trebuie să compromită integritatea și reputația Societății în încercarea de a satisface cerințele clienților.</p>
<i>Conduita angajaților față de clienții CARE Romania S.A.</i>	<p>Angajații <i>CARE Romania S.A.</i> trebuie să aibă o conduită politicoasă față de toți clienții Societății și să adopte formule politicoase de salut, adresare și respect în relația cu clienții <i>CARE Romania S.A.</i>.</p> <p>Este strict interzisă ridicarea tonului, folosirea unui limbaj sau a unor gesturi inadecvate.</p>

Stimulente/cadouri

Angajații *CARE Romania S.A.* nu vor solicita, accepta sau obține beneficii personale de la vreun client, de la alte persoane fizice sau juridice care desfășoară sau își manifestă intenția de a derula afaceri cu *CARE Romania S.A.* și vor lua măsuri pentru a evita ca și rudele acestora să nu solicite/accepte/obțină astfel de beneficii.

Este interzisă primirea sau oferirea unor avantaje necuvenite în cadrul vânzării de produse și servicii, derulării de tranzacții financiare sau reprezentării intereselor *CARE Romania S.A.* în fața autorităților.

Un cadou nu poate fi acceptat atunci când scopul acestuia este de a influența capacitatea de decizie a angajaților. În cazul în care sunt nesigure motivele de primire a cadourilor din partea clienților sau a partenerilor de afaceri, angajatul *CARE Romania S.A.* poate să refuze politicos.

Excepții:

- a) cadouri cu valoare nominală (nu în bani) primite cu ocazia sărbătorilor (Crăciun, Paște, Mărțișor) și care nu au intenția de a recompensa un salariat în legătură cu oricare din afacerile Societății;
- b) reclama și materiale promoționale, nesolicitate, fără valoare nominală, bilete la evenimente culturale sau sportive;
- c) discount-uri la produse și servicii, reduceri care nu trebuie să le depășească pe cele oferite celorlalți clienți;
- d) premii de la organizații civice, caritabile, educaționale sau religioase în recunoașterea realizărilor personale;
- e) prânzul, cina oficială sau alte invitații în interes de serviciu nu sunt asimilate cadourilor. Dacă prânzul oficial sau alte invitații în interes de serviciu au loc în timpul unei călătorii de serviciu, atunci acest lucru trebuie menționat la completarea cheltuielilor de deplasare.
- f) cadouri constând în flori/dulciuri.

Cadourile primite în situații de protocol

Angajații *CARE Romania S.A.* trebuie să comunice superiorului direct și Departamentului Conformitate toate informațiile despre natura și categoria cadourilor primite, conform ***Declarației angajatului privind cadouri/bunuri/favoruri primite.***

În funcție de răspunsul Departamentului Conformitate, cadourile sunt păstrate sau predate. Cadourile care trebuie returnate se predau Departamentului Marketing și Managementul Calității acestea urmând să fie donate în cadrul unor acțiuni de caritate.

Cadourile în bani, indiferent de sumă, nu trebuie acceptate.

Publicitatea corectă

Angajații *CARE Romania S.A.* trebuie să furnizeze clienților informații utile, legate de produsele și serviciile oferite, de beneficiile pe care acestea le aduc și de angajamentele reciproce pe care le implică o viitoare relație de afaceri.

Este interzisă orice publicitate care, în orice fel, inclusiv prin modul de prezentare,

Marketingul și practicile de vânzări

poate induce în eroare persoana căreia îi este adresată, afectându-i comportamentul economic, lezându-i interesul de consumator, sau care poate afecta interesele sau imaginea unui concurent.

Etica afacerilor și legea publicității impun ca promovarea produselor și serviciilor să fie decentă, corectă și realizată în spiritul responsabilității sociale.

Metodele și practicile de marketing și de vânzare adoptate de către *CARE Romania S.A.* trebuie să fie în acord cu cele mai bune practici din piață și cu standardele internaționale.

Informațiile furnizate clienților pentru fundamentarea deciziei de cumpărare trebuie să fie complete, relevante și corecte.

Se interzice comportamentul care induce/ poate induce în eroare sau dezamăgește clienții, respectiv promisiuni, omisiuni de informații importante, acțiuni, prezentări, îndrumări și declarații.

Orice modificare a clauzelor contractuale pentru produsele și serviciile de care beneficiază clienții se va face cu informarea și acceptul acestora, cu excepția situațiilor în care o asemenea modificare decurge din clauzele contractuale.

Concurența loială

CARE Romania S.A. respectă cu strictețe legea concurenței în toate activitățile derulate, fără a se angaja în înțelegeri, acorduri sau practici care ar putea avea ca efect restrângerea sau denaturarea concurenței și nu folosește în mod abuziv poziția din piață, prin recurgerea la fapte anticoncurențiale care ar putea avea ca efect prejudicierea intereselor societăților concurente.

Informațiile despre concurenți și produsele lor se vor obține numai din surse independente și niciodată de la un reprezentant al concurentului.

Relațiile cu autoritățile și instituțiile publice

Toate activitățile derulate cu autoritățile de reglementare, supraveghere, autorități publice sau administrativ-teritoriale trebuie să fie guvernate de cele mai înalte standarde de conduită și să se desfășoare în conformitate cu reglementările legale aplicabile.

Orice relație sau acțiune care angajează Societatea în orice fel față de o autoritate de reglementare/supraveghere și control trebuie adusă imediat la cunoștința conducerii Societății.

Relația cu mass media

Niciun angajat nu are dreptul să comunice cu mass media sau să furnizeze informații tipărite sau transmise pe cale electronică referitor la activitatea *CARE Romania S.A.* unui reprezentant al mass media, cu excepția cazului în care este autorizat să facă acest lucru de către Departamentul Marketing și Managementul Calității.

Angajaților li se interzice acceptarea oricărui tip de beneficii precum plată sau publicitate gratuită în schimbul informațiilor sau reportajelor favorabile. În cazul în care unui angajat i se oferă un astfel de avantaj, acesta are obligația de a informa imediat Departamentul Conformitate.

Orice mesaje, declarații, comentarii, prezentări sau materialele scrise destinate presei se distribuie doar prin intermediul Departamentului Marketing și

<p><i>Protecția sănătății și a siguranței mediului</i></p> <p><i>Interzicerea substanțelor psihotrope și a alcoolului</i></p>	<p>Managementul Calității. Politica <i>CARE Romania S.A.</i> este de a nu comenta cu privire la zvonuri sau speculații de piață.</p> <p>In cazul situațiilor de criză – cele care pot afecta în mod real și grav reputația organizației – toate contactele cu mass media trebuie să fie intermediare și coordonate de Departamentul Marketing și Managementul Calității, cu aprobarea conducerii societății.</p> <p><i>CARE Romania S.A.</i> asigură angajaților un mediu de lucru sănătos și sigur prin respectarea reglementărilor legale privind protecția sănătății și siguranței mediului și prin evaluarea și administrarea corespunzătoare a riscurilor de mediu, atât pe cele care pot afecta în mod direct Societatea, cât și pe cele asociate clienților.</p> <p>Toți angajații, indiferent de nivelul ierarhic la care își desfășoară activitatea, au obligația să evite orice daune care pot afecta siguranța mediului înconjurător în care Societatea își desfășoară activitatea.</p> <p>Vânzarea, distribuirea, posesia, folosirea substanțelor psihotrope sau a alcoolului este interzisă.</p> <p>Prezentarea angajaților la locul de muncă în stare de ebrietate, introducerea și consumul băuturilor alcoolice în <i>CARE Romania S.A.</i> sunt interzise.</p>
<p>4.Responsabilitățile generale ale angajaților CARE Romania S.A.</p>	<p>Angajații Societății au următoarele obligații:</p> <ul style="list-style-type: none"> - să cunoască, să respecte și să aplice cu profesionalism legislația specifică <i>CARE Romania S.A.</i>, strategia și politicile Societății, <i>Codul de etică</i>, normele, procedurile, regulamentele, acordurile și convențiile care reglementează activitatea; - să aducă la îndeplinire sarcinile de serviciu în mod conștiincios, loial și cu profesionalism; - să efectueze lucrările încredințate la timp, iar acestea să reflecte cu exactitate operațiunile Societății. Efectuarea de operațiuni fictive și fără acoperire reală, se pedepsește conform legii; - să sprijine clienții prin oferirea de consultanță și să rezolve operativ solicitările lor dând dovadă de probitate profesională și devotament față de Societate; - să facă propuneri de îmbunătățire a activității și să acționeze pentru asigurarea integrității patrimoniului Societății; - să cunoască și să respecte prevederile CCM aplicabil și normele de sănătate și securitate în muncă și să participe la instruirile pe linie de securitate și sănătate în muncă și apărare împotriva incendiilor; - să comunice prompt – pe căile de comunicare stabilite a oricăror preocupări/situații privind încălcarea/interpretarea prevederilor <i>Codului de etică</i>; - să coopereze în cadrul investigațiilor privind aspectele legate de încălcarea <i>Codului de etică</i>. <p>Personalul care reprezintă Societatea la conferințe, seminarii ori alte activități cu</p>

caracter intern sau internațional, trebuie să promoveze valorile Societății și să se abțină de la a exprima opinii personale care ar putea afecta reputațional Societatea.

Consiliul, conducerea executivă/conducerea superioară și personalul angajat au obligația să respecte standardele menționate în acest COD și să acționeze cu diligența cuvenită, să relaționeze cu onestitate și în mod deschis, atât intern, cât și extern.

5. Responsabilitățile structurilor interne**Departamentul Conformitate**

- administrează *Codul de etică* în *CARE Romania S.A.*.
- identifică riscurile de nerespectare a cerințelor prevăzute de *Codul de etică*;
- analizează situațiile de neconformitate sesizate de angajați;
- primește, înregistrează și prelucrează datele și informațiile referitoare la angajați pe baza declarațiilor depuse de aceștia.
- raportează cu privire la gradul de conformare cu prevederile prezentului COD;
- sesizează Comisia de disciplină în situația în care se constată încălcări grave ale *Codului de etică*;
- asigură consultanță **Comitetului de Direcție*** pe aspecte privind aplicarea *Codului de etică*.

Departamentul Juridic și Resurse Umane

- solicită completarea *Angajamentului individual de respectare a codului de etică* și a *Declarației angajatului la momentul angajării*;
- transmite Departamentului Conformitate toate documentele și informațiile necesare în conformitate cu cerințele prezentului COD;
- asigură consultanță angajaților cu privire la aplicarea Codului de Etică.

Departamentul Marketing și Managementul Calității administrează cadourile/fondurile predate/cedate de către salariați și donațiile efectuate conform reglementarilor interne în vigoare.

Obligații de raportare*Raportarea încălcării Codului de etică*

CARE Romania S.A. își încurajează angajații să indice posibile probleme de etică, inclusiv să coopereze în cazul unor investigații interne sau externe autorizate.

CARE Romania S.A. interzice orice acțiune represivă împotriva unei persoane pentru sesizarea unor probleme sau întrebări pertinente legate de etică sau posibile încălcări ale prezentului *Cod de etică*.

Dacă se sesizează o problemă de etică, toți angajații sunt obligați să își contacteze superiorul direct pentru a raporta incidentul sau Departamentul Conformitate (în cazul lipsei de reacție din partea superiorului ierarhic sau a **unei probleme grave**).

Anual, Dep. Conformitate raportează în cadrul Raportului de activitate către **Comitetul de Direcție***, Comitetul de Audit și **Consiliul de Administrație*** cazurile de încălcare a Codului de Etică.

6. Sancțiuni	<p>Orice nerespectare a prevederilor <i>Codului de etică</i> este supusă sancțiunilor prevăzute de legislația aplicabilă și de reglementările interne.</p> <p>Întregul personal al Societății răspunde potrivit legii, în cazurile în care, prin faptele săvârșite cu încălcarea normelor de conduită profesională, creează prejudicii angajaților sau clienților Societății.</p> <p>La stabilirea sancțiunilor se va ține seama de cauzele, gravitatea faptei, împrejurările și consecințele săvârșirii, gradul de vinovăție al salariatului și existența unor alte abateri.</p> <p>Aplicarea sancțiunilor se va face numai după constatarea faptei ce constituie abatere și stabilirea vinovăției salariatului în cauză.</p> <p>Aplicarea sancțiunilor se va face conform prevederilor și reglementărilor interne în vigoare.</p> <p><i>Comisia de efectuare a cercetării disciplinare prealabile:</i></p> <ul style="list-style-type: none">➤ are competența de a cerceta încălcarea prevederilor prezentului COD și de a propune aplicarea de sancțiuni disciplinare;➤ va propune sesizarea organelor de urmărire penală, în condițiile legii, în cazurile în care faptele săvârșite întrunesc elementele unor infracțiuni.
7. Dispoziții finale	<p>În relația cu personalul Societății sau cu clienții ori colaboratorii, este interzisă:</p> <ol style="list-style-type: none">a) utilizarea numelui sau imaginii Societății în acțiuni publicitare sau în scopuri electorale;b) întrebuintarea de expresii jignitoare;c) desfășurarea activităților cu caracter politic sau comercial;d) dezvăluirea unor aspecte ale vieții private care ar putea afecta reputația Societății;e) formularea de sesizări ori plângeri calomnioase. <p>In anexa la prezentul <i>Cod de etică</i> sunt prezentate <i>Regulile de conduită ale personalului din CARE Romania S.A.</i></p> <p>Prezentul <i>Cod de etică</i> este obligatoriu pentru întreg personalul Societății, inclusiv pentru conducătorii Societății, precum și pentru personalul care desfășoară o activitate temporară în cadrul Societății (studenți practicanți, doctoranzi, lectori, colaboratori etc.) și vor lua la cunoștința de conținutul acestuia prin semnarea <i>Angajamentului individual de respectare a Codului de etică</i>.</p>

N-ORG-05-II
Anexa 1**Reguli de conduită a personalului CARE Romania S.A.**

Regulile de conduită a personalului CARE Romania S.A. constituie o listă de criterii care să conducă la promovarea valorilor Societății și la crearea unei imagini favorabile pentru CARE Romania S.A. și pentru fiecare angajat în parte.

În cadrul CARE Romania S.A., angajații trebuie să aibă o conduită etică bazată pe profesionalism, astfel:

1. Atitudinea și comportamentul**1.1. Prezența și punctualitatea**

- Respectarea programului de lucru este obligatorie pentru toți salariații Societății, conform programului aprobat prin reglementările interne la nivelul Societății.
- Dacă un angajat va întârzia sau va lipsi de la serviciu, angajatul are obligația să-și informeze superiorul cât mai urgent posibil.
- Angajații care întârzie sau lipsesc în mod repetat și nejustificat pot face obiectul unor cercetări disciplinare, conform Regulamentului Intern al CARE Romania S.A..

1.2. Relația cu colegii și clienții

- Angajații vor avea un comportament profesionist, bazat pe colaborare și respect;
- Angajații vor avea o atitudine deschisă, oferind informațiile necesare persoanelor interesate, cu respectarea obligațiilor de confidențialitate
- Angajații vor răspunde cu promptitudine solicitărilor primite, în limita atribuțiilor de serviciu

2. Codul vestimentar**2.1. Vestimentația angajaților CARE Romania S.A. trebuie să fie în conformitate cu standardele de business, ceea ce presupune:**

- a) **în relația cu clienții** - reprezintă obligația acestora de a avea o ținută business adecvată (*clienții își formează o opinie cu privire la organizație nu numai în funcție de calitatea produselor și serviciilor furnizate de către Societate, dar și în funcție de modul de prezentare al salariaților cu care aceștia intră în contact*)
- b) **în relația cu colegii** - reprezintă obligația acestora de a avea o ținută adecvată scopului desfășurării activității

2.2. Ținuta – în relația cu clienții se recomandă o ținută adecvată mediului în care își desfășoară activitatea, ținând cont în mod deosebit de atribuțiile de serviciu și interacțiunea avută, atât în relația cu clientul extern, cât și în relația cu clientul intern

2.2.1. Aspecte generale pentru doamne

- Nu pot fi acceptate:
 - părul și manichiura în culori stridente, machiajul strident;
 - fuste prea scurte;
 - bluze scurte, transparente sau cu bretele;
 - culori stridente;
 - pantofi nelustruiți;
 - accesorii excesive și opulente;
 - teniși, papuci, șlapi și sandale.

2.2.2. Aspecte generale pentru domni

- Nu pot fi acceptate:
 - cercei, păr neîngrijit;
 - culori stridente;
 - pantofi nelustruiți;
 - accesorii excesive și opulente;
 - teniși, papuci, șlapi și sandale.

3. Reguli de comunicare în relația cu clienții interni și externi

3.1. Telefon fix

- Răspundeți prompt la telefon.
- Răspundeți și la telefonul colegului atunci când acesta/aceasta nu este disponibil(ă).
- Prezentăți-vă atunci când sunați
- Folosiți speaker-ul numai când acest lucru este absolut necesar (de ex. teleconferința). Evitați să folosiți speaker-ul când formați numărul.

3.2. Telefon mobil

- La birou, telefoanele mobile vor fi setate pe opțiunea volum jos/silențios.
- Telefoanele mobile vor fi închise în timpul întâlnirilor, prezentărilor, cursurilor de pregătire.

3.3. Corespondența

- Toată corespondența primită/transmisă (inclusiv faxuri) va respecta procedurile standard din cadrul *CARE Romania S.A.* (înregistrare, confirmare etc.).

3.4. Poșta electronică

- expediați mesajele persoanelor adecvate/interesate: verificați adresele, evitați copiile (cc-urile) inutile;
- verificați în mod regulat dacă ați primit mesaje, aveți obligația urmării mesajelor primite;
- la orice mesaj prin care se solicită informații/date/documente se va răspunde în termenul stabilit de persoana care a făcut solicitarea sau se va transmite mesaj de solicitare de prelungire a termenului de răspuns;
- atunci când absențați de la serviciu cel puțin o zi sau o perioadă mai îndelungată de timp, utilizați "Out of the Office Assistant" din Outlook. Recomandăm să utilizați și opțiunea pentru înaintarea mesajelor către persoanele înlocuitoare;

- încercați să evitați folosirea poștei electronice de business pentru corespondența personală.

3.5. Corespondența în scris

- La redactarea unei adrese/note se vor respecta regulile cu privire la corespondența de afaceri, conform procedurilor interne și formularelor aprobate din *CARE Romania S.A.*.
- Verificați de două ori documentul înainte de a-l expedia, utilizați opțiunea pentru verificarea ortografiei.
- Nu se permite utilizarea denumirii mărcii sau a formatelor *CARE Romania S.A.* pentru corespondența personală.

3.6. Sedințe

- Ședințele vor fi planificate și anunțate anticipat. Asigurați-va de disponibilitatea sălii de ședință.

3.7 Cărțile de vizită de afaceri – sunt admise numai cărțile de vizită oficiale, puse la dispoziție de angajator.

4. Eticheta de afaceri

- Atunci când luați un prânz sau o cina de afaceri cu un client, vă rugăm să țineți cont de următoarele:
 - a) fiți punctual/ă!
 - b) nu uitați să setați telefonul pe opțiunea volum jos/silențios în timpul întâlnirilor de afaceri/ședințelor

5. Locuri pentru fumat

- Toate spațiile de birouri ale *CARE Romania S.A.* sunt locuri de muncă în care nu se fumează.
- Sunt acceptate numai zonele de fumat din locuri special amenajate.

Aplicarea prevederilor Regulilor de Conduită:

- Angajații *CARE Romania S.A.* trebuie să cunoască și să pună în aplicare *Regulile de conduită*.
- Superiorul direct trebuie să se asigure că angajații se conformează acestor *Reguli de conduită*.
- În cazul în care angajații se abat în mod repetat de la aceste instrucțiuni și în funcție de gravitatea abaterilor, pot fi solicitate măsuri /acțiuni disciplinare, pentru a soluționa situația, după consultarea cu Departamentul Conformitate/ Resurse Umane.

**N-ORG-05-II
Anexa 2**
COD DE ETICĂ – PLAN DE MONITORIZARE

Nr. Crt.	Etape	Implementa
1.	Conștientizarea salariaților și responsabilizarea acestora prin: <ul style="list-style-type: none"> ➤ semnarea de către angajați a <i>Angajamentului individual de respectare a codului de etică</i> – document care atestă faptul că toți salariații au luat la cunoștință și se obligă să respecte prevederile <i>Codului</i>. ➤ Semnarea de către angajați a Declarației privind interesele și transmiterea acesteia către Departamentul Conformitate pentru avizare 	<p>În 20 de zile de la aprobarea COD</p> <p>La data angaj</p>
2.	Oferirea de consultanță angajaților în vederea prevenirii situațiilor de încălcare a <i>Codului de etică</i>	<p>permanent</p>
3.	Monitorizarea aplicării <i>Codului de etică</i> <ul style="list-style-type: none"> a) administrează <i>Codul de etică</i> în <i>CARE România S.A.</i> b) identifică riscurile de nerespectare a cerințelor prevăzute de <i>Codul de etică</i>; c) analizează situațiile de neconformitate sesizate de angajați; d) primește, înregistrează și prelucrează datele și informațiile referitoare la angajați pe baza declarațiilor depuse de aceștia . e) raportează cu privire la gradul de conformare cu prevederile prezentului COD; f) sesizează Comisia de disciplină în situația în care se constată încălcări grave ale <i>Codului de etică</i>; g) asigură consultanță Comitetului de Direcție* pe aspecte pv. aplicarea <i>Codului de etică</i>. 	<p>permanent</p>
4.	Administrează cadourile/fondurile predate/cedate de către salariați și donațiile efectuate conform reglementarilor interne în vigoare.	<p>Cazuistic</p>
5.	Transmiterea Declarației privind interesele la Departamentul Conformitate în termen de 5 zile de la data la care a intervenit o modificare la pct.1-3, cu informarea superiorului direct și a DJRU.	<p>Cazuistic</p>

F02/II-ORG

Nr de inregistrare:

ANGAJAMENT INDIVIDUAL DE RESPECTARE A CODULUI DE ETICA*Secțiunea 1*

Mă oblig să respect și să mă conformez prevederilor *Codului de etică* și înțeleg că nerespectarea principiilor și obligațiilor care decurg din acesta poate atrage răspunderea mea disciplinară.

Nume/Prenume: _____

Funcția: _____

Structura internă (*Direcția/Departamentul /Serviciul*): _____

Data: _____

Semnătura: _____

Secțiunea 2

Prezentul angajament a fost depus la DJRU la data : _____

Șef Serviciu Resurse Umane/ DJRU

*Nume Prenume**Semnătura:* _____

F03/II-ORG

Nr. de înregistrare:

Cadouri/bunuri/favoruri primite – declarația angajatului

Nume/Prenume: _____

Funcția: _____

Directia/departamentul/serviciul: _____

Numele clientului/furnizorului: _____

Descrierea relației, activității, tranzacției:

Descrierea cadourilor/bunurilor/favorurilor:

Valoarea cadourilor/bunurilor/favorurilor primite:

A fost această situație raportată funcției ierarhice superioare?

DA

NU

Data _____

Semnătura _____

Departamentul Marketing si Managementul Calitatii.

Nume/Prenume: _____

Justificare/soluție adoptată:

(modalitatea de păstrare/de dispensare/de returnare a bunurilor)

Data _____

Semnătura _____

Această anexă se va transmite către Departamentul Conformitate.