

PATVIRTINTA
UAB „Viada LT“
Generalinio direktoriaus
2022-01-03 įsakymu Nr. 22/01-03P
Įsigalioja nuo 2022-01-03

SUDERINTA
UAB „Viada LT“
Darbo tarybos pirmininkas
D. Labutis

**UAB „VIADA LT“
ETIKOS KODEKSAS**

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. UAB „Viada LT“ etikos kodeksas nustato veiklos ir elgesio principus bei profesinės etikos normas ir padeda užtikrinti jų laikymąsi bendrovėje.
2. Šio dokumento tikslas yra verslo praktikos ir asmeninio elgesio reikalavimų išdėstymas darbuotojams, dirbantiems visuose bendrovės padaliniuose taip pat ir valdybos nariams. Šiame etikos kodekse aprašomi UAB „Viada LT“ įsipareigojimai ir reikalavimai, susiję su etinio pobūdžio klausimais, kylančiais iš verslo praktikos ir asmeninio elgesio.
3. **UAB „Viada LT“ įsipareigojimai.** Vykdydama veiklą, bendrovė laikosi galiojančių įstatymų ir kitų teisės aktų, veikia etiškai, nuosekliai ir prisiima socialinę atsakomybę. Viada LT laikosi aukštų verslo etikos standartų. Teisės ir etinių reikalavimų pažeidimai kelia grėsmę Bendrovės konkurencingumui ir reputacijai. Pagrindinis bendrovės veiklos tikslas – gerinti teikiamų paslaugų kokybę ir išlaikyti rinkos lyderio pozicijas. Siekiama, kad klientų aptarnavimas būtų paremtas tikru, neperdėtu ir nuoširdžiu dėmesiu.
4. **Etikos kodekso pristatymas.** Kodekse aprašomi bendrovės etikos standartai ir reikalavimai bei situacijos, su kuriomis darbe gali susidurti darbuotojai. Tačiau šis kodeksas taip pat reikalauja, kad darbuotojai sprenddami etinius klausimus vadovautųsi protingumo principu. Vertinant etines problemas svarbu laikytis paprastų taisyklių:
 - būtina įsitikinti, ar veiksmai yra teisėti ir atitinka bendrovės etikos reikalavimus. Neskaidrus veiklos vykdymas padidina pavojaus riziką;
 - iškilus etiniams klausimams, reikia būti sąžiningu. Jeigu kyla abejonų, visada geriau pasitarti su bendradarbiais arba su savo vadovu;
 - skirti pakankamai laiko sprendimams įvertinti. Neteisingi sprendimai dažnai yra priimami tinkamai neapgalvojus aplinkybių ir darbuotojai pasiduoda spaudimui dėl skuboto sprendimo priėmimo.
5. Etikos kodeksas skirtas visiems bendrovės darbuotojams ir visiems, kurie atstovauja UAB „Viada LT“, taip pat ir valdybos nariams, nepriklausomiems partneriams ir konsultantams visose veiklos srityse. Visi darbuotojais turi vykdyti ne tik pareiginiuose nuostatuose nustatytas pareigas, bet ir laikytis Kodekso principų ir taikyti juos savo kasdieniniame darbe.
6. Kodeksas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos Konstitucija, Lietuvos Respublikos darbo kodeksu, Akcinių bendrovių įstatymu ir kitais teisės aktais.
7. Šiame dokumente vartojamos sąvokos:
 - **Etikos kodeksas** – Kodeksas;
 - **UAB „Viada LT“** – Viada LT, bendrovė, „mes“ arba „mus“.

II. BENDROVĖS VERSLO ETIKA. MISIJA, VIZIJA IR PAGRINDINĖS VERTYBĖS

8. Esame dinamiška, stabiliai auganti, pelninga ir šiuolaikiška bendrovė. Viada LT tikslas – vykdyti veiklą sąžiningai, etiškai ir laikantis galiojančių įstatymų ir visų teisės aktų. Vadovaudamiesi verslo normomis, kuriame pridėtinę vertę darbuotojams, klientams, akcininkams, tiekėjams, partneriams ir visuomenei. Mes gerbiame žmogaus teisės, pasisakome už sveikas darbo sąlygas ir netoleruojame korupcijos.

BENDROVĖS MISIJA, VIZIJA IR PAGRINDINĖS VERTYBĖS

9. **Mūsų tikslas. Kas mes esame?** UAB „Viada LT“ - organizacija, kurioje GERA SUSTOTI visiems: darbuotojoms, klientams ir partneriams. UAB „Viada LT“ vardas ir logotipas su elniu, simbolizuoja šiaurietišką veržlumą ir nuolatinį keliavimą, atskleidžia tai, kad Bendrovei svarbu,

jog Jūsų keliavimo patirtis būtų maloni. Bendrovė kuria prasmingą bendruomenišką ryšį, esame – Matomi, Operatyvūs, Kompetentingi.

10. Mūsų misija. Maloni kelionė kartu. Bendrovės verslas vystomas laikantis nuostatos, jog neužtenka tiesiog parduoti prekes ir paslaugas. Pagrindinė Bendrovės verslo vertybė yra žmonės, kurie keliauja kartu su mumis. Bendrovei svarbu, kad darbuotojai, klientai ir partneriai UAB „Viada LT“ sietų su malonia ir pozityvia patirtimi.

11. Mūsų vizija. Kokybiškas ir patogus sustojimas kelyje. Bendrovė siekia sukurti tokią aplinką, kuri būtų jauki ir patogi visiems su UAB „Viada LT“ susijusiems žmonėms.

12. Mūsų vertybės. Mes dirbame bendradarbiaudami ir siekiame geriausio rezultato; kuriame tarpusavio pasitikėjimą profesionaliu, sąžiningu ir garbingu elgesiu; rūpinamės aplinkos darna; esame atviri savo mąstymu, nes – tai kelias į tobulėjimą, per iššūkius ir galimybę keistis. Bendradarbiavimas, pasitikėjimas, sąžiningumas, pagarba, darna su aplinka ir atviras mąstymas vedantis į tobulėjimą yra pamatinės Bendrovės vertybės, kuriomis grįstas kelias į verslo sėkmę.

13. Bendradarbiaudami siekiame geriausio rezultato. Esame pasišventę dirbti kartu su klientais, vienas su kitu ir su bendruomene. Mus vienija bendras tikslas, bendros vertybės ir požiūris į darbą. Kiekvienas atsakingai atliekame savo darbą ir padedam kitam. Dirbdami vadovaujamės taisykle: „Vienas už visus ir visi už vieną!“. Taip užtikriname Geriausią rezultatą.

14. Kuriame pasitikėjimą Profesionaliu, Sąžiningu ir Garbingu Elgesiu. Dirbame ir bendraujame profesionaliai. Mes sugebame patenkinti ir pranokti individualius, specifinius kiekvieno kliento poreikius. Mums nėra neįveikiamų ir nežinomų sričių. Visose situacijose elgiamės atsakingai. Įvykdome visus savo įsipareigojimus klientui. Kiekvienas savo darbą padarome iki galo. Taip užtikriname Profesionalų, Sąžiningą ir Garbingą elgesį.

15. Atviras Mąstymas – tai mūsų kelias į tobulėjimą, per iššūkius ir galimybę keistis. Į priekį mus veda mūsų verslo ambicijos. Nuolatinis tobulėjimas yra mūsų varomoji jėga. Savo organizacijoje skatiname kūrybiškumą, sudarome galimybes eksperimentuoti, suklysti, nes neklysta tik tie, kurie bijo iššūkių. Vertiname išradingumą, asmeninę iniciatyvą, ryžtingumą ir lankstumą. Sprendimus priimame greitai, remdamiesi savo patirtimi ir intuicija. Tai pasiekiamo, nes savo mąstymu visuomet esame Atviri naujam patyrimui.

16. Rūpinamės darnia aplinka. Suprantame, jog harmoningas gyvenimas – tai aukšto meistriškumo išlaikymas kiekviename iš vaidmenų: tiek darbe, tiek asmeniniame gyvenime, tiek visuomenėje. Mes gerbiame aplinką ir siekiame subalansuotos veiklos. Tai pasiekiamo savo degalinių funkcionalumu ir prieinamumu, aplinkinės infrastruktūros priežiūra, estetika ir patogumu, rūpestingu požiūriu į klientus ir bendruomenę.

BENDROVĖS VERSLO ETIKA

17. Verslo ir finansiniai dokumentai, apskaita ir atskaitomybė. Viada LT siekia užtikrinti, kad bendrovės verslo ir finansiniai dokumentai būtų tikslūs ir išsamūs. Visa apskaitos informacija turi būti teisinga, užregistruota ir atnaujinama vadovaujantis įstatymais ir nuostatomis bei atitinkamais apskaitos standartais. Verslo ir finansinių dokumentų tikslumas ir išsamumas yra kiekvieno darbuotojo, o ne tik finansų ir apskaitos darbuotojų atsakomybė. Bendrovės darbuotojams griežtai draudžiama klastoti dokumentus, iškreipti ar slėpti tikrąjį sandorių ar operacijų pobūdį. Pagal galiojančius įstatymus bendrovė privalo pateikti išsamius, teisingus, tikslus ir suprantamus duomenis savo periodinėse finansinėse ataskaitose ir kituose dokumentuose, teikiamuose atitinkamoms valdžios priežiūros institucijoms ir įstaigoms bei kituose viešuose pranešimuose. Darbuotojai turi užtikrinti, kad visos priežiūros institucijoms teikiamos ataskaitos būtų teisingos, tikslios ir pateiktos laiku.

18. **Bendrovės turtas.** Bendrovės turtas ir ištekliai skirti teisėtų verslo tikslų įgyvendinimui. Viada LT pavadinimas (net ir bendrovės dokumentuose ar el. pašte ryšiams palaikyti) ar kitas turtas gali būti naudojamas tik teisėtai verslo tikslais. Darbuotojai kartais gali naudoti Viada LT el. pašta privatiesiems tikslams, tačiau siekiant asmeninės naudos – niekada. Darbuotojai privalo saugoti bendrovės turtą, nesinaudoti juo asmeniniais tikslais ir neleisti naudotis trečiosioms šalims. Visa įranga ir priemonės darbuotojams skiriamos naudotis tarnyboje, išskyrus atvejus, kai bendrovės teisės aktai leidžia jomis naudotis asmeniniais tikslais. Tais atvejais, kai darbuotojams leidžiama pasinaudoti bendrovės turtu asmeniniais tikslais, darbuotojai privalo užtikrinti, kad jų veikla neprieštarautų teisei, viešajai tvarkai ir gerai moralei bei nepažeistų bendrovės verslo interesų ir neeikvotų jos išteklių. Darbuotojai privalo, kiek įmanydami apriboti bendrovės išlaidas, kad turimi ištekliai būtų panaudoti racionaliausiai.

19. **Intelektinė nuosavybė.** Licencijuota ar jai priklausanti intelektinė nuosavybė yra vienas vertingiausių Viada LT turtų. Todėl darbuotojai privalo saugoti bendrovės intelektinės nuosavybės teises. Intelektinė nuosavybė apima viską, ką darbuotojai sukuria darbo laiku bendrovėje jos lėšomis arba vykdydami savo pareiginius nuostatus. Viada LT priklauso teisės į viską, ką darbuotojai sukuria dirbdami bendrovėje.

20. **Technologijos.** Bendrovė naudoja tik teisėtai įsigytą programinę įrangą. Kompiuterių sistemos ir įranga skirtos naudoti tiesiogiai su darbu susijusiais tikslais. Darbuotojams neleidžiama iš interneto atsisiųsti neteisėtą ar netinkamo turinio medžiagą arba programas, ar saugoti jas darbuotojams skirtuose kompiuteriuose ir kitose bendrovės laikmenose.

21. **Konfidenciali informacija.** Konfidenciali informacija – tai viešai neskelbtina turtinė, finansinė, techninė informacija, o taip pat duomenys apie akcininkus, darbuotojus ir klientus. Bendrovėje kaupiama ir saugoma konfidenciali informacija apie Viada LT veiklą, apie darbuotojus, klientus ir verslo partnerius. Siekiant užtikrinti konfidencialios informacijos apsaugą, darbuotojams svarbu laikytis šių taisyklių:

- kiekvieno darbuotojo pareiga yra saugoti konfidencialią informaciją nuo atskleidimo. Darbuotojas privalo žinoti, kuri informacija yra konfidenciali, o jei abejoja, privalo tai išsiaiškinti;
- bendrovės viduje darbuotojas gali dalytis nevieša informacija tik su tais bendradarbiais, kuriems būtina tą informaciją žinoti darbo tikslais;
- darbuotojas negali atskleisti informacijos kitam asmeniui, nedirbančiam bendrovėje, išskyrus atvejus, kai turi tam aiškų leidimą. Taip pat draudžiama atskleisti konfidencialią informaciją savo šeimos nariams, išskyrus atvejus, kai tam duotas leidimas;
- darbuotojas negali naudoti konfidencialios informacijos neteisėtiems tikslams ir privalo imtis veiksmų, apsaugosiančių slaptą informaciją nuo praradimo, vagystės, neteisėto naudojimo ar pakeitimo;
- darbuotojui, išeinančiam iš bendrovės, turi būti primenama dėl jo atsakomybės ir toliau saugoti bei neviešinti konfidencialios informacijos, kurią sužinojo dirbdamas organizacijoje;
- bendrovė tikisi, kad nauji darbuotojai, atėję iš kitų bendrovių, nepaviešins pastarųjų konfidencialios informacijos;
- tretiesiems asmenims konfidenciali informacija gali būti atskleista tik tuo atveju, jei tai būtina vykdant bendrovės veiklą arba privaloma pagal galiojančius teisės aktus, užtikrinant, kad informacijos gavėjai užtikrins gautos informacijos konfidencialumą.

III. BENDROVĖS SANTYKIAI SU DARBUOTOJAIMS IR DARBUOTOJŲ ELGESIO NORMOS

SANTYKIAI SU DARBUOTOJAIMS

22. **Darbo santykiai.** Bendrovė gerbia savo darbuotojų pagrindines teises, elgiasi su jais sąžiningai ir pagarbiai, sudaro saugias darbo sąlygas. Mes laikomės darbo santykius reglamentuojančių teisės aktų, siekiame būti patrauklus darbdavys dabartiniams ir būsimiems darbuotojams. Kiekvienas darbuotojas mokomas atlikti savo pareigas ir užduotis, sudaromos sąlygos tobulėti. Mes siekiame sukurti tokią darbo aplinką, kurioje asmenys būtų gerbiami nepaisant individualių skirtumų, o darbuotojų darbas

būtų vertinamas pagal rezultatus ir vertybinę elgseną. Bendrovėje deramai atlyginama už darbą ir pasiektus rezultatus, atsižvelgiant į darbuotojų pareigas ir situaciją darbo rinkoje. Su darbuotojais išsiskiriama garbingai.

23. Lygiateisiškumas. Bendrovės tikslas - suburti komandą, kurioje vienodai gerai jaustūsi ir dirbtų įvairių tautybių, kultūrų, rasių, religijų, politinių pažiūrų, materialinės padėties, išsilavinimo, seksualinės orientacijos, šeiminių padėties, lyties, išvaizdos, fizinių ir intelektualinių gebėjimų žmonės. Netoleruojame diskriminacijos, priekabiavimo, smurto, darbuotojų įžeidinėjimo ir žeminimo.

24. Sveikata ir saugumas. Bendrovė laikosi sistemingo požiūrio dėl darbuotojų saugių ir sveikų sąlygų darbo vietoje užtikrinimo bei nuolatinio jų gerinimo. Užtikrinamas darbo procesų saugumas, atsižvelgiama į sveikatai kenksmingus ir pavojingus darbo aplinkos veiksnius, įgyvendinamos prevencinės priemonės. Bendrovės darbo aplinkoje galioja jai taikomos saugos taisyklės, kurias nustato įstatymai ir vidiniai bendrovės dokumentai. Kiekvienas darbuotojas turi žinoti jo darbo aplinkai ir jam taikomas saugos taisykles ir jų laikytis. Mes tikimės, kad darbuotojai bus sąmoningi ir laikysis asmens sveikatos, saugumo standartų, taisyklių ir procedūrų.

25. Alkoholis ir kitos psichotropinės medžiagos darbo vietoje. Siekiant sukurti saugią ir sveiką aplinką visiems darbuotojams ir klientams, bendrovės darbuotojams draudžiama darbe vartoti alkoholį, nelegalias narkotines medžiagas, būti apsvaigusiems nuo alkoholio, narkotinių medžiagų ar netinkamo vaistų vartojimo.

26. Darbuotojų privatumas. Viada LT gerbia darbuotojų privatumą. Darbuotojų asmeniniai duomenys renkami, saugomi ir naudojami griežtai laikantis teisės aktų. Asmens duomenys naudojami ir perduodami, jeigu bendrovei jų reikia tam tikrais teisėtais tikslais, pavyzdžiui, vykdam sutartį ar teisinę prievolę arba jei darbuotojas davė sutikimą. Ypač griežtos taisyklės taikomos tuo atveju, jei informacija yra konfidenciali, pavyzdžiui, asmens tapatybės duomenys.

Darbuotojai turi teisę susipažinti su bendrovės turimais savo asmens duomenimis ir teirautis, kaip jie gauti, kaip bus naudojami ir kam bendrovė yra juos atskleidusi.

Bendrovėje laikomasi principo, kad darbuotojo asmeninė veikla neturi prieštarauti bendrovės veiklos teisėtumui ir tęstinumui. Laikydamosi įstatymų bendrovė gali peržiūrėti, reguliariai tikrinti ir saugoti visus duomenis, informaciją ir susirašinėjimą, vykdyti stebėseną darbuotojo darbo vietoje ir kitose bendrovės erdvėse bei darbuotojo naudojamąsi suteiktomis komunikacijos priemonėmis.

27. Interesų konfliktas. Interesų konfliktas - situacija, kai darbuotojas atlikdamas savo pareigas priima sprendimą, dalyvauja jį priimant ar atlieka kitus veiksmus, pažeisdamas bendrovės interesus jo ar jam artimų asmenų privačių interesų naudai. Su darbu nesusiję ar asmeniniai interesai – tai bet kokia galima nauda patiems darbuotojams, jų šeimoms, giminaičiams, draugams ar pažįstamiems. Mes siekiame, kad darbuotojai nesukeltų interesų konflikto, atvirai ir sąžiningai reikštų savo interesus. Darbuotojų įsipareigojimai ir atsakomybė bendrovei turi būti neprikaištingi.

- darbuotojai turi vengti bet kokių veiksmų, kurie gali neigiamai įtakoti jų veiklos, susijusios su bendrove objektyvumą ir šališkumą, ar kelia abejonių dėl darbuotojo lojalumo. Darbuotojo sugebėjimas veikti objektyviai gali būti sumenkinamas, jei jis turi asmeninių interesų ar įsipareigojimų, prieštaraujančių teisėtiems bendrovės veiklos interesams;
- darbuotojai turi vengti situacijų, kai darbuotojo asmeniniai, šeimos ar finansiniai interesai galėtų susikirsti su bendrovės ar klientų interesais, o atsiradus interesų konflikto prielaidai, kreiptis patarimo į savo tiesioginį vadovą;
- darbuotojas negali piktnaudžiauti savo pareigomis, naudoti dokumentų, patvirtinančių einamas pareigas ir suteiktus įgaliojimus, siekdamas paveikti nepavaldžius asmenis priimti jiems palankų sprendimą. Darbuotojas negali dirbti kitų įmonių, įstaigų ar organizacijų naudai savo darbo bendrovėje laiku, nenaudoti bendrovės turto, vardo ir reputacijos tokiam darbui atlikti;

- darbuotojas privalo informuoti ir gauti išankstinį tiesioginio vadovo sutikimą dėl nesusijusių su darbu bendrovėje įsipareigojimų, tokių kaip - darbo santykiai visu ar dalimi etato kitoje darbovietėje, buvimas kitos įmonės valdymo organo nariu (pavyzdžiui, stebėtojų tarybos, valdybos ir kt.), vertimasis bet koku verslu ar dalyvavimas kitoje aktyvioje ne bendrovės veikloje;
- apie su darbu nesusijusią veiklą, susietą su bendrovės klientu ar tiekėju, visada turi būti informuotas tiesioginis vadovas. Sutikimas dėl tokių įsipareigojimų negali būti duotas, jei jis gali sukelti interesų konfliktą tarp darbuotojo ir bendrovės kliento.

28. Dovanos, pramogos ir kyšininkavimas. Bendrovė nesiūlo ir nepriima dovanų, paslaugų ar svetingumo, jei tai įtakoja gaunančiojo spendimą bendrovei. Tačiau darbuotojai gali priimti ir teikti simbolines mažos vertės verslo dovanas, kurios atitinka svetingumo ir verslo ryšių palaikymą. Svetingumo ir verslo ryšių palaikymo dovanomis negali būti laikomas paramos, kelionių, darbo pasiūlymų, nuolaidų prekėms ir paslaugoms, ar bet kokio kito vertingo atlygio teikimas ar gavimas. Pinigai negali būti dovanojami arba priimami kaip dovana, nepriklausomai nuo jų sumos.

Darbuotojai gali priimti kvietimus į su bendrovės veikla susijusius priėmimus, kultūrinius renginius ar vaišes, jeigu tai nesukels įsipareigojimų, susijusių su darbine veikla. Bendrovės darbuotojams, užsiimantiems prekių, paslaugų ar darbų pirkimu ar pardavimu, klientai ar pirkėjai paprastai siūlo ar dovanuoja dovanas. Ne visi atvejai, kai siūlomos ar dovanojamos dovanos laikomi interesų susikirtimu. Atsisakant priimti pasiūlytą dovaną, kartais rizikuojama ižeisti klientą, tiekėją ar verslo partnerį. Gavus pasiūlymą priimti dovaną arba, kai darbuotojas abejoja, apie tai būtina pranešti tiesioginiam vadovui. Tai svarbu todėl, kad toks kreipimasis liudija, jog darbuotojas nebandė nusišnešti pasiūlymo ar dovanos. Kuo plačiau bus žinoma apie pasiūlymą ar dovaną, tuo mažesnė tikimybė, kad ji buvo priimta dovanotojui pabandžius užimti palankesnes pozicijas. Darbuotojai negali prašyti tiekėjų ar klientų jokių asmeninių paslaugų, dovanų, mėginių, kvietimų arba panašių dalykų, siekdami asmeninės naudos.

Gali būti sunku įvertinti, ar dovana arba pasiūlymas dalyvauti kokiame nors renginyje yra laikomas kyšiu ar priimtinių verslo ryšių dalimi. Prieš priimdami dovaną ar kvietimą, turėtumėte pasvarstyti apie svetingumui keltinus klausimus:

- kodėl man tai siūloma ir ar iš manęs už tai ko nors tikimasi?
- ar tai akivaizdūs bendrovės verslo reikalai?
- ar vyksta derybos, pirkimo procesai ar kiti darbai, kurie reikalautų elgtis itin atsargiai?
- kas yra svetingumas, ar kainos yra protingos ir pagrįstos, ar kelionę ir apgyvendinimą apmoka Viada LT?
- ar galėčiau viešai apginti ir pateisinti savo dalyvavimą?
- ar tas pats asmuo man dažnai siūlo svetingumo paslaugas?
- ar lankysis atstovai iš kitų įmonių?
- ar mano vadovas tam pritarė?
- jei dalyvauja sutuoktiniai arba partneriai, ar tam yra užtektinai priežasčių ir ar mano vadovas tam pritarė?
- ar svetingumas ir pramogos aptartos su mano vadovu?

Visus klausimus, susijusius su dovanų, svetingumo ir panašios naudos priėmimu arba pasiūlymu reikia aptarti ir suderinti su savo tiesioginiu vadovu. Vadovai, kurie informuojami apie dovanas arba pasiūlymus ir nėra užtikrinti, kokių veiksmų turėtų imtis, visuomet turi susisiekti su savo tiesioginiu vadovu ar Vadovybe.

29. Informavimas apie etikos kodekso pažeidimus ir jų nagrinėjimas

Jeigu darbuotojams kyla abejonų dėl etikos arba jeigu jie susiduria su etikos reikalavimų pažeidimais, jie turi nedelsdami apie tai informuoti savo tiesioginį vadovą arba susijusios funkcinės srities atstovą, kuris pateiktų darbuotojui nurodymus, kaip elgtis toliau.

Taip pat anonimiškai galima kreiptis pasitikėjimolinija@viada.lt. Pasitikėjimo linija garantuoja pranešėjų anonimiškumą.

Viada LT netaikys jokių poveikio priemonių asmenims, pranešusiems atsakingas pareigas užimantiems asmenims ar pasitikėjimo linijai apie galimus etikos reikalavimų, galiojančių įstatymų pažeidimus ar kitas smerktinas aplinkybes Viada veikloje.

DARBUOTOJŲ ELGESIO NORMOS

30. Darbuotojų elgesio normos sukurtos, siekiant sudaryti sąlygas efektyviam darbui, atskleisti geriausias bendrovės darbuotojų profesines bei asmenines savybes, sukurti struktūrinuose padaliniuose kūrybiškumo ir bendradarbiavimo atmosferą.

31. Darbuotojai privalo vienodai traktuoti kitus asmenis ir vengti bet kokios diskriminavimo formos dėl rasinės, nacionalinės, lyčių, amžiaus, fizinės negalios, politinių pažiūrų, filosofinės pasaulėžiūros ar religinių įsitikinimų.

32. Bendrovės darbuotojai savo darbe vadovaujasi pagrindiniais dalykinių santykių principais ir elgesio normomis. Ne darbo metu darbuotojai privalo elgtis pagal visuotinai priimtas elgesio normas.

Pagrindiniai principai

33. **Pagarba žmogui ir bendrovei.** Vadovaudamasis šiuo principu darbuotojas turi:

- laikytis Lietuvos Respublikos įstatymų, kitų teisės aktų, teismų sprendimų reikalavimų, bendrovės lokalių taisyklių ir reikalavimų. Gerbti kolegų ir klientų, interesantų teises ir laisves;
- vykdyti savo pareigas stropiai, rūpestingai ir atsakingai, atsižvelgdamas į bendrovės interesus. Darbuotojas neturi ignoruoti bendrovės priimtų sprendimų, įsakymų ar veiksmų;
- su bendradarbiais, klientais elgtis mandagiai ir paslaugiai, rodyti žmogiškumą, būti atidžiu ir tolerantišku;
- formuoti teigiamą bendrovės įvaizdį.

34. **Profesionalumas ir atsakomybė.** Darbuotojas turi:

- būti nepriekaištingos reputacijos, turėti žinias, leidžiančias gerai atlikti pareigas ir nuolat tobulintis bei domėtis naujovėmis. Darbus atlikti laiku, atsakingai, kokybiškai ir sąžiningai;
- konfliktinėse situacijose elgtis objektyviai ir nešališkai, išklaustyti argumentus ir ieškoti objektyvaus sprendimo;
- gebėti profesionaliai susitvarkyti ne tik su įprastomis, bet ir sudėtingomis darbo situacijomis, asmeniškai atsakyti už savo sprendimus;
- teikti informaciją ir pagalbą, dalintis patirtimi bei žiniomis;
- atsakyti už naudojamos informacijos ir dokumentų tinkamą naudojimą ir konfidencialumą. Laikytis taisyklių ir susitarimų, pripažinti savo klaidas ir jas taisyti, stengtis dėl bendrovės gerovės.

35. **Kūrybiškumas ir pozityvumas.** Vadovaudamasis šiuo principu darbuotojas turi:

- mokėti įvertinti savo darbą ir kūrybiškai ieškoti, ką galima padaryti geriau. Lanksčiai prisitaikyti prie pokyčių, gebėti juos priimti;
- gebėti mąstyti nestandartiškai, kitaip pažvelgti į įprastas situacijas. Siekti geresnių rezultatų, ieškoti galimybių ir sprendimų;
- siūlyti veiklos tobulinimo idėjas, siekti jų įgyvendinimo. Būti aktyviu darbuotoju, turėti ryžto veikti ir įgyvendinti sprendimus;
- būti geranorišku, šypsotis ir skleisti geras emocijas, palaikyti gerą psichologinį klimatą. Pozityviai žiūrėti į kiekvieną darbo aspektą;
- džiaugtis ir didžiuotis komandos ir bendrovės pasiekimais.

Darbuotojų elgesio normos

36. **Santykiai su kolegomis.** Kiekvienas darbuotojas privalo:

- būti pasiruošęs efektyviai dirbti vieningoje komandoje ir būti lojaliu kitiems, bendradarbiauti, elgtis sąžiningai, objektyviai, protingai, nesavanaudiškai ir atsakyti už bendrą rezultatą;
- laikytis punktualumo vykdant savo įsipareigojimus ir susitarimus su kitais darbuotojais, branginti savo ir kolegų laiką;
- tarpusavio santykius grįsti profesionalumu ir kompetencija, laikytis aukštų profesinės etikos principų. Padėti kolegoms, dalintis su jais žiniomis, patirtimi ir idėjomis, palaikyti kolegų idėjas;
- būti mandagus, paslaugus, geranoriškas ir santūrus, nerodyti savo emocijų ir nuotaikos. Gerbti svetimą nuomonę, vengti konfliktų, šalinti nesutarimų priežastis, dirbti pagal principą: „naudingiau susitarti nei be galo ginčytis“;
- nenutylėti problemų, dirbti pagal principą: problema – aptarimas – užduotis – sprendimas;
- visada veikti bendrovės interesais, palaikyti bendrovėje darbingą ir draugišką aplinką.

37. **Santykiai su vadovais.** Kiekvienas darbuotojas privalo:

- žinoti Bendrovės vadovus;
- santykiuose su vadovu laikytis subordinacijos;
- derinti savo veiksmus su vadovu, įgyvendinti jo pavestus tikslus ir laikytis nurodymų;
- padėti vadovui sukurti kolektyve geranorišką atmosferą, stiprinti teisingus santykius;
- siūlyti naujas darbo formas, rodyti iniciatyvą diegiant naujas technologijas ir darbo metodus.

38. **Santykiai su pavaldiniais.** Kiekvienas vadovas privalo:

- būti pavyzdžiu pavaldiniams kasdieninėje darbinėje veikloje;
- gerbti pavaldinius, rodyti geranoriškumą ir bendradarbiauti su jais tarpusavio pasitikėjimo pagrindu. Mandagiai bendrauti, aiškiai ir suprantamai duoti jiems nurodymus;
- priimti atsakomybę už priimtą sprendimą. Mokėti pripažinti savo klaidas darbe ir nepersekioti pavaldinių už konstruktyvią kritiką;
- ugdyti ir motyvuoti darbuotojus, padėti jiems plėsti profesines žinias, gebėjimus ir įgūdžius bei realizuoti karjeros augimo galimybes;
- viešai skatinti pavaldinius už jų pasiektus profesinės veiklos rezultatus;
- inicijuoti nuobaudų skyrimą pavaldiniams tik esant patikimam, pakankamam ir teisėtam pagrindui;
- kritikuoti pavaldinius už jų poelgius ir elgesį tik individualių susitikimų metu.

IV. SANTYKIAI SU KLIENTAIS, VERSLO PARTNERIAIS IR KONKURENTAIS

39. Viada LT tikslas - užtikrinti tvarią, ilgalaikę ir sėkmingą veiklą, derinant akcininkų, bendrovės, darbuotojų, klientų ir verslo partnerių interesus. Mes bendraujame su įvairiomis suinteresuotomis šalimis: klientais, verslo partneriais ir konkurentais. Bendrovės ryšiai ir bendravimas turi būti skaidrūs ir neviršyti nustatyto konfidencialumo.

SANTYKIAI SU KLIENTAIS

40. Bendrovė siekia būti pirmu pasirinkimu savo klientams. Todėl mes nuolat tobuliname ir siekiame teikti geresnes paslaugas, kad patenkintume savo klientų poreikius ir lūkesčius. Mums svarbi klientų nuomonė apie bendrovės darbą. Į klientų pastabas atsižvelgiame ir greitai reaguojame. Gauti skundai nedelsiant profesionaliai nagrinėjami.

41. **Bendraudami su klientais, darbuotojai privalo:**

- bendrauti su klientais, nediskriminuojant jų dėl tautinių, rasinių, socialinių, religinių ir amžiaus skirtumų;
- vienodai vertinti visus klientus, nė vienam neteikiant pirmenybės. Asmeniniai ryšiai nesuteikia privilegijos gauti kokios nors išskirtinės naudos. Su draugais ir giminaičiais turi būti elgiamasi kaip su kitais klientais;

- santykius su klientais grįsti abipuse pagarba ir tolerancija;
- laiku vykdyti savo įsipareigojimus bei pažadus;
- pateikti teisingą informaciją apie produktus, paslaugas bei kainas, vengti klaidinančių teiginių;
- su klientais elgtis mandagiai, paslaugiai, rodyti žmogiškumą, būti atidžiu ir tolerantišku;
- formuoti teigiamą bendrovės įvaizdį.

42. **Degalinių darbuotojai, bendraudami su klientais, privalo:**

- visą savo dėmesį skirti kokybiškam ir mandagiam klientų aptarnavimui. Jeigu degalinės prekybos salėje yra nors vienas klientas, negalima naudotis asmeniniais mobilieisiais telefonais, sėdėti, skaityti spaudos leidinius ar kitaip nukreipti dėmesį nuo klientų aptarnavimo, jei tai nesusiję su neatidėliotinu darbo funkcijų vykdymu;
- visada mandagiai pasisveikinti su klientu. Bendraujant su klientu, privalu šypsotis ir mandagiai bendrauti, draudžiama naudoti necenzūrinius ar žeminančius žmogaus orumą žodžius. Klientui atsiskaičius už pirktus degalus ar prekes, privalu padėkoti klientui ir pasiūlyti jam užsukti dar kartą;
- klientui paprašius, degalinės darbuotojas privalo klientui padėti įsipilti degalus, jeigu tuo metu tai atlikti leidžia jo darbinės funkcijos;
- iškilus konfliktinei situacijai, vengti kategoriškumo bei konfliktų. Visais atvejais išlikti ramiam, nekelti balso, pasiūlyti kreiptis į degalinės vadovą. Nepalikti neišnagrinėto nė vieno nesusipratimo su klientu.

43. **Savalaikis informacijos pavišimas.** Bendrovė teisės aktuose nustatyta tvarka privalo teikti klientams informaciją apie paslaugas, planuojamus paslaugų teikimo nutūrkimus ir kitus svarbius pokyčius, galinčius turėti įtakos klientams, o taip pat apie saugų ir efektyvų paslaugų teikimą, paslaugų kainas ir kitas teikiamas paslaugas. Kiekvienas darbuotojas, valdantis informaciją apie paslaugas, negali jos pavišinti, kol ji nėra oficialiai paskelbiama, o taip pat turi imtis priemonių, užtikrinančių bendrovės savalaikio informacijos pavišimo įsipareigojimų laikymąsi.

44. **Klientų informacijos tvarkymas ir jos slaptumo užtikrinimas.** Mes turime pažinti ir suprasti savo klientus, kad galėtume teikti jiems kokybiškas paslaugas. Tuo tikslu bendrovei reikalinga turėti tam tikrą kiekį pagrindinės informacijos apie visus savo klientus. Klientai patiki mums savo informaciją, o bendrovė privalo užtikrinti gautos informacijos saugumą. Visa su klientu susijusi informacija, įskaitant ir informaciją apie esamus ar buvusius kokius nors dalykinius ryšius su klientu, yra konfidenciali.

Mes renkame klientų duomenis, juos naudojame ir perduodame, jeigu duomenų reikia tam tikrais teisėtais tikslais, pavyzdžiui, vykdam sutartį ar teisinę prievolę arba jei klientas davė aiškų sutikimą. Ypač griežtos taisyklės taikomos tvarkant asmens tapatybės duomenis. Įprastai klientams turi būti pateikiama informacija apie tai, kaip bendrovė tvarkys jų pateiktus jų duomenis. Iš esmės asmens duomenys gali būti naudojami tik tuo tikslu, kuriuo jie buvo surinkti.

Bendrovė imasi prevencinių priemonių, norėdama užkirsti kelią neteisėtam konfidencialios klientų informacijos paskleidimui, pavyzdžiui, ją archyvuojant, šifruojant elektroniniu paštu siunčiamą informaciją bei įgyvendinant ribotos prieigos reikalavimus. Klientai turi teisę susipažinti su bendrovės turimais savo duomenimis ir teirautis, kaip jie gauti, kaip naudojami ir kam bendrovė juos yra atskleidusi.

SANTYKIAI SU VERSLO PARTNERIAIS

45. Viada LT su verslo partneriais bendrauja dalykiškai, laikantis verslo etikos, nepamirštant savo tikslų, veikiant pasitikėjimo ir susitarimų pagrindu. Bendrovės tikslas - su verslo partneriais kurti konstruktyvius ir abipusiai naudingus ryšius. Mes pasirengę užmegzti ryšius su naujais verslo partneriais. Iš verslo partnerių tikimasi, kad jie sąžiningai konkuruos savo veiklos srityje. Verslo sprendimai ir veiksmai grindžiami didžiausios naudos bendrovei, klientams ir akcininkams principu.

Todėl sprendimai negali būti priimami asmeniniais tikslais ar interesais, o pastarieji negali turėti įtakos mūsų nepriklausomam ir racionaliam vertinimui. Verslo partneriai neturėtų siūlyti Viada LT darbuotojams dovanų ar kitokios naudos, kuri gali daryti įtaką bendrovės darbuotojų objektyvumui verslo partnerių atžvilgiu. Verslo partnerių bendrovei patikėta konfidenciali informacija saugoma ir naudojama tik tiek, kiek yra sutarta su verslo partneriu arba nustatyta įstatymuose.

SANTYKIAI SU KONKURENTAIS

46. Viada LT nesiekia konkurencinio pranašumo neteisėtomis ar neetiškais priemonėmis. Konkurencinis pranašumas įgyjamas siekiant aukščiausios kokybės veiklos rodiklių. Mes veikiame konkurencingoje rinkoje, todėl nuolat konkuruojame, laikantis konkurenciją ir sąžiningą rinkos veikimą reglamentuojančių teisės aktų. Konkurentų pažinimas – svarbi bendrovės veiklos dalis, užtikrinanti mūsų konkurencingumą rinkoje. Informaciją apie konkurentus renkame, ją naudojame ir ją dalijamės, tik teisėtomis ir etiškais priemonėmis.

V. SANTYKIAI SU VALSTYBĖS INSTITUCIJOMIS IR VALDŽIOS ATSTOVAIS

47. Nuoseklus įstatymų laikymasis ir atviras bei skaidrus bendravimas su valdžios institucijomis užtikrina stabilią Viada LT veiklą. Mes stengiamės palaikyti gerus ryšius su šalies priežiūros institucijomis.

48. **Valdžios institucijų užklauskos ir tikrinimai.** Bendrovė laiku ir tinkamai teikia informaciją visoms valdžios institucijoms, atsižvelgiant į teisės aktus. Viada LT darbuotojai privalo užtikrinti, kad valstybės institucijoms teikiama informacija, pareiškimai ir patvirtinimai būtų teisingi ir išmanūs. Mes sudarome tinkamas sąlygas valdžios atstovams tikrinti bendrovės veiklą ir bendradarbiaujame patikrinimų metu. Jei nustatoma bendrovės veiklos neatitikimų, jie nedelsiant ištaisomi ir imamasi priemonių, kad minėti neatitikimai nepasikartotų ateityje. Bendrovės darbuotojams yra draudžiama trukdyti valdžios atstovams atlikti įstatymuose nustatytas jų pareigas ir priešintis teisėtiems jų reikalavimams.

49. **Kyšininkavimas ir korupcija.** Viada LT laikosi korupcijos prevencijos įstatymų ir taisyklių. Mums nepriimtina, kad bendrovė kokiomis nors aplinkybėmis būtų susijusi neskaidriais ryšiais su verslo ar valdžios institucijomis ar įtraukta į kyšininkavimą arba su tuo siejama. Kyšis gali būti finansinis ar kitokio pobūdžio vertingo atlygio teikimas ar gavimas, todėl dovanos ir pramogos tam tikromis aplinkybėmis gali būti laikomos kyšiais. Mes netoleruojame kyšių ar bet kokios kitos formos netinkamo naudos siūlymo davimo ar paėmimo. Nei vienas Viada LT darbuotojas, valdybos narys, nepriklausomas partneris, konsultantas ar kita su bendrove ir jos verslu susijusi šalis, negali tiesiogiai ar netiesiogiai dalyvauti siūlant, žadant, duodant, skatinant duoti ar priimant kyšį. Kyšis šiame kontekste reiškia lėšas ar kitą naudą, kuri skirta įtakai daryti ar kuri pagrįstai gali daryti įtaką tam, kaip asmuo vykdo savo pareigas.

Viada LT taip pat nemoka „tarpininkavimo mokesčių“, t. y. įstatymuose ar kituose teisės aktuose nenustatytų įmokų valstybės pareigūnams už oficialų bylų sprendimą teismuose ar kitose institucijose.

Kyšiai ar įtarimai kyšininkavimu kelia riziką bendrovės reputacijai ir gali padaryti žalos Viada LT įvaizdžiui. Darbuotojas, susidūręs su kyšininkavimu, privalo apie tai pranešti savo tiesioginiam vadovui. Gali būti sunku įvertinti ar dovana arba pasiūlymas dalyvauti kokiame nors renginyje yra laikomas kyšiu ar priimtinių verslo ryšių dalimi. Jeigu darbuotojas nėra įsitikinęs, jis privalo:

- iš anksto informuoti tiesioginį vadovą;
- užtikrinti, kad jo teikiama ar gaunama dovana būtų kuklios vertės;
- vengti situacijų, kai dovana ar pramoga gali daryti įtaką gavėjo ar davėjo elgesiui darbe.

Vadovai, kurie informuojami apie dovanas ir nėra užtikrinti, kokių veiksmų turėtų imtis, visuomet turi susisiekti su savo tiesioginiu vadovu ar Vadovybe.

VI. SANTYKIAI SU BENDRUOMENE IR VIEŠOJI KOMUNIKACIJA

50. Viada LT verslas yra tiesiogiai susijęs su daugybės žmonių kasdieniu gyvenimu. Bendrovė padeda privatiems asmenims, įmonėms ir visai visuomenei, suteikdama kokybiškais paslaugas ir parduodama kokybiškas prekes. Būdami šalia gyventojų kaip prekių ir paslaugų tiekėjai, kartu esame ir bendruomenių dalis. Mes stengiamės puoselėti gerą kaimynystę, būti patikimi partneriai ir aktyvūs visuomeninio gyvenimo dalyviai. Viada LT darbuotojai puikiai žino, kokia yra bendrovės įtaka visuomenei, kad mes esame jos dalis ir turime nuolat dalyvauti vykstant aplinkos pokyčiams.

51. **Aplinkos apsauga.** Bendrovė pripažįsta atsakomybę už žmonių sveikatos, aplinkos ir gamtinių išteklių saugojimą. Vykdam savo kasdienę veiklą laikomės aplinkos apsaugos įstatymų, reglamentų ir leidimų. Bendrovė aktyviai dalyvauja bendruomenės, visuomeninių aplinkosauginių ir ekologiniu švietimu suinteresuotų organizacijų veikloje.

52. **Parama.** Bendrovė laikosi ilgalaikės rėmimo politikos ir teikia paramą ją gauti turintiems teisę asmenims ar organizacijoms. Mes remiame tuos projektus, kurie atitinka bendrovės etikos standartus, vertybes ir prioritetus. Prioritetai teikiami kultūros ir sporto užimtumui, sveikatos apsaugos rėmimui. Neremiami projektai, kurie susiję su socialinės atskirties didinimu ir diskriminacija, politinėmis iniciatyvomis ir religinių įsitikinimų propagavimu.

53. **Politinė veikla.** Viada LT nedalyvauja politinių partijų, politinių organizacijų vykdomoje veikloje. Tačiau, dialoge su vyriausybe, politinėmis partijomis ir organizacijomis, mes turime teisę ir pareigą, vykdydami teisėtą veiklą, informuoti valdžios ir politinių partijų ir organizacijų atstovus apie savo oficialią poziciją dėl bet kokio klausimo, kuris tiesiogiai įtakoja bendrovės veiklą, jos darbuotojus, klientus ir akcininkus. Mes taip pat turime teisę išsakyti savo nuomonę dėl klausimų, kurie gali turėti atgarsį visuomenėje, kurioje bendrovė vykdo savo veiklą.

Bendrovė gerbia savo darbuotojų politines pažiūras ir neriboja jų asmeninės politinės veiklos. Darbuotojams leidžiama dalyvauti politinėje veikloje, kelti savo kandidatūrą rinkimuose, vadovauti rinkiminei kampanijai, rinkti lėšas ar kitaip prisidėti prie partijos vykdomos veiklos, tačiau šie veiksmai turi būti aiškiai atskirti nuo jų tarnybinės veiklos ir atsakomybės. Darbuotojai turi užtikrinti, kad jų išsakyta politinė pozicija būtų suprasta kaip jų asmeninė, o ne bendrovės nuomonė. Darbuotojai negali bendrovės vardu teikti tiesioginės arba netiesioginės politinės paramos ar finansavimo politinėms partijoms. Darbuotojai negali naudotis bendrovės reputacija ar ištekliais, įskaitant darbo laiką, savo politinės veiklos ar politinių interesų tikslais.

54. **Viešoji komunikacija.** Bendrovė siekia, kad klientai, akcininkai, darbuotojai, verslo partneriai ir kitos susijusios šalys galėtų susidaryti visapusišką ir tikslų įspūdį apie Viada LT. Todėl mūsų komunikacija yra greita, atvira, iniciatyvi, patikima ir skaidri. Mes skelbiame savo finansines ataskaitas ir kitą svarbią informaciją, kai tai pagrįsta ir kaip nustatyta teisės aktuose. Neskelbiame informacijos netinkamu būdu ar atrinkdami. Bendrovė turi vidaus taisykles, kurios užtikrina, kad svarbi informacija būtų nuolat skelbiama valdybos nariams, akcininkams ir žiniasklaidai. Ši informacija privalo būti tiksli, aktuali, patikima ir prieinama visiems reikiamu laiku.

Kaip Viada LT darbuotojai, mes visi atstovaujame savo bendrovei, todėl kiekvienas specialistas, bendraujantis pagal savo kompetenciją, pavyzdžiui, socialiniuose tinkluose, visuomet yra laikomas visos organizacijos atstovu. Todėl visa komunikacija turi vykti vadovaujantis bendrovės vertybėmis ir turi derėti su tuo, kaip mes bendraujame kitais kanalais. Kaip darbuotojai, internete ir socialiniuose tinkluose turime aiškiai atskirti savo asmeninį ir profesinį gyvenimą.

Žiniasklaidos atstovai dažnai klausia mūsų bendrovės nuomonės įvairiais klausimais. Bendrovėje yra darbuotojas, atsakingas už ryšius su žiniasklaida.

VII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

55. Jei darbuotojai sužino apie pažeidimus arba įtaria, jog galėjo būti nesilaikoma bendrovės etikos kodekso, jie turėtų kreiptis į savo tiesioginį vadovą patarimo. Darbuotojas taip pat gali konsultuotis su bendrovės teisininku ir personalo vadovu, ypač tada, kai tiesioginio vadovo įtraukimas yra nepageidaujamas.

56. Bendrovė niekada nesiima priemonių prieš darbuotojus dėl to, kad jie pareiškė teisėtas abejones ar pateikė klausimų, susijusių su etika, diskriminavimu ar priekabiavimu, ar dėl to, kad jie pranešė apie įtariamus pažeidimus.

57. Bendrovės etikos kodekso nuostatos yra perkeliamos, bei numatomas jų įgyvendinimas ir kontrolė vidaus tvarkos taisyklėse, pareiginiuose nuostatuose ir kituose bendrovės vidaus teisės aktuose. Jais vadovaujamosi priimant visus bendrovės sprendimus.
