

Kodeks postępowania grupy Sonova

1. Cel

Kodeks postępowania ma na celu zapewnienie długofalowego sukcesu grupy Sonova, który jest możliwy dzięki odpowiednim zachowaniom pracowników.

Kodeks postępowania zawiera także ogólne założenia, którymi pracownicy muszą się kierować na co dzień. Kodeks zawiera przede wszystkim praktyczne wskazówki i zasady przydatne gdy pracownik znajdzie się w nowej sytuacji, w której będzie musiał posłużyć się "zdrowym rozsądkiem".

Główna zasada mówi, że jesteśmy lojalnymi, zmotywowanymi i uczciwymi osobami, które biorą odpowiedzialność za swoje działania.

2. Zakres obowiązywania

Kodeks postępowania obowiązuje wszystkich zatrudnionych w grupie Sonova. Jego postanowienia dotyczą wszystkich pracowników grupy, spółek zależnych oraz podwykonawców lub kontrahentów wykonujących prace na rzecz grupy Sonova lub jej spółek zależnych.

3. Zachowanie w pracy

Swoją uwagę koncentrujemy na pracownikach

Pracownicy stanowią ożywczą krew grupy Sonova. Niezbędnymi informacjami i pracą dzielimy się z kolegami i koleżankami pracującymi w grupie na podobnych stanowiskach. Wierzymy w traktowanie innych z szacunkiem oraz uczciwe podejście. Ceny także różnorodność osobowości pochodzących z różnych stron świata.

Chcemy, aby wartość firmy równomiernie wzrastała

Jako jedna z najważniejszych firm w branży staramy się godzić naszą strategię i jej wdrażanie z interesami klientów, pracowników i udziałowców. Niemniej jednak stałe podnoszenie wartości firmy oznacza także uwzględnianie interesów władz państwowych, wspólnot lokalnych oraz środowiska. Ponieważ działamy uczciwie naszą uczciwością zjednujemy sobie ludzi.

Ściśle przestrzegamy obowiązującego prawa i obowiązujących standardów

Wszyscy pracownicy muszą przestrzegać prawa, ustaw i rozporządzeń obowiązujących w krajach w których prowadzimy działalność. Muszą także stosować się do zaleceń wydawanych przez firmę. Jest to wymóg minimum.

Stale szukamy sposobów na to jak pozytywnie wyróżnić się na tle konkurencji

Klienci zawsze porównują nas z konkurencją. Oznacza to wszyscy musimy szukać nowych sposobów na odróżnienie się od konkurencji. Działania te muszą stać się naszą spontaniczną codzienną praktyką.

Myślimy innowacyjnie

Nigdy nie zadowolamy się już istniejącymi rozwiązaniami. Cały czas spoglądamy w przyszłość i szukamy nowych dróg wiodących do poprawy życia codziennego koncentrując się szczególnie na osobach mających problemy ze słuchem. Jako firma stale zadajemy sobie pytanie co nowego i lepszego możemy zaoferować klientom. Jako jednostki stawiamy sobie pytania dotyczące możliwości usprawnienia pracy i podniesienia jej wydajności. Jedynie wówczas, gdy stale szukamy sposobów usprawnienia naszej pracy, niezależnie od ich rodzaju, zawsze ostatecznie przyczyniają się one do osiągnięcia zakładanych celów.

Nasza firma skupia się na działaniach i celach

W Sonova chcemy rozwijać kulturę przedsiębiorstwa skupiającą się na działaniach i celach. Kapitał intelektualny i społeczny członków międzynarodowych zespołów będzie procentował jedynie wówczas, gdy w pełni zaangażujemy się w osiąganie zakładanych celów. Również tylko w ten sposób możemy całkowicie wykorzystać tkwiący w nas potencjał.

Chronimy własność intelektualną

Dzięki własności intelektualnej możemy dostarczać klientom niezwykle rozwiązania, które odróżniają nas od konkurencji i powodują, że w naszym sektorze jesteśmy liderem rynku. Własność intelektualna to atut firmy, na który składają się twórcze pomysły generujące wynalazki i ulepszenia naszych produktów i technologii. Są to po prostu wynalazki, patenty, znaki towarowe i prawa autorskie.

Pracując dla grupy Sonova wzbogacamy należącą do niej własność intelektualną. Musimy umieć ją rozpoznawać i podejmując odpowiednie kroki musimy ją chronić. Trzeba mieć pewność, że jest ona wykorzystywana dla dobra grupy Sonova.

Chronimy i cenimy własność firmy

Jako pracownik grupy Sonova masz dostęp do przedmiotów stanowiących własność firmy np. komputerów, telefonów komórkowych, poczty głosowej, e-maila, pagersa, drukarek, kserokopiarek, faksów itp. Możesz korzystać z nich wyłącznie w celach związanych z pracą bez możliwości wykorzystywania ich w celach prywatnych lub zarobkowych. W przypadku pytań związanych z prawidłowym korzystaniem z własności firmy skontaktuj się niezwłocznie ze swoim przełożonym lub zapoznaj się z Polityką IT grupy Sonova.

Informacje traktujemy jako poufne

W grupie Sonova wiele informacji ma charakter poufny. Tego typu informacje nie są znane osobom trzecim ani nie są im udostępniane, gdyż mogą posiadać wartości dla naszej konkurencji. Są to na przykład informacje dotyczące technicznego know-how, dane na temat badań, metod produkcji, dane dotyczące kosztów, plany i strategie biznesowe, informacje na temat pracowników, wykaz klientów, informacje natury finansowej oraz kody źródłowe oprogramowania. Wszystkie wymienione tu informacje stanowią ważny kapitał dla firmy.

Aby chronić opisane powyżej informacje musimy przedsięwziąć odpowiednie kroki. Nie wolno nam ich ujawniać, a wyjątek od tej reguły stanowią jedynie zatwierdzone transakcje. Firma surowo karze przypadki bezprawnych ujawnień informacji poufnych. Masz obowiązek chronić poufne informacje nawet wówczas, gdy nie jesteś już pracownikiem grupy Sonova.

Szanujemy prawa własności należące do osób trzecich

Szanujemy prawa do własności intelektualnej należące do osób trzecich i nie pozyskujemy od nich informacji poufnych w sposób niezgodny z prawem. Jednocześnie bez upoważnienia nie ujawniamy tego typu informacji.

W transakcjach nie wolno wykorzystywać informacji poufnych

Prawo zabrania członkom Rady Dyrektorów, Członkom Zarządu i niektórym innym pracownikom obracania akcjami lub opcjami Sonova Holding AG. Prawo zabrania tym osobom handlu papierami wartościowymi, jeśli do tego celu wykorzystywane są informacje niejawne o zasadniczym znaczeniu. Zabrania ono także przekazywania komukolwiek tego typu informacji. Zabraniając wykorzystywania poufnych informacji w transakcjach oraz uznając informacje za poufne chronimy nasze wspólne interesy. Więcej informacji na temat Wewnętrznej polityki grupy Sonova dotyczącej wykorzystywania informacji poufnych w transakcjach można znaleźć w intranecie.

4. Zachowanie względem klientów

Inspirujemy naszych klientów

Zaufanie klientów zdobywany, gdy robimy więcej niż tego od nas oczekują. Chcemy ich zaskakiwać! Chcemy, aby nasi klienci opowiadali swoim znajomym jak dobrze współpracuje się z grupą Sonova.

Dotrzymujemy obietnic składanych klientom

Będziemy dotrzymywać obietnic składanych klientom, jeśli będziemy dotrzymywać obietnic składanych sobie nawzajem. Jak jednak zachowamy się, jeśli pomimo naszych wysiłków coś pójdzie nie tak?

- Jesteśmy uczciwi, więc jak najszybciej informujemy, że nie jesteśmy w stanie dotrzymać obietnicy.
- Składamy nową obietnicę uwzględniającą zmianę sytuacji.
- Dokładamy wszelkich starań, aby za drugim razem wszystko przebiegło pomyślnie.

Chcemy, aby klienci wiedzieli, że traktujemy ich poważnie

Nie pouczamy klientów tylko słuchamy ich. Klient czegoś chce powinniśmy:

- zrozumieć dokładnie, jakie są oczekiwania klienta,
- pomyśleć jak najlepiej spełnić jego oczekiwania,
- oraz – czemu nie? – zrobić coś więcej, np. podsunąć dodatkową myśl?

Pomagamy klientowi aż do momentu kiedy sprawa zostanie załatwiona

Grupa Sonova nie zawodzi swoich klientów. Jeśli sprawa jest w załatwianiu:

- po upływie pewnego czasu sprawdzamy jak stoją sprawy,
- intensyfikujemy działania, jeśli pojawiają się problemy,
- monitorujemy sytuację, aż do momentu gdy jesteśmy pewni, że wszystko działa jak należy.

Naszą działalność traktujemy poważnie i nie tolerujemy przekupstwa

Interesy prowadzimy uczciwie, bazując na zaletach, które posiadają nasze produkty, usługi i pracownicy. Oferowanie pieniędzy lub wręczanie niezwykle cennych prezentów klientom lub dostawcom, aby podjęli decyzje korzystne dla grupy Sonova uważamy za niewłaściwe i niezgodne z prawem. Nawet jeśli takie postępowanie nie stanowi naruszenia prawa to tworzy zły wizerunek firmy i rujnuje jej reputację.

5. Zachowanie względem firm konkurencyjnych

Stawiamy na uczciwą konkurencję

Nasi klienci, podobnie jak my, prowadzą zgodną z prawem działalność. Niech wygra najlepszy. Rywalizacja powinna przynosić korzyści klientom dlatego konkurencja powinna być uczciwa. Otwarcie stawiamy sprawy, a nasz punkt widzenia śmiało i uczciwie prezentujemy klientom.

6. Zachowanie względem opinii publicznej

Opinia publiczna oraz wspólnoty lokalne na czas otrzymują od nas rzetelne informacje

Jako firma wpisana do rejestru mamy obowiązek publikowania w odpowiednim czasie rzetelnych wyników finansowych oraz innych ważnych danych dotyczących firmy. Jednocześnie podlegamy ściśle określonym zasadom rządzącym tego typu publikacjami. W naszej polityce stawiamy na pełną, uczciwą, rzetelną, punktualną i zrozumiałą informację zawartą w sprawozdaniach i innych dokumentach udostępnianych opinii publicznej.

Każde upublicznienie dokumentów należy konsultować z Działem relacji z inwestorami.

Respektujemy prawo obowiązujące w kraju, w którym prowadzimy działalność

Nie podejmujemy działań, które mogłyby prowadzić do złamania prawa. Nie pozostajemy bierni, gdy pojawiają się sytuacje, w których może dojść do naruszenia przepisów. Od tej zasady nie ma odstępstwa nawet w przypadku, gdy w grę wchodzi lokalne zwyczaje czy normy rządzące zachowaniem. Podporządkowujemy się i wypełniamy żądania lokalnych władz i organizacji.

7. Postępowanie względem środowiska

Dbamy o środowisko naturalne

Mamy obowiązek wykonywać wszystkie zadania w taki sposób, by chronić i promować bezpieczne i czyste środowisko naturalne. Pracując pamiętamy o wydajnym użytkowaniu energii i materiałów, minimalizacji negatywnego wpływu na środowisko, zmniejszeniu produkcji odpadów oraz o ich bezpiecznej i odpowiedzialnej utylizacji.

8. Postępowanie względem dostawców i parterów biznesowych

Respektujemy interesy partnerów biznesowych

Ogólnie rzecz biorąc naszych partnerów biznesowych łączą z grupą Sonova długofalowe relacje handlowe. Mając je na uwadze staramy się stwarzać sytuacje, w których obie strony odnoszą sukces.

Oczekujemy jednak, że nasi partnerzy będą stosować zasadę "dobrej praktyki" w odniesieniu do produktów, cen i usług. Spodziewamy się, że partnerzy biznesowi i dostawcy będą działać nie tylko zgodnie z prawem i ogólnie przyjętymi zasadami biznesowymi, lecz również, że będą poważnie traktować swoje obowiązki wobec społeczeństwa i środowiska. Minimalne wymagania w tym względzie zawarte zostały w Zasadach działania dostawców grupy Sonova.

Wykazujemy ostrożność w przyjmowaniu lub dawaniu prezentów partnerom biznesowym

Od czasu do czasu partnerzy lub dostawcy dają nam niestandardowe prezenty lub bonusy związane z rozrywką. Zgodnie z polityką grupy Sonova nie przyjmujemy prezentów o wartości przewyższającej najniższą wartość nominalną. Dopuszczalne są przedmioty o wartości nominalnej takie jak kosze z owocami czy notatniki. Prezenty w żaden sposób nie powinny wpływać na akceptację sprzedawcy lub kontakty handlowe. Gdy masz wątpliwości co do tego czy przyjąć prezent lub go dać skontaktuj się ze swoim przełożonym.

9. Postępowanie względem pracowników i kolegów

Osoby kierujące zespołem cechuje profesjonalizm, szacunek, otwartość i odwaga

Sprawowanie stanowiska kierowniczego oznacza przyjęcie i przekazywanie odpowiedzialności, jak również stwarzanie pracownikom przestrzeni, w której znajdzie się też miejsce dla błędów. Taka postawa wymaga odwagi. Kierowanie oznacza definiowanie wspólnych celów i ich osiąganie. Oznacza opiekę i wsparcie talentów niezależnie od osobistych sympatii, a także stwarzanie równych szans. Przede wszystkim jednak przywództwo oznacza indywidualne podejście do każdego pracownika jako osoby ponoszącej odpowiedzialność za własne działania. To właśnie jest szacunek. Kierownicy wykonawczy potrafią być dociekliwi, gdy odkrywają nowe pomysły, spotykają nowych ludzi czy napotykać zmiany w swoim środowisku i w ten sposób dostrzegają szanse. Na tym właśnie polega otwartość.

Sami stale rozwijamy umiejętności i dbamy o rozwój personelu

Jako jedna z wiodących firma naszego sektora szukamy nowych wykwalifikowanych pracowników. Szczególnie ważne są dla nas profesjonalne szkolenia. Absolwentom szkół zawodowych i osobom z dyplomami wyższych uczelni oferujemy pracę, która spełni ich oczekiwania. Wykonując ambitne zadania nasi pracownicy stale podnoszą kwalifikacje. Ich wysiłki w tym zakresie wspiera dokładna informacja na temat wyników ich prac oraz szkolenia ściśle dopasowane do profilu pracy. Mamy jednak świadomość, że ostatecznie każdy sam jest odpowiedzialny za rozwijanie własnych umiejętności.

Gdy coś przydarza się naszym pracownikom swoje zobowiązania socjalne traktujemy bardzo poważnie

Odpowiedzialność socjalna to dla nas bardzo szerokie pojęcie. Zapewniamy szeroką ochronę ubezpieczeniową. Na tyle, na ile z przyczyn czysto technicznych jest to możliwe nasza firma chce integrować osoby niepełnosprawne. Nie chcemy też zawiesić pracowników, którzy przechodzą kryzys. Zawsze w miarę możliwości staramy się unikać redukcji, a osobom, które dotknęło zwolnienie udzielamy pomocy w szukaniu nowej pracy. Pomagamy pracownikom szerzej spojrzeć na problemy związane z ochroną zdrowia.

Oferujemy uczciwe i konkurencyjne wynagrodzenia

Uczciwość jest konieczna. Pracownicy grupy Sonova otrzymują uczciwe wynagrodzenia. Nasz system wynagrodzeń uwzględnia stanowisko, warunki rynkowe oraz wyniki pracownika. Całe wynagrodzenie wynika nie tylko z warunków panujących wewnątrz firmy, lecz jest także konkurencyjne w porównaniu z wynagrodzeniami w innych firmach.

Informujemy i porozumiewamy się aktywnie i wzajemnie

Informacja i komunikacja stymuluje motywację i przyczynia się do podniesienia przejrzystości. Naszym zdaniem zasada wzajemności dotyczy zarówno kierownictwa jak i pracowników. Z tego względu aktywne gromadzenie informacji i ich przekazywanie stanowi część kultury komunikacji firmy.

Unikamy konfliktu interesów

Pracownicy muszą być lojalni wobec grupy Sonova. Każdy pracownik musi szybko ustalić kiedy w jego przypadku może dojść do konfliktu interesów pomiędzy nim a grupą i musi podjąć odpowiednie działania. Konfliktem interesów może być bezpośrednia lub pośrednia praca na rzecz firmy konkurencyjnej wobec grupy Sonova, zatrudnianie członków rodziny, działanie jako członek Rady Dyrektorów w konkurencyjnej firmie lub współposiadanie firmy lub dochody w firmie, która bezpośrednio lub pośrednio konkuruje z grupą Sonova. Jeśli masz pytanie odnośnie

do tego czy dana sytuacja stanowi konflikt interesów z pracą w grupie Sonova, natychmiast porozmawiaj o tym ze swoim przełożonym.

Dbamy o kulturową różnorodność firmy

Różnorodność etniczna, językowa, rasowa, religijna, różna kondycja zdrowotna i kulturalna mają wpływ na naszą firmę. Chronimy tę różnorodność ponieważ ona zbliża do wspólnoty i klientów.

Szanujemy godność pracowników

Przestrzegając ustalonych zasad i konsekwentnie karając ich naruszanie zapobiegamy przemocy i molestowaniu seksualnemu. Celem naszej polityki jest likwidacja w naszym środowisku pracy wszelkiego molestowania. Choć słowo "molestowanie" najczęściej odnosi się do molestowania seksualnego, molestowanie w miejscu pracy może także dotyczyć nękania na tle rasowym, religijnym, narodowościowym, może wiązać się z płcią, orientacją seksualną, identyfikacją płciową, wiekiem, ułomnością fizyczną lub też może dotyczyć innego typu nieodpowiednich lub niezgodnych z prawem działań. Sonova zabrania wszelkiego typu molestowania fizycznego, słownego czy pozasłownego. Prosimy o zgłaszanie przełożonemu lub kierownikowi działu kadr przypadków molestowania. Twoje zgłoszenie będzie traktowane jako poufne w najszerszym z możliwych zakresie. Nikt ze składających skargę ani też żaden świadek nie będzie narażony na działania odwetowe związane ze złożeniem doniesienia w dobrej wierze.

Zachęcamy do wymiany pomysłów

Zarządzanie wiedzą przełożone na język codziennej pracy oznacza wydajny transfer wiedzy na jednej płaszczyźnie. Kierownictwo zachęca do wymiany pomysłów, która stanowi wstęp do nowych rozwiązań związanych ze słuchem.

10. Zachowanie względem kierowników produkcji

Postępujemy zgodnie z instrukcjami wydanymi przez kierowników produkcji

Firma może funkcjonować jedynie wówczas, gdy pracownicy wypełniają polecenia wydawane przez kierowników produkcji. Jeżeli jakieś okoliczności powodują, że wypełnianie tych poleceń nie jest możliwe, należy otwarcie porozmawiać o tym z kierownikiem produkcji podając jednocześnie konkretne rozwiązanie problemu. Po podjęciu decyzji należy ją bez wahania realizować.

Rozwiązujemy problemy, które mogłyby zaszkodzić grupie Sonova

Gdy odkryjesz jakiegokolwiek sprawę, które mogłyby zaszkodzić grupie Sonova, np. nierozwiązane problemy klientów, niewykorzystane możliwości dokonania oszczędności, niezgodność z prawem lub niewykorzystane pomysły związane z unowocześnianiem produktów powinieneś niezwłocznie poinformować o nich kierownika produkcji, aby można było zaradzić sytuacji lub by można było sprawę poprowadzić dalej. Informację taką należy przedłożyć w przejrzystej formie i jeśli to możliwe należy podać proponowane sposoby rozwiązania problemu.

11. Jak uzyskać pomoc

Odróżniając to co właściwe od tego co złe można łatwo zrozumieć aspekty etyczne i kwestie poruszane w Kodeksie postępowania. Jeżeli sprawa dotyczy kwestii prawnych nasze działania są jasne i precyzyjne – postępujemy zgodnie z prawem. Czasami na pytanie nie da się odpowiedzieć wprost. Nie da się z góry przewidzieć wszystkich problemów, które mogą się pojawić. Dobrze jest więc zrozumieć metodę rozpoznawania i rozwiązywania trudnych problemów.

Poniżej podajemy kroki, o których należy pamiętać i pytania, które należy zadawać. Jeśli w danej sytuacji nie wiesz co zrobić, to zanim zaczniesz działać poproś o pomoc.

1. **Gromadź niezbędną fakty.** Nawet znając wszystkie odnośne fakty trudno jest znaleźć odpowiedzi. Natomiast bez faktów znalezienie prawidłowej odpowiedzi w ogóle nie jest możliwe.
2. **Co konkretnie mam zrobić?** To pytanie powinno pozwolić Ci skupić się na konkretnej sprawie, z którą musisz się zmierzyć i pomoże określić jakimi możliwościami dysponujesz.
3. **Uściśl swój zakres odpowiedzialności.** Wiele spraw wymaga podziału zakresu odpowiedzialności. Czy pozostałe strony zostały poinformowane? Dzięki zaangażowaniu innych osób i podzieleniu się problemami zwykle udaje się odnaleźć właściwy kierunek działań.
4. **Czy to jest uczciwe?** Jeśli podejmowane działania wydają się nieuczciwe, sprawdź dlaczego tak jest i kto z tego powodu może ucierpieć. Czy jest to klient? Interes firmy? Inni pracownicy?
5. **Omów problem z kierownikiem produkcji.** To jest podstawowa wskazówka w większości sytuacji. W większości przypadków kierownik produkcji będzie miał szersze spojrzenie i doceni włączenie go do procesu decyzyjnego zanim będzie za późno.
6. **Istnieją inne możliwości pomocy.** W pewnych przypadkach omawianie sprawy z kierownikiem produkcji może okazać się niezręczne. Wówczas należy najpierw skontaktować się z kierownikiem kadr, a jeśli i to okaże się niewystarczające trzeba zwrócić się do dyrektora zarządzającego kierującego firmą należąca do grupy.
7. **Skontaktuj się z punktem potwierdzania procedur.** Jeśli inne kontakty nie są odpowiednie możesz skontaktować się bezpośrednio z Działem prawnym. Zapewniamy anonimowość. W końcu możesz zadzwonić na infolinię potwierdzania procedur grupy Sonova czynną codziennie przez całą dobę. Można się z nią skontaktować pod następującymi numerami:

Chiny 10-800-711-0748 or 10-800-110-0692

Kanada (866) 447-5045

Niemcy 0800-180-3417

Szwajcaria 0800-56-3263

USA (866) 447-5045

Wietnam (704) 521-1168

Wszystkie pozostałe kraje +1 866 447 5045

12. Kodeks w Twoim języku

Kodeks postępowania grupy Sonova jest dostępny w następujących wersjach językowych.

عربي

Italiano

漢語

हिन्दी

Dansk

日本語

Nederlands

Portuguese

English

Русский

Français

Español

Deutsch

Tiếng Việt

www.sonova.com/codeofconduct

Tekst w języku angielskim ma pierwszeństwo.