

ΔΗΜΙΟΥΡΓΩΝΤΑΣ ΑΞΙΑ

ΓΙΑ ΤΟΥΣ

ΜΕΤΟΧΟΥΣ ΜΑΣ

Ο Κώδικας Συμπεριφοράς της LG Electronics



ΔΗΜΙΟΥΡΓΩΝΤΑΣ ΑΞΙΑ

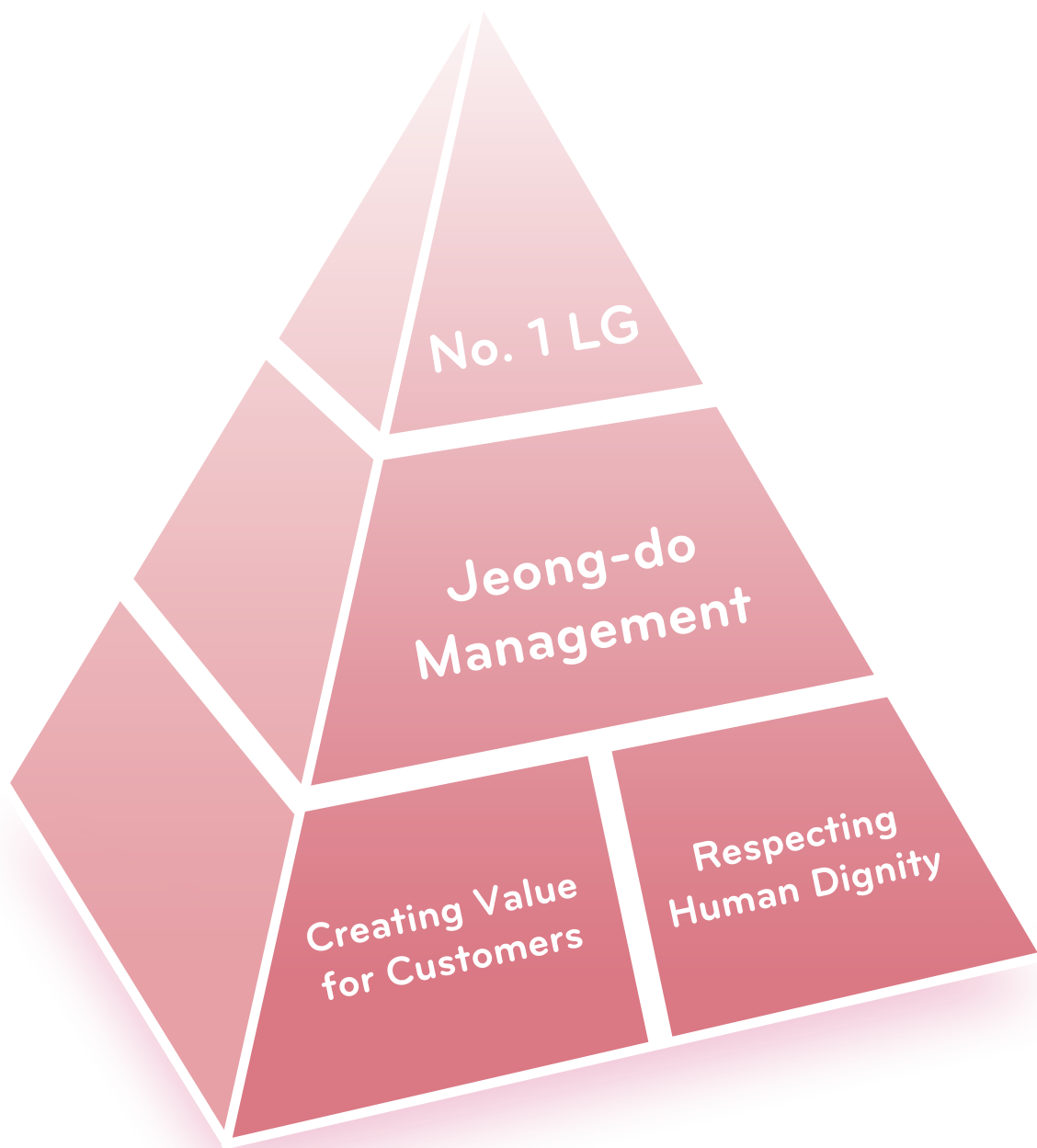
για τους

ΜΕΤΟΧΟΥΣ ΜΑΣ

Ο Κώδικας Συμπεριφοράς της LG Electronics



LG WAY





Ο LG Way αποτελεί αντανάκλαση βασικών πεποιθήσεων και αξιών, οι οποίες αποτέλεσαν κινητήριο δύναμη της ανάπτυξης και της επιτυχίας μας όλα αυτά τα χρόνια. Αυτή η επιτυχία μας οδηγεί στη δημιουργία περαιτέρω αξίας για τους μετόχους μας.

Μετά την πρώτη παρουσίαση προϊόντων σε πελάτες, πριν 50 χρόνια, η Εταιρεία απέκτησε μια ισχυρή δέσμευση να εμπλουτίζει τις ζωές τους, διατηρώντας στον σκληρό πυρήνα της τον σεβασμό και την ενότητα μεταξύ συναδέλφων. Η διοικητική μας φιλοσοφία αποτελεί αντανάκλαση βασικών πεποιθήσεων και αξιών, οι οποίες αποτέλεσαν κινητήριο δύναμη της ανάπτυξης και της επιτυχίας μας όλα αυτά τα χρόνια. Αυτή η επιτυχία μας οδηγεί στη δημιουργία περαιτέρω αξίας για τους μετόχους μας.

Το όραμά μας

Το να είμαστε Νο. 1 εταιρεία δεν σημαίνει απαραίτητως να έχουμε το μεγαλύτερο μέγεθος ή τα περισσότερα κέρδη. Η πραγματικά Νο. 1 εταιρεία είναι εκείνη που διατηρεί συνοχή και διαφάνεια στις διοικητικές πρακτικές, ως βάση για να αντεπεξέλθει στον διεθνή ανταγωνισμό και να διατηρήσει μια εξέχουσα παρουσία στην αγορά.

Αυτή είναι η υπόσχεσή μας προς τους μετόχους. Εξακολουθούμε να εφαρμόζουμε τον "Σωστό Δρόμο" ώστε να δημιουργήσουμε μια LG Electronics, την οποία σέβονται οι ανταγωνιστές, εμπιστεύονται οι πελάτες και θαυμάζουν οι ταλαντούχοι άνθρωποι σε όλον τον κόσμο.

Η φιλοσοφία μας

Το σύνθημα "Creating Value for Customers" αποτελεί το αντικείμενο της καθημερινής μας προσπάθειας. Σε οτιδήποτε κάνουμε πάντα συνυπολογίζουμε τις προσδοκίες του πελάτη, ενώ οι ανάγκες του αποτελούν τη βάση της καθημερινής μας δραστηριότητας. Με συνεχή καινοτομία και νέες επινοήσεις σε προϊόντα και υπηρεσίες, ανακαλύπτουμε νέους δρόμους προς την καλύτερη δυνατή αξία για τους πελάτες μας.

Το μοντέλο "Respecting Human Dignity" είναι ο δικός μας τρόπος να δομήσουμε μια εταιρεία, η οποία έλκει και ανατρέπει τα καλύτερα talέντα παγκοσμίως.

Θεωρούμε πως οι ταλαντούχοι άνθρωποι πρέπει να απολαμβάνουν αμερόληπτη μεταχείριση, δίκαιη αξιολόγηση και διαρκή υποστήριξη, ώστε να αγγίξουν το μέγιστο των δυνατοτήτων τους. Με την αναγνώριση της ατομικής επίδοσης και τον σεβασμό της ατομικής δημιουργικότητας και πρωτοβουλίας εδραιώνουμε μια μεγάλη εταιρεία, η οποία δημιουργεί την καλύτερη αξία για τους μετόχους της.

Ο σωστός τρόπος

Χρειάζεται δυναμικές κινήσεις και απαιτείται μεγάλη ικανότητα για να δημιουργηθεί μια εταιρεία που απολαμβάνει πραγματικά τον σεβασμό των μετόχων, της αγοράς και της κοινωνίας. Αυτή η ικανότητα διατηρείται μόνο με δέσμευση στη λογική "κερδίζουμε με βάση τους κανόνες" και με μηδενική ανοχή προς τις παρακάμψεις. Επιδεικνύοντας ειλικρίνεια, ακεραιότητα και τιμιότητα γινόμαστε μια εταιρεία, όπου οι εργαζόμενοι μπορούν να προχωρήσουν με πάθος προς τους στόχους τους και να δημιουργήσουν καινοτόμες ιδέες που κερδίζουν τις καρδιές των πελατών μας.

Έτσι το "Jeong-do Management" συμβολίζει κάτι παραπάνω από ηθικό διοικητικό μοντέλο: δείχνει τον "Σωστό Δρόμο" για να υλοποιήσουμε τη φιλοσοφία μας και να γίνουμε μια ισχυρότερη εταιρεία, η οποία ξεπερνά τον ανταγωνισμό.



ΜΗΝΥΜΑ ΑΠΟ ΤΟΝ ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΑ ΣΥΜΒΟΥΛΟ

Τα τελευταία χρόνια, η LG Electronics γνωρίζει σημαντική επιτυχία. Παρουσιάσαμε εκπληκτικά προϊόντα στους πελάτες μας, βελτιώσαμε το ήδη εξαιρετικό εργασιακό περιβάλλον και προσφέραμε μεγαλύτερη αξία στους πολυάριθμους μετόχους μας.

Αυτά τα επιτεύγματα έχουν τις ρίζες τους στην επιχειρηματική μας φιλοσοφία, δηλαδή τη δημιουργία μεγάλης αξίας για τους πελάτες και τη μεταχείριση συναδέλφων και εργαζομένων με σεβασμό. Για να εξασφαλίσουμε μελλοντική επιτυχία, οφείλουμε να δεσμευόμαστε διαρκώς σε αυτές τις βασικές αξίες.

Ο Κώδικας Συμπεριφοράς της LG Electronics πηγάζει από τις βασικές μας αξίες. Μας βοηθά να διεξάγουμε το έργο μας, βάσει των αρχών που μας εκπροσωπούν. Επιπλέον, καθορίζει τη δέουσα συμπεριφορά σε πολλές περιστάσεις, ενώ παρέχει πρόσθετα εργαλεία σε περιπτώσεις όπου η σωστή απάντηση δεν είναι προφανής.

Η αποδοχή του Κώδικα δεν είναι προαιρετική. Δεν μπορούμε να πετύχουμε μακροπρόθεσμη επιτυχία, διακινδυνεύοντας τις αξίες και τα πρότυπα μας για μια βραχυπρόθεσμη σκοπιμότητα. Κάθε εργαζόμενος οφείλει να διαβάσει αυτόν τον



Κώδικα για να κατανοήσει τις εφαρμογές του Κώδικα στην εργασία του/της. Μην επιτρέψετε ποτέ οποιαδήποτε προτεραιότητα να δικαιολογήσει συμπεριφορά, η οποία δε συνάδει με τον Κώδικα. Να είστε προσεκτικοί με εκλογικεύσεις του τύπου: "Ήταν απαραίτητο για να πετύχω τους στόχους πωλήσεων" ή "Ο διευθυντής μου, μου είπε να το κάνω".

Οι προϊστάμενοι οφείλουν να αντιμετωπίζουν έγκαιρα και σωστά τα ερωτήματα και τις αμφιβολίες που οι εργαζόμενοι μπορεί να έχουν, σε σχέση με τη συμμόρφωση προς τον παρόντα Κώδικα. Αντίποινα για την διατύπωση σχετικών αμφιβολιών δεν επιτρέπονται.

Αυτός ο Κώδικας Συμπεριφοράς αποτελεί δέσμευση προς όλους τους μετόχους μας και θα μας βοηθήσει να πετύχουμε το όραμα της No. 1 LG.

Ο Κώδικας Συμπεριφοράς της LG Electronics πηγάζει από τις βασικές μας αξίες. Μας βοηθά να διεξάγουμε το έργο μας, βάσει των αρχών που μας εκπροσωπούν. Επιπλέον, καθορίζει τη δέουσα συμπεριφορά σε πολλές περιστάσεις, ενώ παρέχει πρόσθετα εργαλεία σε περιπτώσεις όπου η σωστή απάντηση δεν είναι προφανής.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

2 LG WAY

4 ΜΗΝΥΜΑ ΑΠΟ ΤΟΝ ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΑ
ΣΥΜΒΟΥΛΟ

8 ΑΡΧΙΚΑ ΒΗΜΑΤΑ

8 Γιατί υπάρχει ο Κώδικας;
8 Ποιους αφορά;
8 Τι οφείλουμε να κάνουμε;
9 Μη-συμμόρφωση
9 Σχετικά με τον Κώδικα

10

ΕΙΛΙΚΡΙΝΕΙΑ ΚΑΙ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ προς τους πελάτες μας

- 12 Αξιόπιστο Marketing
- 15 Ασφάλεια προϊόντος
- 18 Υψηλά πρότυπα προϊόντος
- 21 Προστασία προσωπικών δεδομένων

24

Η ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ για τους εργαζομένους μας

- 26 Αξιοκρατική απασχόληση
- 29 Σχέσεις σεβασμού στον εργασιακό χώρο
- 32 Υγίης και ασφαλής εργασιακός χώρος

36

ΤΙΜΙΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ με τους συνεργάτες και την αγορά

- 38 Αξιόπιστη συλλογή πληροφοριών για τον ανταγωνισμό
- 41 Ορθή χρήση πληροφοριών
- 43 Θεμιτός ανταγωνισμός
- 45 Συναλλαγές με ανταγωνιστές
- 48 Συναλλαγές με πελάτες και προμηθευτές
- 51 Ειλικρινής επικοινωνία
- 54 Σεβασμός προς την πνευματική ιδιοκτησία
- 56 Πολιτική άρνησης δωροδοκιών και ανάρμοστων πληρωμών

60

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝ για τις τοπικές κοινωνίες

- 62 Περιβαλλοντική προστασία
- 65 Αξιόπιστο διεθνές εμπόριο

68

ΥΨΗΛΟΤΕΡΕΣ ΑΠΟΔΟΣΕΙΣ για τους μετόχους μας

- 70 Ασφάλεια πληροφοριών και εμπιστευτικότητα
- 73 Προστασία εταιρικής πνευματικής ιδιοκτησίας
- 76 Ορθή ηλεκτρονική επικοινωνία
- 79 Ορθή φύλαξη και διατήρηση αρχείων
- 82 Υπεύθυνη διαχείριση εσωτερικών πληροφοριών
- 85 Προσεκτική δημοσιοποίηση



ΑΡΧΙΚΑ ΒΗΜΑΤΑ

Γιατί υπάρχει ο Κώδικας;

Η LG Electronics είναι μια εταιρεία που λειτουργεί σε διεθνή κλίμακα. Ως εκ τούτου οι εργαζόμενοι εκτίθενται σε μια πληθώρα νόμων και κανονισμών. Φυσικά είναι δύσκολο κάθε εργαζόμενος να είναι εξοικειωμένος με το σύνολο ή έστω το μεγαλύτερο μέρος αυτών των νόμων και κανονισμών. Επιπλέον δραστηριοποιούμαστε σε πολλές γεωγραφικές ζώνες, κάθε μία εκ των οποίων έχει τη δική της κουλτούρα. Προσπαθούμε να δρούμε με συνοχή και συμμόρφωση προς τις ισχύουσες νομοθεσίες και κανονισμούς, σε όλα τα τμήματα και τις αγορές, διατηρώντας το σεβασμό μας για τα τοπικά ήθη. Ο Κώδικας αποτελεί βασικό εργαλείο, ώστε να φέρουμε εις πέρας αυτές τις σημαντικές προκλήσεις.

Ποιος αφορά;

Ο Κώδικας Συμπεριφοράς της LG Electronics εφαρμόζεται στην LG Electronics, Inc. (εφεξής “η Εταιρεία”), καθώς και σε όλες τις θυγατρικές της LG Electronics, Inc. στο εξωτερικό.

Τι οφείλουμε να κάνουμε;

Οφείλετε:

- Να δείχνετε προσήλωση στις βασικές αξίες της Εταιρείας σε όλο το φάσμα δραστηριοτήτων σας και να συνεισφέρετε ώστε η Εταιρεία να γίνεται ένα υπέροχο εργασιακό μέρος, όπου όλοι μας μπορούμε να πετύχουμε το καλύτερο για τους πελάτες και τους μετόχους μας.
- Να ακολουθείτε τη νομοθεσία και κανονισμούς που διέπουν τους χώρους εργασίας σας.
- Να ακολουθείτε τις Εταιρικές πολιτικές και διαδικασίες, οι οποίες σχετίζονται με την εργασία σας.

- Να αναζητάτε καθοδήγηση για τη σωστή δράση, σε κάθε περίπτωση.
- Να εγείρετε τις αμφιβολίες σας όταν υποψιάζεστε παραβίαση του Κώδικα ή άλλων Εταιρικών πολιτικών.

Σε περίπτωση που προΐστασθε άλλων εργαζομένων, οφείλετε:

- Να επιβεβαιώσετε πως οι εργαζόμενοι γνωρίζουν τον Κώδικα και τις υποχρεώσεις τους, που απορρέουν από αυτόν.
- Να βοηθάτε τους εργαζόμενους σε απορίες και αμφιβολίες σχετικά με τον Κώδικα ή την εφαρμογή αυτού, στην καθημερινή τους εργασία.
- Να επιδεικνύετε προσωπική ηγετική δράση συμμόρφωσης προς τον Κώδικα και να συζητάτε με τους υπαλλήλους για την εφαρμογή του στην καθημερινή εργασία.

Σε περίπτωση που έχετε απορία για τον Κώδικα ή την εφαρμογή του στην εργασία σας:

- Συμβουλευτείτε τον διευθυντή σας, ο οποίος είναι ο κατάλληλος άνθρωπος για να σας επιλύσει κάθε σχετική απορία. Σε περίπτωση που ο διευθυντής σας δεν είναι διαθέσιμος επικοινωνήστε με το αρμόδιο τμήμα, το οποίο είναι καταχωρημένο σε κάθε ενότητα του Κώδικα ή το νομικό σας τμήμα.
- Αν είστε προϊστάμενος και δεν είστε σίγουρος για την απάντηση που θα δώσετε σε απορία υπαλλήλου σας, τότε πρέπει εξίσου να επικοινωνήσετε με το αρμόδιο τμήμα, το οποίο είναι καταχωρημένο σε κάθε ενότητα του Κώδικα ή το νομικό σας τμήμα.



Αντιμετωπίζοντας πολιτισμικές διαφορές

Όταν επισκέπτεστε ή μετακομίζετε σε νέα χώρα, μάθετε ορισμένα πράγματα για το νέο σας περιβάλλον. Προσπαθήστε να κατανοήσετε τα τοπικά ήθη και έθιμα. Να γνωρίζετε πως οι νόμοι και οι κανονισμοί ενδέχεται να διαφέρουν από εκείνους της πατρίδας σας. Αν εντοπίσετε αντιθέσεις, οι οποίες μπορεί να επηρεάσουν την εργασιακή σας δραστηριότητα, συζητήστε με τον διευθυντή σας, ώστε να βρείτε μια κατάλληλη λύση.

Μη-συμμόρφωση

Η μη-συμμόρφωση επιφέρει σοβαρές συνέπειες.

Η παράβαση νόμων και κανονισμών επιφέρει σοβαρές συνέπειες τόσο στην Εταιρεία όσο και στα εμπλεκόμενα άτομα. Η μη-συμμόρφωση μπορεί να οδηγήσει σε ποινικές κυρώσεις, διοικητικά πρόστιμα, αστικές και κυρωτικές ζημιές, κατάσχεση προϊόντων, αποκλεισμό από συμβάσεις και εμπορικές συναλλαγές, λήξη επιχειρηματικών σχέσεων, απόπειρα απόσπασης χρημάτων μέσω εκβιασμού, βλάβη στην εικόνα της εταιρείας και αρνητικές εντυπώσεις στην κεφαλαιαγορά. Επιπλέον τα άτομα μπορεί να αντιμετωπίσουν σοβαρές συνέπειες, όπως πρόστιμα, φυλάκιση, απαίτηση αποζημίωσης και πειθαρχικές ποινές βάσει του Κανονισμού Εργασίας.

Αν θεωρείτε πως η Εταιρεία ίσως να μην πληροί τα πρότυπα του Κώδικα τότε:

- Αρχικά συζητήστε το με τον διευθυντή σας.
- Κατόπιν, επικοινωνήστε με τον διευθυντή εταιρικής συμμόρφωσης της περιοχής σας και ενημερώστε τον για την κατάσταση.

Καταγγείλετε πιθανά αντίποινα

Η Εταιρεία δεν θα δείξει ανοχή, αλλά αντιθέτως θα αντιμετωπίσει δραστικά τα αντίποινα που υφίσταται οποιοδήποτε άτομο, το οποίο με ειλικρίνεια, αναφέρει ένα ζήτημα μη-συμμόρφωσης. Τα αντίποινα μπορεί να είναι διαφόρων ειδών, από αθέμιτο αντίκτυπο στην πρόσληψη κάποιου, μέχρι και γενικότερη παρενόχληση. Αν πιστεύετε πως εσείς ή κάποιος άλλο άτομο υποβάλλεται σε αντίποινα για ανάλογη δράση, να αναφέρετε άμεσα το ζήτημα στη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού.

Δεν υπάρχει καμία δικαιολογία για την παράβαση της συμμόρφωσης

Προσέξτε τις παρακάτω περιπτώσεις:

- “Το αφεντικό μου μου είπε να το κάνω, ενώ εγώ γνώριζα πως ήταν λάθος.”
- “Το έκανα για το καλό των πελατών μας.”
- “Το έκανα για να πετύχω τους στόχους της Εταιρείας.”

Σχετικά με τον Κώδικα

Αυτός ο Κώδικας δεν περιλαμβάνει όλα τα Εταιρικά κριτήρια και πολιτικές. Δεν μπορεί να αντιμετωπίσει όλα τα ζητήματα που πιθανόν θα συναντήσετε. Η Εταιρεία θα αναθεωρεί σε περιοδική βάση τον Κώδικα καθώς και λοιπά πρότυπα και πολιτικές, κοινοποιώντας τα στους υπαλλήλους και σε άλλα απαραίτητα μέρη.

Ο εν λόγω Κώδικας δεν αποτελεί σύμβαση εργασίας, και δεν μεταβάλλει τη φύση της επαγγελματικής σας απασχόλησης.

ΕΙΛΙΚΡΥΝΕΙΑ ΚΑΙ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ

προς τους πελάτες μας

12	Αξιόπιστο Marketing
15	Ασφάλεια προϊόντος
18	Υψηλά πρότυπα προϊόντος
21	Προστασία προσωπικών δεδομένων

Η φιλοσοφία “Πρώτα ο πελάτης” βρίσκεται στο κέντρο όλων των δράσεών μας. Προσπαθούμε να δημιουργούμε πραγματική αξία στους πελάτες μας, πάντα αναλογιζόμενοι τις προοπτικές τους και κάνοντας πράξη τις υψηλές προσδοκίες τους σε όλες μας τις δραστηριότητες. Η επίδειξη των ποιοτικών κριτηρίων, η τήρηση των υποσχέσεων και η διαρκής καινοτομία για καλύτερα προϊόντα είναι οι τρόποι με τους οποίους ενσταλάζουμε την εμπιστοσύνη στους πελάτες μας, και τους πείθουμε να βασίζονται στα προϊόντα και υπηρεσίες μας. Πρέπει να συνεχίσουμε να επιδεικνύουμε αμείωτη ακεραιότητα και ειλικρίνεια σε κάθε πράξη μας και να χτίζουμε σχέση εμπιστοσύνης με τους πελάτες, πάνω στην οποία εκείνοι μπορούν να στηριχθούν.



ΥΠΟΘΕΣΗ



Ένα νέο προϊόν τραβάει την προσοχή, χάρη στον ποιοτικό σχεδιασμό του. Θα μπορούσε να γίνει μεγάλη επιτυχία, αν η Εταιρεία τόνιζε ένα ακόμα βασικό χαρακτηριστικό του. Το προϊόν δεν διαφέρει σε κάτι άλλο, πέρα από το ότι παρέχει 5% μεγαλύτερη απόδοση. Οι ανταγωνιστές "αυξάνουν" σε μόνιμη βάση την διαφημιζόμενη απόδοση, κατά ένα μικρό ποσοστό. Θεωρείτε πως η Εταιρεία μπορεί να γίνει πιο ανταγωνιστική αν για παράδειγμα διαφημίσουμε πως το προϊόν έχει 10% μεγαλύτερη απόδοση. Άλλωστε δεν περιμένετε κάποιος να μπορέσει να μετρήσει ή να καταλάβει την διαφορά.

Πως δημιουργείτε τη σωστή αξία;

ΑΞΙΟΠΙΣΤΟ MARKETING

Η Εταιρεία κερδίζει και διατηρεί μακροχρόνιες πελατειακές σχέσεις με τους πελάτες της, που βασίζονται στην ποιότητα και την αξία των προϊόντων και υπηρεσιών. Συνεπώς είναι πολύ σημαντικό να εμπορευόμαστε με τρόπο αξιόπιστο και να πωλούμε τα προϊόντα και υπηρεσίες βάσει των πραγματικών τους χαρακτηριστικών και προτερημάτων. Οι πελάτες μας εμπιστεύονται γιατί επιδεικνύουμε ακεραιότητα και ειλικρίνεια στην προώθηση των προϊόντων/ υπηρεσιών μας. Δημιουργούμε αξία για τους πελάτες μας, γιατί τους παρέχουμε τις πληροφορίες που χρειάζονται, ώστε να πάρουν τις σωστές αγοραστικές αποφάσεις. Δεν αξίζει να διακινδυνεύσουμε την αξία φήμη μας, εμπλεκόμενοι σε ανεύθυνες πρακτικές προώθησης των προϊόντων/ υπηρεσιών μας.

ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΜΑΣ



Διασφαλίστε ότι οι δραστηριότητες προώθησης προϊόντων/ υπηρεσιών της Εταιρείας είναι αξιόπιστες, ιδιαίτερα αν εργάζεστε απευθείας στην ανάπτυξη και επιθεώρηση των επικοινωνιών προώθησης προϊόντων/ υπηρεσιών.

ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ

Οι επικοινωνίες προώθησης προϊόντων/ υπηρεσιών περιλαμβάνουν, εκτός των άλλων:

- διαφημίσεις και τεμάχια προώθησης
- ετικέτες προϊόντων και επιγραφές
- υλικό έρευνας, αποτελέσματα δοκιμών και/ή συγκρίσεις ανταγωνιστών ή προϊόντων
- Μηνύματα Intranet, διαφημίσεις του συμβουλίου και λοιπές κοινοποιήσεις, οι οποίες δεν είναι απαραίτητο να απευθύνονται στους πελάτες μας

Οι υπάλληλοι που εργάζονται στις επικοινωνίες marketing, στον τομέα πωλήσεων ή σε θέσεις που σχετίζονται με την ανάπτυξη, επιθεώρηση διαφήμισης, ετικέτα προϊόντος, προώθηση ή λοιπές επικοινωνίες προς τους πελάτες, οφείλουν να γνωρίζουν και να κατανοούν τα πρότυπα, τις πολιτικές και τις διαδικασίες, που εφαρμόζει η Εταιρεία.

Οι επικοινωνίες προώθησης προϊόντων/ υπηρεσιών απευθύνονται σε ευρύ κοινό και υπόκεινται στον έλεγχο των πελατών, των ανταγωνιστών και των κυβερνητικών ιδρυμάτων. Σε καμία περίπτωση δεν πρέπει να τεθεί σε κίνδυνο η φήμη μας, με τη χρήση μη ορθών δραστηριοτήτων προώθησης προϊόντων/ υπηρεσιών.



ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ

Επειδή οι ανταγωνιστές πράττουν κάτι, δεν σημαίνει πως αυτό είναι και το σωστό για εμάς. Είναι σημαντικότερο να αναρωτηθούμε αν οι δράσεις μας ανταποκρίνονται στις βασικές αξίες, δημιουργούν πραγματική αξία για τους πελάτες μας ή αντανάκλουν σεβασμό προς αυτούς. Ακόμα κι αν η υπερβολή δεν είναι εμφανής, αποτελεί παρ' όλα αυτά απόπειρα να πουλήσουμε προϊόντα βάσει ψευδών πληροφοριών. Οι πελάτες απαιτούν από εμάς ειλικρίνεια σε σχέση με την αξία που τους παρέχουμε, άσχετα με το τι ενδέχεται να περιμένουν από τους ανταγωνιστές μας.



Ο ΣΩΣΤΟΣ ΤΡΟΠΟΣ

- Βεβαιωθείτε πως οποιαδήποτε αλλαγή σε προϊόντα ή υπηρεσίες γίνεται έγκαιρα και κοινοποιείται με ακρίβεια προς τα σχετικά τμήματα.
- Βεβαιωθείτε πως οι επικοινωνίες προώθησης προϊόντων/ υπηρεσιών, οι πληροφορίες ετικέτας, το υλικό συσκευασίας και προώθησης είναι ακριβείς ως προς την αναγραφή της κατασκευής και δεδομένων προέλευσης, όπως χώρα προέλευσης ή συναρμολόγησης. Αυτό βεβαιώνει πως τα προϊόντα μας φέρουν τη σωστή σήμανση και διαφήμιση.
- Επιβεβαιώστε πως το υλικό προώθησης προϊόντων/ υπηρεσιών, το οποίο κατασκεύασαν οι εξωτερικές διαφημιστικές εταιρείες συνάδει με την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία και τις Εταιρικές μας πολιτικές.
- Μην επιτρέψετε ψευδείς, αναληθείς πληροφορίες, ή πληροφορίες που ενδέχεται να δημιουργήσουν παρανοήσεις ή παραλείπουν σημαντικά στοιχεία, τα οποία σε διαφορετική περίπτωση θα βοηθούσαν τους πελάτες μας να λάβουν τη σωστή αγοραστική απόφαση, να περιέχονται στο υλικό προώθησης προϊόντων/ υπηρεσιών.
- Να αποφεύγετε συγκρίσεις με ανταγωνιστές ή με τα προϊόντα αυτών:
 - Που δεν μπορούν να επαληθευτούν με αντικειμενικά δεδομένα.
 - Όπου υπάρχει σύγκριση βάσει καταστάσεων που είναι άδικες προς τον ανταγωνιστή ή το προϊόν.
- Μην επιτρέψετε να δημοσιεύεται υλικό προώθησης προϊόντων/ υπηρεσιών, το οποίο αφήνει ισχυρισμούς (σχετικά με την απόδοση ή ανωτερότητα προϊόντος ή το μερίδιο αγοράς) οι οποίοι δεν υποστηρίζονται από δοκιμές ή αξιόπιστα δεδομένα.
- Μην χρησιμοποιείτε ποτέ ως δικαιολογία για τη χρήση μη ορθών μεθόδων προώθησης προϊόντων/ υπηρεσιών, το γεγονός ότι μια εξωτερική εταιρεία δημιούργησε το υλικό.

ΕΝΗΜΕΡΩΘΕΙΤΕ

- Να είστε προσεκτικοί με τις υπερβολές που συχνά χρησιμοποιούνται στην προώθηση προϊόντων/ υπηρεσιών. Ένας διάκοσμος στη συσκευασία μπορεί να είναι θεμιτός ως μέθοδος προώθησης προϊόντων/ υπηρεσιών, ωστόσο δεν θα πρέπει να δίνει στους πελάτες λάθος εντυπώσεις σχετικά με τα χαρακτηριστικά του προϊόντος ή να αντικρούει τα αντικειμενικά δεδομένα.
- Η εμπορευματοποίηση ενός προϊόντος της Εταιρείας πρέπει να στηρίζεται στις ικανότητες του, και όχι στις ανταγωνιστικές ελλείψεις του. Θέλουμε να είμαστε πρωτοπόροι στην αγορά μέσω σχεδιασμού, κατασκευής και προώθησης των καλύτερων προϊόντων. Αυτή οφείλει να είναι η κεντρική μας ιδέα. Οι ανταγωνιστές θα εξετάσουν λεπτομερώς κάθε διαφήμιση, η οποία κάνει αναφορά σε προϊόντα τους. Για να φανούμε τίμιοι απέναντί τους, πρέπει να προσέξουμε ιδιαίτερα τις αναφορές μας στα προϊόντα τους.



ΥΠΟΘΕΣΗ

Αν και το προϊόν συμμορφώνεται με τους επιβεβλημένους κανονισμούς ασφαλείας, έχετε ορισμένες αμφιβολίες για το αν είναι εντελώς ασφαλές. Στην προκειμένη φάση μια λεπτομερής εξέταση στον σχεδιασμό προϊόντος θα ήταν πολύ δαπανηρή, κι έτσι σκέφτεστε να αναγράψετε τις "αμφιβολίες" σας στην ετικέτα σήμανσης.



Πως δημιουργείτε τη σωστή αξία;

ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ

Η ασφάλεια και η πιστότητα είναι οι βασικότερες ποιότητες, τις οποίες προσφέρουμε μέσα από τα προϊόντα μας με στόχο την αξία προς τον πελάτη. Η αφοσίωση στον ασφαλή σχεδιασμό, την ποιοτική κατασκευή και την υποστήριξη προϊόντος μετά την πώληση (after-sales service) μάς δίνουν τη δυνατότητα να ξεχωρίζουμε και να εκφράζουμε το ενδιαφέρον μας για την ικανοποίηση των πελατών. Ένα σημαντικό μέρος της καινοτομίας σχετίζεται με τον μεγαλύτερο βαθμό ασφάλειας προϊόντος. Έχοντας δεσμευτεί για την ασφάλεια του πελάτη, δημιουργούμε εμπιστοσύνη στα προϊόντα μας, δείχνοντας πως πραγματικά εκτιμούμε τον πελάτη.



ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΜΑΣ

Να υποστηρίζετε κάθε προσπάθεια που διασφαλίζει την ασφάλεια προϊόντων της Εταιρείας. Να θέτετε οποιαδήποτε ερωτήματα ή ανησυχίες έχετε σχετικά με τις πρώτες ύλες, τον σχεδιασμό, κατασκευή, χρήση ή μέθοδο προώθησης του προϊόντος ή την εξυπηρέτηση πελατών, ώστε να διασφαλίσετε την ασφάλεια προϊόντων για τους πελάτες μας. Κανένας εταιρικός στόχος, όπως σχεδιασμός, εμπορευσιμότητα ή κόστος δεν πρέπει να θέτει σε κίνδυνο την ασφάλεια ενός Εταιρικού προϊόντος.

ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ

Η ασφάλεια προϊόντος αποτελεί σημαντικό ζήτημα. Υπάρχει κίνδυνος να υποστούμε σοβαρές κυρώσεις για μη λήψη σωστών μέτρων ή αντιμετώπιση των ζητημάτων ασφαλείας, στις οποίες περιλαμβάνονται διοικητικές κυρώσεις, αγωγές και δυσφήμιση της Εταιρείας.

Είναι κατανοητό πως το "Creating Value for Customers" δεν σημαίνει απλά να αποφεύγουμε τις συνέπειες της αστικής ευθύνης. Αντανακλά τη δέσμευσή μας στην ενεργή αναγνώριση των ευκαιριών, με τις οποίες θα αντιμετωπίσουμε τα ζητήματα ασφαλείας και θα βελτιώσουμε τη γενική ποιότητα των προϊόντων μας. Για αυτόν τον λόγο η Εταιρεία χρησιμοποιεί πολλές διαδικασίες, σχετικές με την ασφάλεια προϊόντος. Οι διαδικασίες end-to-end επικεντρώνονται στην ασφάλεια προϊόντος, συμπεριλαμβάνοντας και τον σχεδιασμό (ώστε να καλύψουν την προβλεπόμενη χρήση από τον πελάτη) την προμήθεια, την κατασκευή, τη δοκιμή, τον ποιοτικό έλεγχο και την προώθηση του προϊόντος. Μετά την πώληση, η Εταιρεία εξακολουθεί να παρακολουθεί τη χρήση του προϊόντος για τυχόν ενδείξεις προβλημάτων ασφαλείας και λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα για να διασφαλίσει την ασφάλεια του πελάτη. Οι εργαζόμενοι και οι Διευθυντές του τομέα ασφαλείας προϊόντων οφείλουν να συμβουλευονται τις **Product Safety Operation Principles** της εταιρείας μας, ώστε να μάθουν περισσότερα σχετικά με αυτές τις σημαντικές διεργασίες και διαδικασίες.

ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ

Οι ετικέτες προειδοποίησης, οι οποίες επισημαίνουν όλους τους πιθανούς κινδύνους, αποτελούν ένα σημαντικό και απαραίτητο μέρος της διαδικασίας, ώστε να διασφαλιστεί πως τα προϊόντα είναι ασφαλή για τους πελάτες. Πάνω απ'όλα οφείλουμε να σχεδιάζουμε και να κατασκευάζουμε προϊόντα, τα οποία πληρούν τα πρότυπα της Εταιρείας, αλλά και τις προσδοκίες του πελάτη για ασφάλεια. Φυσικά όποιες αλλαγές συμβούν σε μετέπειτα στάδιο της ανάπτυξης προϊόντος, δημιουργούν περαιτέρω συνέπειες. Είναι λοιπόν μια καλή ευκαιρία να καλέσετε συναδέλφους και από άλλα τμήματα για να συμμετάσχουν στη λήψη των αποφάσεων. Πρέπει να είμαστε απόλυτα βέβαιοι ότι τα προϊόντα μας πληρούν όχι μόνο τα πρότυπα ασφαλείας αλλά και ότι πρόσθετα δεν θα δημιουργήσουν κίνδυνο ασφαλείας.



Ο ΣΩΣΤΟΣ ΤΡΟΠΟΣ



- Να ακολουθείτε τις Εταιρικές πολιτικές και διαδικασίες σχετικά με τον σχεδιασμό, προμήθεια και κατασκευή προϊόντος, οι οποίες ενδέχεται να επηρεάσουν την ασφάλεια προϊόντος.
- Να αναφέρετε οποιοσδήποτε αμφίβολες ή ελαττωματικές πρώτες ύλες, μέρη ή σχεδιασμό που θα μπορούσαν να επιφέρουν χαμηλή ποιότητα ή μη ασφαλή προϊόντα.
- Να ενημερώσετε για οποιαδήποτε ζητήματα ασφάλειας προϊόντος, το συντομότερο δυνατό κατά τη διαδικασία σχεδιασμού και αμέσως μόλις τα αντιληφθείτε.
- Ποτέ μην διακινδυνεύετε την ασφάλεια προϊόντος, για να ολοκληρώσετε κάποιον άλλο στόχο. Σε περίπτωση που προκύψει σύγκρουση στόχων, να αναφέρετε το ζήτημα στον διευθυντή σας.
- Μην αποφεύγετε και μην επιτρέπετε σε άλλους να αποφεύγουν το στάδιο ποιοτικού ελέγχου, μιας και κάτι τέτοιο μπορεί να επιφέρει ελλιπείς δοκιμές, οι οποίες θέτουν σε κίνδυνο την ασφάλεια προϊόντος.
- Μην επιτρέπετε στους προμηθευτές να μη συμμορφώνονται με τις Εταιρικές απαιτήσεις προέλευσης προϊόντος. Κάτι τέτοιο μπορεί να οδηγήσει σε πρώτες ύλες και υλικά στα οποία αποθηκεύονται τα τελικά προϊόντα, που δεν πληρούν τα πρότυπα ή είναι ελαττωματικά.
- Μην αγνοείτε ποτέ τα ζητήματα ασφάλειας προϊόντος, επειδή μπορεί να προέκυψαν σε μετέπειτα στάδιο κατά τη διαδικασία ανάπτυξης προϊόντος.

ΕΝΗΜΕΡΩΘΕΙΤΕ

- Παρακολουθήστε αν υπάρχουν επαναλαμβανόμενα περιστατικά ασφαλείας στα προϊόντα μας. Η ασφάλεια προς τους πελάτες ξεπερνά οποιαδήποτε άλλη σκέψη. Οφείλουμε να προβούμε σε ανάκληση προϊόντος αν υποψιαστούμε πως τα προϊόντα μας έχουν προβλήματα σχεδιασμού ή ελαττωματική κατασκευή.
- Επίσης, θα πρέπει να γνωρίζετε ότι διάφορες χώρες έχουν κανονισμούς, μεταξύ των οποίων και η Ελλάδα, οι οποίες υποχρεώνουν τους παραγωγούς και τους διανομείς να ενημερώνουν αμέσως τις αρμόδιες αρχές για την ύπαρξη κινδύνων που παρουσιάζει ορισμένο προϊόν για τον καταναλωτή, ασυμβίβαστων με τη γενική επιταγή ασφάλειας, καθώς και για την ύπαρξη ελαττωματικών σημάνσεων προειδοποίησης όταν τα γνωρίζουν ή οφείλουν να τα γνωρίζουν.
- Ένα προϊόν που πληροί όλα τα εκ του νόμου πρότυπα και κανονισμούς ασφαλείας, μπορεί να εξακολουθεί να μην είναι ασφαλές για τους πελάτες. Τα προϊόντα οφείλουν επίσης να πληρούν τα πρότυπα ασφαλείας της Εταιρείας. Οι επιβεβλημένοι κανονισμοί ασφαλείας αποτελούν το ελάχιστο επίπεδο ασφαλείας προϊόντος. Οποιοδήποτε προϊόν δεν πληροί αυτά τα απαιτούμενα πρότυπα ασφαλείας θα θεωρείται σχεδόν πάντα μη ασφαλές.
- Να ακούτε προσεκτικά τις ανησυχίες των τρίτων και να αναλογίζεστε τον μακροχρόνιο αντίκτυπο. Μια απορία ή ανησυχία κάποιου συναδέλφου σχετικά με τον σχεδιασμό, την κατασκευή ή το μαρκάρισμα προϊόντος μπορεί να επιφέρει επιπλοκές ασφαλείας.
- Ακόμα κι αν το ειδικό αντικείμενο εργασίας σας δεν περιλαμβάνει δοκιμή προϊόντος, ποιοτικό έλεγχο ή παραπλήσια ενέργεια, παρ' όλα αυτά είστε υπεύθυνοι για την ασφάλεια προϊόντος. Ενημερώστε το άτομο, το οποίο είναι υπεύθυνο για την ασφάλεια προϊόντος σχετικά με δυσκολίες χρήσης που είχατε με κάποιο Εταιρικό προϊόν. Οι δυσκολίες μπορεί να αναδείξουν πιθανό πρόβλημα ασφαλείας.



ΥΠΟΘΕΣΗ

Μόλις έχετε αναπτύξει μια καινοτόμο λειτουργία, που κατά πάσα πιθανότητα θα κάνει δημοφιλές το προϊόν σε μια ήδη αδρανή και κορεσμένη αγορά. Επειδή η λειτουργία είναι καινούρια, οι κανονισμοί δεν είναι ξεκάθαροι για το αν θα πρέπει να συμπεριληφθεί στις παραμέτρους δοκιμής του προϊόντος. Μιας και η λειτουργία αυτή καταναλώνει πολύ ηλεκτρικό ρεύμα, θεωρείτε πως τα αποτελέσματα των δοκιμών θα είναι μάλλον καλύτερα με τη λειτουργία απενεργοποιημένη.

Πως δημιουργείτε τη σωστή αξία;

ΥΨΗΛΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ

Η αξιοπιστία, διάρκεια και ασφάλεια προϊόντος αποτελούν τον σκληρό πυρήνα της δραστηριότητας μας. Εμπλουτίζουμε τις ζωές των πελατών με ποιοτικά προϊόντα που αντέχουν σε εκτεταμένη χρήση. Η υπεροχή σχεδιασμού και κατασκευής, την οποία απολαμβάνουν σε καθημερινή βάση οι πελάτες, αποδεικνύουν τη δέσμευσή μας για διαρκή αξία στον πελάτη. Για να κατακτήσουμε αυτόν τον στόχο θέτουμε πρότυπα και ακολουθούμε πολλούς κανονισμούς, οι οποίοι έχουν δημιουργηθεί για την προστασία του πελάτη. Αυτό αποτελεί μια πρόκληση για εμάς, ώστε να σχεδιάζουμε, να παράγουμε και να εμπορευόμαστε προϊόντα, τα οποία ικανοποιούν τα υψηλά επίπεδα ποιότητας και ασφάλειας που έχουμε υιοθετήσει.

ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΜΑΣ



Βεβαιωθείτε πως όλα τα προϊόντα συμμορφώνονται με τις ρυθμιστικές απαιτήσεις και τα εσωτερικά Εταιρικά πρότυπα αξιοπιστίας, διάρκειας και ασφάλειας. Να θέσετε τις απορίες σας, ανεξάρτητα από το πόσο ασήμαντες μπορεί να φαίνονται, ώστε να μπορέσει η Εταιρεία να διεκπεραιώσει τη δέσμευσή της για παραγωγή των καλύτερων και πιο συμβατών προϊόντων του κλάδου.

ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ

Τα χαρακτηριστικά προϊόντος αναφέρονται σε ζητήματα όπως:

- Συνολική ασφάλεια προϊόντος και εσωτερικά πρότυπα αξιοπιστίας και σταθερότητας
- Ηλεκτρομαγνητική συμβατότητα
- Περιβαλλοντικές απαιτήσεις, όπως περιεχόμενο επικίνδυνων υλικών, ετικέτες ανακύκλωσης και εξοικονόμηση ενέργειας
- Λεπτομέρειες σχεδιασμού για νεαρά, ηλικιωμένα άτομα και άτομα με αναπηρίες
- Λοιπές απαιτήσεις που διασφαλίζουν ποιότητα και συμβατότητα με άλλα προϊόντα ή υπηρεσίες

Τα προϊόντα μας επηρεάζουν πολλούς πελάτες σε παγκόσμια κλίμακα. Αυτό σημαίνει πως η μη-συμμόρφωση με κανονισμούς προτύπων προϊόντος επιφέρει σημαντικές επιπτώσεις, όπως ενδεικτικά αγωγές από πελάτες, δυσφήμιση του ονόματος και της Εταιρείας, αστικές κυρώσεις, δαπανηρές ανακλήσεις, δικαστικές διαδικασίες.

Τα υψηλά μας κριτήρια αναγνωρίζονται όχι μόνο στα προϊόντα αλλά και μέσω της συμπεριφοράς που επιλέγουμε για να κερδίσουμε την αναγνώριση. Αυτό σημαίνει πρακτική εφαρμογή της καλύτερης δυνατής ακεραιότητας και επαγγελματισμού, κατά την πιστοποίηση και αναγνώριση της ποιότητας των προϊόντων. Οι εργαζόμενοι, οι οποίοι είναι υπεύθυνοι για τη διασφάλιση Ποιότητας και Προτύπων οφείλουν να σέβονται τις Αρχές –Πρότυπα Λειτουργίας και να τηρούν τις παραπάνω αρχές κατά τη δοκιμή του προϊόντος και την επιβεβαίωση της συμμόρφωσής του με τα πρότυπα. Επίσης οφείλουν να συνεργάζονται με τοπικούς ειδικούς, οι οποίοι θα βοηθήσουν την Εταιρεία να κατανοήσει και να ακολουθήσει τις τοπικές, ρυθμιστικές απαιτήσεις.

ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ

Εφόσον είμαστε μια Εταιρεία που εστιάζει στον καινοτόμο σχεδιασμό και επιδιώκει να δημιουργήσει αξία στον πελάτη, τα προϊόντα μας ορισμένες φορές υπάγονται σε περιστάσεις, στις οποίες ο νόμος δεν είναι αποσαφηνισμένος. Οφείλουμε πάντα να επιδιώκουμε την ποιότητα την οποία οι πελάτες αναμένουν από τα προϊόντα μας, άσχετα με το τι μπορεί να ορίζει το "γράμμα του νόμου". Αυτό σημαίνει πως οφείλουμε με επαγγελματισμό να αναζητούμε διευκρινίσεις από τις ρυθμιστικές αρχές, ακόμα κι αν η απάντηση δεν είναι προς όφελος της Εταιρείας. Από τη στιγμή που οι πελάτες μας θα χρησιμοποιούν μια νέα λειτουργία σε καθημερινή βάση, αποτελεί καλή πρακτική να ρωτήσουμε τη ρυθμιστική αρχή αν οι παράμετροι δοκιμής πρέπει να περιλάβουν και τη νέα αυτή λειτουργία.





Ο ΣΩΣΤΟΣ ΤΡΟΠΟΣ

- Αν στα καθήκοντα σας περιλαμβάνεται ο ποιοτικός έλεγχος προϊόντος, βεβαιωθείτε πως τα προϊόντα που έχουν υποβληθεί σε δοκιμή πληρούν τα ειδικά μέτρα ποιότητας/δοκιμής και τους γενικότερους στόχους ποιότητας/δοκιμής, σχετικά με την αξιοπιστία, την ποιότητα, τη διάρκεια και την ασφάλεια.
- Βεβαιωθείτε πως τα προϊόντα, τμήματα ή εξαρτήματα αυτών που έχουν κατασκευαστεί από τους προμηθευτές μας, πληρούν τις απαιτούμενες παραμέτρους.
- Να παρακολουθείτε τις νέες ρυθμίσεις προϊόντων της περιοχής σας και να ενημερώνετε εγκαίρως το προσωπικό ανάπτυξης και προτύπων προϊόντος.
- Σε περίπτωση που δεν είστε βέβαιοι για το πρότυπο ή το πρωτόκολλο δοκιμής που αντιστοιχεί στα προϊόντα μας, ρωτήστε τον διευθυντή σας ή επικοινωνήστε με τη ρυθμιστική αρχή.
- Μην αντικαθιστάτε συγκεκριμένα υλικά ή εξαρτήματα τα οποία έχουν ήδη υποβληθεί σε δοκιμή, χωρίς να ακολουθείτε την ενδεδειγμένη Εταιρική διαδικασία.
- Μην επιτρέπετε ποτέ ψευδή ή ελλιπή δοκιμή προϊόντος. Σε αυτήν την περίπτωση υπάγονται τα εξής:
 - Παραποίηση δεδομένων δοκιμής ή επιλογή μόνο των θετικών στοιχείων.
 - Διεξαγωγή δοκιμών σε ανεπαρκείς συνθήκες δοκιμών.
 - Καταστράτηγηση των σωστών πρωτοκόλλων δοκιμών.

ΕΝΗΜΕΡΩΘΕΙΤΕ

- Παρακολουθήστε τυχόν αλλαγές στους ρυθμιστικούς κανόνες που διέπουν τα πρότυπα προϊόντων. Να προσπαθείτε πάντα να κατανοείτε τις σημαντικές αυτές απαιτήσεις. Να αμφισβητείτε τις Εταιρικές διαδικασίες μέχρι να βεβαιωθείτε πως παράγονται πλήρως συμμορφωμένα προϊόντα.
- Δώστε προσοχή σε παράπονα που γίνονται από ομάδες καταναλωτών, ρυθμιστικές αρχές ή ανταγωνιστές, σχετικά με τη συμμόρφωση σε πρότυπα προϊόντων ή λάθη σήμανσης.
- Δώστε προσοχή σε αλλαγές του προμηθευτή σχετικά με τον σχεδιασμό, την ανάθεση έργου ή τις διαδικασίες κατασκευής. Αυτές οι αλλαγές μπορεί να έχουν αρνητική επίπτωση στα υλικά που αποστέλλονται σε εμάς, κι έτσι να προκύψουν προβλήματα στις δικές μας διαδικασίες.
- Κατά τον σχεδιασμό των μοντέλων παραλλαγών προϊόντων, δώστε προσοχή σε σημαντικές παρεκβάσεις από το βασικό μοντέλο. Βεβαιωθείτε πως σε κάθε περίπτωση αυτές οι αλλαγές κοινοποιούνται. Ελέγξτε μήπως αυτές οι αλλαγές απαιτούν ξεχωριστή επιθεώρηση συμμόρφωσης για το μοντέλο παραλλαγών.

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΑΝΑΚΑΙΝΙΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΜΕΤΑΠΩΛΗΣΗ

Στο πλαίσιο των υπηρεσιών που παρέχουμε στους πελάτες μας, ανακαινίζουμε σε καθημερινή βάση μεγάλο αριθμό προϊόντων επιστροφής και προϊόντων από εξυπηρέτηση πελατών. Καθώς αυτά τα ανακαινισμένα προϊόντα διαθέτουν άψογη εμφάνιση και λειτουργικότητα, ίσως φαίνεται ότι δεν υπάρχει κανένας λόγος να μην τα επανασυσκευάζουμε και επαναπωλούμε ως καινούργια προϊόντα. Ωστόσο, θα πρέπει να γνωρίζετε ότι:

- Αν και τα ανακαινισμένα είναι ίδια με τα καινούργια προϊόντα μας από άποψη λειτουργικότητας, από νομικής άποψης δεν παύουν να θεωρούνται “μεταχειρισμένα” προϊόντα και επομένως δεν είναι δυνατό να πωλούνται ως καινούργια προϊόντα. Θα πρέπει να καθιστάται σαφές στους πελάτες που αγοράζουν ανακαινισμένα προϊόντα μας ότι πρόκειται για “ανακαινισμένα” προϊόντα.
- Οι περισσότεροι πελάτες θεωρούν ότι κατά την εξυπηρέτηση πελατών τα προϊόντα τους θα επισκευαστούν με καινούργια ανταλλακτικά. Εάν αυτό δεν ισχύει, καλό είναι να δηλώνουμε αυτό το γεγονός στην εγγύηση του προϊόντος, ώστε να αποφευχθεί οποιοδήποτε ενδεχόμενο παρεξήγησης.

ΥΠΟΘΕΣΗ

Εργάζεστε στο τμήμα σχέσεων με πελάτες και ένα από τα καθήκοντά σας είναι η ανάλυση δεδομένων, τα οποία έχουν συλλεγεί από τηλεφωνικά κέντρα, ώστε να βελτιωθεί η ποιότητα προϊόντων. Ένα τμήμα προώθησης πωλήσεων/ προϊόντων του εξωτερικού χρειάζεται βασικές πληροφορίες πελατών από την δική σας περιοχή, ώστε να αναπτύξει τη στρατηγική προώθησης για την κυκλοφορία ενός νέου προϊόντος. Γνωρίζετε πως τα τηλεφωνικά μας κέντρα έχουν τη συγκατάθεση των ερωτηθέντων πριν προβούν σε ερωτήσεις: αναρωτιέστε αν είναι σωστό να δώσετε αυτά τα δεδομένα στο τμήμα marketing.

Πως δημιουργείτε τη σωστή αξία;



ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Καθώς διευρύνεται το διεθνές φάσμα δραστηριοτήτων μας, εξαρτόμαστε από τις προσωπικές πληροφορίες που μας παρέχουν πελάτες σχετικά με διάφορες επιχειρηματικές μας δράσεις. Ενώ η τεχνολογία έχει αυξήσει την πρόσβαση και την ταχύτητα ανταλλαγής προσωπικών πληροφοριών, παράλληλα αυξήθηκε και ο κίνδυνος κακής χρήσης. Οι πελάτες βασίζονται σε εμάς για την προστασία των προσωπικών πληροφοριών, τις οποίες μοιράζονται με την Εταιρεία, από άσκοπη χρήση και αποκάλυψη. Επιδεικνύοντας ακεραιότητα και επιβεβαιώνοντας την εμπιστοσύνη των πελατών μας, τους ενθαρρύνουμε περαιτέρω να μοιράζονται προσωπικές πληροφορίες, ούτως ώστε να δημιουργούμε για αυτούς καλύτερη αξία.



ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΜΑΣ

Ενημερωθείτε και ακολουθήστε τους νόμους και την Εταιρική πολιτική σχετικά με την αξιόπιστη συλλογή, διαχείριση και διάθεση προσωπικών πληροφοριών των πελατών μας.

ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ

Ως προσωπικά δεδομένα ορίζονται σύμβολα, κείμενα, εικόνες, οπτικοακουστικό υλικό ή λοιπά δεδομένα, τα οποία μπορούν να χρησιμοποιηθούν μόνα τους ή σε συνδυασμό με άλλες πληροφορίες, με σκοπό την ταυτοποίηση ενός ατόμου. Αυτό σημαίνει πως τα προσωπικά δεδομένα είναι και τα ακόλουθα:

- Στοιχεία ταυτότητας, αριθμός ασφαλιστικού μητρώου και στοιχεία διπλώματος οδήγησης.
- Πληροφορίες όπως ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, θρήσκευμα, επάγγελμα ή ακόμα ενδιαφέροντα και χόμπι.

Αντιμετωπίζουμε τα προσωπικά δεδομένα ως απόρρητες Εταιρικές πληροφορίες για να τα προστατεύσουμε από μη εξουσιοδοτημένη αποκάλυψη.

Δείτε επίσης το κεφάλαιο “**Ασφάλεια πληροφοριών και εμπιστευτικότητα**” στη σελ. 66.

Οι υπάλληλοι που εργάζονται στην εξυπηρέτηση πελατών, την τεχνολογία πληροφοριών, τις πωλήσεις, τη διανομή, τη λογιστική ή σε άλλα τμήματα, τα οποία προσφέρουν συχνή πρόσβαση σε προσωπικές πληροφορίες πελατών, είναι υπεύθυνοι, βάσει των **Corporate Personal Information Protection Rules**, να διασφαλίσουν πως οι εν λόγω πληροφορίες τυγχάνουν υπεύθυνης διαχείρισης.



ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ

Η ανάπτυξη αποτελεσματικής στρατηγικής marketing είναι μια σημαντική προτεραιότητα. Το ίδιο ισχύει και για την υπεύθυνη διαχείριση προσωπικών πληροφοριών και τη συμμόρφωση με τη σχετική νομοθεσία. Η συγκατάθεση για χρήση προσωπικών δεδομένων συνήθως περιορίζεται σε έναν συγκεκριμένο σκοπό. Οφείλουμε να σεβόμαστε αυτά τα όρια πριν κοινοποιήσουμε προσωπικά δεδομένα. Αυτό επιδεικνύει ακεραιότητα στον τρόπο με τον οποίο συνδιαλεγόμαστε με τους πελάτες. Είναι πιθανό επίσης η Εταιρεία να έχει συγκεκριμένες νομικές ευθύνες, σχετικά με την αποστολή προσωπικών δεδομένων σε τρίτες χώρες, ειδικά όταν πρόκειται για δεδομένα που προέρχονται από χώρες της Ε.Ε.

Ο ΣΩΣΤΟΣ ΤΡΟΠΟΣ



- Να έχετε πρόσβαση, να κάνετε χρήση και να διατηρείτε μόνο τις προσωπικές εκείνες πληροφορίες, τις οποίες η Εταιρεία παρέχει για νόμιμους, εταιρικούς σκοπούς. Να ακολουθείτε τους περιορισμούς σχετικά με τα όρια εντός των οποίων η Εταιρεία επιτρέπεται να κάνει χρήση των πληροφοριών.
- Να ακολουθείτε τις διαδικασίες της Εταιρείας για την κοινοποίηση προσωπικών πληροφοριών σε έξω-εταιρικά μέρη ή χώρες του εξωτερικού (ειδικά όταν πρόκειται για χώρες της Ε.Ε). Βεβαιωθείτε πως η διαδικασία συμβαίνει μόνο όταν κριθεί απαραίτητο και πως ο πάροχος των δεδομένων, συναινεί εκ των προτέρων για τη μεταφορά τους.
- Να φυλάτε τις προσωπικές πληροφορίες που συλλέγετε ή στις οποίες αποκτάτε πρόσβαση, σαν να επρόκειτο για εμπιστευτικές πληροφορίες της Εταιρείας. Για παράδειγμα μην αφήνετε αφύλακτους φακέλους ή αρχεία που περιέχουν αυτές τις πληροφορίες και μην τις δίνετε σε συναδέλφους που δεν τις χρειάζονται για νόμιμους, εταιρικούς σκοπούς.
- Σεβαστείτε το άτομο που παρέχει τα δεδομένα, και το δικαίωμα του στις προσωπικές πληροφορίες. Σε αυτά περιλαμβάνεται και το δικαίωμα ενημέρωσης, πρόσβασης, αντίρρησης στην συλλογή/ επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων, μετατροπής, ακύρωσης ή ανάκλησης της συγκατάθεσης για χρήση προσωπικών πληροφοριών, τις οποίες είχε εμπιστευτεί στην Εταιρεία.
- Να αναφέρετε τις περιπτώσεις κατά τις οποίες οι προσωπικές πληροφορίες κοινοποιήθηκαν με μη ορθό τρόπο, χάθηκαν ή τροποποιήθηκαν.
- Απαγορεύεται να μοιράζεστε, να αποκαλύπτετε, να τροποποιείτε ή να καταστρέψετε προσωπικές πληροφορίες χωρίς την κατάλληλη, συγκατάθεση του ατόμου που τις δίνει.
- Ποτέ μην μεταφέρετε προσωπικές πληροφορίες εκτός της χώρας συλλογής τους, αν δεν βεβαιωθείτε πως η εθνική νομοθεσία το επιτρέπει.
- Μην αποδέχεστε προσωπικές πληροφορίες εκ μέρους των συνεργατών μας χωρίς να κατανοήσετε πρώτα τον σκοπό χρήσης και τη συγκατάθεση.
- Μην αφήνετε στον υπολογιστή σας άχρηστες πληροφορίες ή πληροφορίες που δεν έχουν σχέση με την εργασία. Αν η πληροφορία σχετίζεται με την εργασία, τότε διαγράψτε την όταν ολοκληρώσετε το έργο σας, εφόσον δεν ορίζει διαφορετικά η ισχύουσα νομοθεσία ή ορισμένη εταιρική πολιτική.

ΕΝΗΜΕΡΩΘΕΙΤΕ

- Δεν αποκτώνται όλες οι προσωπικές πληροφορίες μέσω εμφανών διόδων, όπως οι ιστοσελίδες της Εταιρείας. Ακόμα και τα καθημερινά, εταιρικά έγγραφα και υλικό που διαχειριζόμαστε σε καθημερινή βάση, χωρίς να δίνουμε ιδιαίτερη σημασία, μπορεί να περιλαμβάνουν προσωπικές πληροφορίες. Βάσει της καλής πρακτικής, οφείλουμε να διαγράψουμε ή να μετατρέψουμε σε ανώνυμες όλες τις προσωπικές πληροφορίες, όταν κοινοποιούμε αυτά τα έγγραφα εντός και εκτός Εταιρείας.
- Δώστε ιδιαίτερη σημασία στα παρακάτω:
 - Ονόματα και στοιχεία επικοινωνίας πελατών, τα οποία περιλαμβάνονται στις καθημερινές συναλλαγές με τους πελάτες και τους πωλητές μας.
 - Ερευνητικά ερωτηματολόγια, αρχείο παραπόνων πελατών και λοιπά δεδομένα, τα οποία χρησιμοποιούνται στο marketing και για τη διασφάλιση ποιότητας.
 - Προσωπικές πληροφορίες ή δεδομένα που αναγράφονται σε προϊόντα τα οποία οι πελάτες επιστρέφουν στην Εταιρεία, όπως κινητά τηλέφωνα ή ηλεκτρονικοί υπολογιστές.

Η ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

για τους εργαζόμενους μας

26	Αξιοκρατική απασχόληση
29	Σχέσεις σεβασμού στον εργασιακό χώρο
32	Υγιής και ασφαλής εργασιακός χώρος

Είναι πάγια πεποίθηση μας πως οι άνθρωποι είναι το πιο σημαντικό μας κεφάλαιο και πως ο σεβασμός προς την ατομική δημιουργικότητα και πρωτοβουλία αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο για τη δημιουργία αξίας. Το μοντέλο "Respecting Human Dignity" ενσωματώνει όλες αυτές τις πεποιθήσεις και διασφαλίζει έναν θετικό εργασιακό χώρο, όπου η καινοτομία μπορεί να ευδοκιμήσει. Ο καλύτερος τρόπος για να εξυπηρετήσουμε τους πελάτες και τους πολυάριθμους μετόχους μας είναι μέσω του σεβασμού που δείχνουμε στους υπαλλήλους και υποστηρίζοντας ένα ασφαλές, δίκαιο και ποικιλόμορφο περιβάλλον εργασίας.



ΥΠΟΘΕΣΗ

Δύο υφιστάμενοί σας, ένας άντρας και μια γυναίκα, είναι υποψήφιοι για προαγωγή σε μια διοικητική θέση. Και οι δύο έχουν την ίδια παλαιότητα στην εταιρεία και έχουν παρόμοια εμπειρία και μόρφωση. Ο υπάλληλος με την καλύτερη απόδοση είναι η γυναίκα. Το τμήμα σας δεν είχε ποτέ πολλές γυναίκες και μάλιστα καμία σε διοικητική θέση. Αναρωτιέστε αν μια γυναίκα μπορεί να διαχειριστεί την ευθύνη ενός τμήματος, το οποίο δεν έχει συνηθίσει να διοικείται από γυναίκα.

Πως δημιουργείτε τη σωστή αξία;

ΑΞΙΟΚΡΑΤΙΚΗ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ

Θεωρούμε πως το μοντέλο "Respecting Human Dignity" έχει αντίστοιχες προεκτάσεις προς όλα τα άτομα με τα οποία εργαζόμαστε. Όταν οι αποφάσεις που λαμβάνουμε σχετικά με την εργοδοσία εμπνέουν δικαιοσύνη και ισότητα και εξασφαλίζουν ίσες ευκαιρίες, τότε μπορούμε ευκολότερα να προσελκύουμε, να διατηρούμε και να αναπτύσσουμε τα άτομα, αλλά και να καλλιεργούμε ποικιλόμορφες ιδέες και ικανότητες. Αυτή η πρακτική μάς επιτρέπει να δημιουργούμε ένα ευχάριστο περιβάλλον εργασίας, βασισμένο στο σεβασμό, ενώ ενθαρρύνει την καινοτομία και την δημιουργικότητα, δύο στοιχεία που εξυπηρετούν τους πελάτες και τους μετόχους μας.

ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΜΑΣ



Όταν λαμβάνετε αποφάσεις σχετικές με την εργοδοσία, να συνυπολογίζετε αποκλειστικά τα εργασιακά ζητήματα, τις ικανότητες και την απόδοση των ατόμων.

Ο ΣΩΣΤΟΣ ΤΡΟΠΟΣ

- Όλες οι αποφάσεις εργοδοσίας σχετικά με την επάνδρωση, πρόσληψη, αποζημίωση, επιδόματα, μόνρφωση, προαγωγή, ανάθεση, εκ νέου ανάθεση καθώς και προγράμματα αναψυχής, πρέπει να βασίζονται στις ανάγκες της Εταιρείας και στα προσόντα του ατόμου.
- Όταν λαμβάνετε αποφάσεις εργοδοσίας, βεβαιωθείτε πως έχετε κατανοήσει πλήρως τις καταγεγραμμένες απαιτήσεις της εκάστοτε θέσης, ώστε να αποφεύγονται αποφάσεις βάσει άσχετων ή λανθασμένων εντυπώσεων.
- Αν παίρνετε συνέντευξη από μελλοντικούς εργαζόμενους, να γνωρίζετε ποιες ερωτήσεις είναι ακατάλληλες ή δυνάμει μη νόμιμες, μιας και ενδέχεται να παραπέμπουν σε πρακτικές διάκρισης στη διαδικασία πρόσληψης. Για παράδειγμα σε πολλές χώρες δεν πρέπει να ρωτάτε τις θρησκευτικές πεποιθήσεις του υποψήφιου ή την οικογενειακή του κατάσταση. Αν δεν είστε βέβαιοι, συμβουλευτείτε τον υπεύθυνο ανθρώπινου δυναμικού ή το νομικό σας τμήμα για βοήθεια.
- Ποτέ μην προβείτε σε διακρίσεις, οι οποίες βασίζονται σε απόψεις, άσχετες με το αντικείμενο εργασίας. Τα ακόλουθα μεταξύ άλλων δεν θα πρέπει να αποτελέσουν λόγους διάκρισης όσον αφορά στους όρους πρόσβασης στην απασχόληση ή γενικά στην επαγγελματική ζωή:
 - Ηλικία
 - Φυλή
 - Χρώμα
 - Φύλο
 - Θρησκεία
 - Εθνικότητα και εθνική καταγωγή
 - Σεξουαλικός προσανατολισμός
 - Αναπηρία
 - Λοιπά χαρακτηριστικά μη σχετιζόμενα με το αντικείμενο εργασίας

ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ

Δικαίως σας απασχολεί η μελλοντική επιτυχία του τμήματός σας. Παρομοίως θα πρέπει να σας απασχολεί η επιτυχία και η συνεισφορά των υφιστάμενων σας στην Εταιρεία. Το μοντέλο "Respecting Human Dignity" μάς παροτρύνει να μεταχειριζόμαστε το κάθε άτομο βάσει των προσόντων και των ταλέντων του. Επιπλέον η δέσμευσή προς την εξυπηρέτηση πελατών μάς ωθεί να επιλέγουμε άτομα που μπορούν να μάς βοηθήσουν να πετύχουμε αυτόν τον στόχο. Επιλέξτε το κατάλληλο άτομο για τη θέση και κατόπιν βοηθήστε το να πετύχει στο νέο του/της καθήκον.





ΕΝΗΜΕΡΩΘΕΙΤΕ

- Να είστε προσεκτικοί όταν κάποιος υπονοεί πως μόνο κάποιο άτομο συγκεκριμένου φύλου, ηλικίας ή επιπέδου είναι ικανό για μια συγκεκριμένη θέση. Σε ορισμένες περιπτώσεις η θέση ενδέχεται να έχει ορισμένες απαιτήσεις όπως η ικανότητα να σηκώνει το άτομο βαριά αντικείμενα. Αυτή η απαίτηση πρέπει να αποτελεί μέρος της επίσημης περιγραφής καθηκόντων και είναι λογικό, δεδομένου των δράσεων που απαιτεί η θέση. Ωστόσο η περιγραφή καθηκόντων δεν πρέπει να δημιουργεί διακρίσεις, αντίθετες προς την ισχύουσα νομοθεσία.
- Να δίνετε προσοχή σε προτάσεις για πρόσληψη αναδόχου ή άλλου εξωτερικού συνεργάτη, οι οποίες βασίζονται σε ακατάλληλες αξιολογήσεις. Η δέσμευση της Εταιρείας για ίσες ευκαιρίες εφαρμόζεται σε όλους τους ανθρώπους που εκτελούν έργο της Εταιρείας.
- Ορισμένοι τομείς, τμήματα ή ομάδες ενδέχεται να έχουν διαφορετικές πολιτικές και πρακτικές εργασιακού περιβάλλοντος, όπως σε σχέση με τις δικαιούμενες ημέρες ασθενείας και άδεια μητρότητας. Αυτές οι διαφοροποιήσεις μπορεί να οφείλονται σε τοπική νομοθεσία και πρακτικές. Σε κάθε περίπτωση αυτές οι σχετικές πολιτικές θα πρέπει να καταρτίζονται εγγράφως και να πληρούν τις απαιτήσεις της εθνικής νομοθεσίας.
- Να θυμάστε πως η "ποικιλομορφία" δεν σχετίζεται μόνο με το υπόβαθρο ενός προσώπου μα και με τις φιλοδοξίες και τις ιδέες του. Να ενθαρρύνετε ενεργά την ποικιλομορφία σε όλες τις μορφές, ώστε η Εταιρεία να είναι το λίκνο ενός περιβάλλοντος για δημιουργικές λύσεις και καινοτομία.



ΥΠΟΘΕΣΗ

Σάς ανατέθηκε η διεύθυνση μιας μικρής ομάδας. Καθώς γνωρίζετε με τους υφιστάμενους σας, διαπιστώνετε πως ορισμένοι προβαίνουν σε σχόλια και αστεία που σίγουρα δεν αρμόζουν στο εργασιακό περιβάλλον. Ωστόσο, κανένας από τους υφιστάμενους σας δεν φαίνεται να θεωρεί προβληματική αυτή τη συμπεριφορά. Ορισμένοι μάλιστα δηλώνουν πως με αυτόν τον τρόπο η ομάδα δένεται καλύτερα. Διστάζετε να αλλάξετε την κουλτούρα μιας ομάδας, η οποία φαίνεται πως λειτουργεί καλά.



Πως δημιουργείτε τη σωστή αξία;

ΣΧΕΣΕΙΣ ΣΕΒΑΣΜΟΥ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΧΩΡΟ

Εκτιμούμε έναν εργασιακό χώρο, όπου οι υπάλληλοι υπολογίζουν τους γύρω τους και όπου κάθε άτομο σέβεται τους υπόλοιπους σε καθημερινή βάση. Αυτή η διάδραση επιτρέπει στους συναδέλφους να εισαγάγουν νέες ιδέες, να προσφέρουν εποικοδομητικές προκλήσεις στο σκεπτικό της ομάδας και να εργάζονται, γνωρίζοντας πως οι υπόλοιποι θα εκτιμήσουν τη συνεισφορά τους. Ένας φιλόξενος χώρος εργασίας δίνει στα άτομα την ευκαιρία να κάνουν τη διαφορά, επιτρέποντάς μας να καινοτομούμε για τους πελάτες μας, να εξυπηρετούμε καλύτερα τους μετόχους μας και να απολαμβάνουμε επαγγελματική και προσωπική ολοκλήρωση.



ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΜΑΣ

Να αναπτύσσετε σχέσεις σεβασμού και υπόληψης και να αποφεύγετε συμπεριφορές οι οποίες μπορεί να θεωρηθούν προσβλητικές ή εχθρικές. Επιπλέον, σε καμία περίπτωση δεν επιτρέπεται να παρενοχλείτε, κακοποιείτε ή εκφοβίζετε έναν συνάδελφο ή κάποιον άλλο εργαζόμενο.

ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ

Η ανάρμοστη συμπεριφορά μπορεί να σημαίνει διασυρμό ενός ατόμου εξαιτίας της ηλικίας, φυλής, χρώματος, φύλου, θρησκείας, εθνικότητας, εθνικής καταγωγής, σεξουαλικού προσανατολισμού, αναπηρίας ή λοιπών προσωπικών χαρακτηριστικών.

Μπορεί επίσης να περιλαμβάνει:

- Δηλώσεις, όπως σχόλια ή αστεία ή ακόμα και ο τρόπος με τον οποίο τα δηλώνετε.
- Σωματική ή οπτική επαφή ή χειρονομίες.
- Χρήση τεχνολογίας, όπως αποστολή ανάρμοστων μηνυμάτων τηλεφώνου ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ή πρόσβαση σε ανάρμοστες ιστοσελίδες.

Η ανάρμοστη συμπεριφορά μπορεί επίσης να περιλαμβάνει σεξουαλική παρενόχληση, ή μη αρεστές σεξουαλικές κινήσεις, σχόλια ή προτάσεις. Αυτές οι πράξεις μπορούν να συνδεθούν με μια συγκεκριμένη εργασιακή κατάσταση (όπως αποζημίωση, προαγωγή, ανάθεση έργου) ή στην προθυμία ή απροθυμία του ατόμου να συμμετάσχει στην σεξουαλική περίπτωση ή σχέση. Μπορεί επίσης να προκαλέσει συμπεριφορές που δημιουργούν ένα άβολο εργασιακό περιβάλλον για τους υπόλοιπους.

Να αναφέρετε οποιαδήποτε ανησυχία: Αν παρατηρείτε ή βιώνετε οποιαδήποτε μορφή παρενόχλησης, οφείλετε να το αναφέρετε στον διευθυντή σας ή τον υπεύθυνο ανθρωπίνων πόρων. Η Εταιρεία θα διεξάγει έγκαιρη έρευνα όλων των αναφορών και θα λάβει τα κατάλληλα πειθαρχικά μέτρα. Η Εταιρεία απαγορεύει αυστηρά κάθε είδους αντίποινα, για ειλικρινείς αναφορές που έγιναν βάσει υποψίας ανάρμοστης συμπεριφοράς.

ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ

Ως διευθυντής έχετε μια ιδιαίτερη ευθύνη στο να δημιουργήσετε έναν εργασιακό χώρο, ο οποίος θα διέπεται από σεβασμό. Αυτό δεν σημαίνει απλά διαχείριση των μεμονωμένων ανάρμοστων συμπεριφορών αλλά και δημιουργία ενός περιβάλλοντος, όπου η ανάρμοστη συμπεριφορά δεν είναι αποδεκτή σε καμία μορφή της. Είναι σημαντικό να γνωρίζετε πως κανένας δεν μπορεί ποτέ να είναι απόλυτα σίγουρος, για το αν ένα άτομο νιώθει πραγματικά θύμα παρενόχλησης ή δυσμενούς μεταχείρισης εξαιτίας ανάρμοστης συμπεριφοράς. Για αυτό το λόγο οφείλουμε να εστιάσουμε στο αν μια δεδομένη συμπεριφορά θεωρείται "ανάρμοστη", παρά στο αν είναι αποδεκτή από τους άλλους. Το γεγονός πως όλοι έχουν συνηθίσει μια ανάρμοστη συμπεριφορά, δεν σημαίνει πως είναι αποδεκτή στη δική σας ομάδα.



Ο ΣΩΣΤΟΣ ΤΡΟΠΟΣ



- Η σωστή διάδραση με τους συναδέλφους και τους υπόλοιπους εργαζόμενους επιτυγχάνεται όταν σεβόμαστε και σκεφτόμαστε τους άλλους.
- Να σκέφτεστε πως οι άλλοι μπορεί να εκλάβουν τα λόγια ή τις πράξεις σας.
- Να αναφέρετε στον διευθυντή σας ή στον υπεύθυνο ανθρώπινου δυναμικού οποιαδήποτε παρενόχληση ή ακατάλληλη συμπεριφορά.
- Σε περίπτωση που διευθύνετε άλλα άτομα, να είστε ιδιαίτερα προσεκτικοί με την ανάρμοστη συμπεριφορά, είτε προέρχεται από εσάς είτε από άτομα που εργάζονται για εσάς.
- Αποφύγετε συμπεριφορά, την οποία οι άλλοι μπορεί να θεωρήσουν προσβλητική, ενοχλητική, εκφοβιστική, καταχρηστική ή επιθετική, όπως:
 - Όταν επικοινωνείτε με ανέκδοτα ή χρησιμοποιώντας όρους που είναι μειωτικοί.
 - Όταν κάνετε σωματικές ή οπτικές χειρονομίες που μειώνουν τους άλλους.
- Μην χρησιμοποιείτε τα τηλέφωνα, το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τους υπολογιστές, την πρόσβαση στο διαδίκτυο ή λοιπές τεχνολογίες για να δείχνετε, στέλνετε ή λαμβάνετε ανάρμοστο υλικό.
- Μην συμπεριφέρεστε με τρόπο που μπορεί να δημιουργήσει ένα εχθρικό περιβάλλον εργασίας ή που κάνει κάποιον να θεωρήσει πως πρέπει να υποβληθεί σε σεξουαλική δράση για επαγγελματικούς λόγους.

ΕΝΗΜΕΡΩΘΕΙΤΕ

- Να θυμάστε πως οι άλλοι μπορεί να κρυφακούσουν ή γενικά να ακούσουν τα όσα λέτε. Ακόμα και σε προσωπικές συζητήσεις με φίλους να αποφεύγετε τα ακατάλληλα σχόλια, τα οποία μπορεί να θεωρηθούν προσβλητικά.
- Κάθε περιοχή και χώρα έχει τα δικά της ήθη και πρότυπα περί σωστής συμπεριφοράς. Αν ταξιδεύετε ή διαμένετε εκτός της χώρας σας, μάθετε και δώστε την απαραίτητη προσοχή σε αυτές τις διαφορές. Να θυμάστε πως αυτό που στην χώρα καταγωγής σας θεωρείται επιτρεπτό, μπορεί σε άλλες να θεωρηθεί ανάρμοστο.
- Πρέπει να κατανοήσετε πως η διευθυντική σας θέση ή παλαιότητα ενδέχεται να επηρεάσει την αποδοχή της συμπεριφοράς σας από τρίτους. Να είστε πάντα προσεκτικοί με λόγια ή πράξεις προς άτομα που είναι νεότερα στην Εταιρεία.
- Να έχετε τη δέουσα συμπεριφορά προς τους άλλους κατά τη διάρκεια της Εταιρικής λειτουργίας. Αυτό ισχύει και για τους άντρες και για τις γυναίκες.



ΥΠΟΘΕΣΗ

Κατά τη διάρκεια των λίγων ετών που βρίσκεστε στην Εταιρεία, δεν έχετε δει ποτέ κανέναν να ασθενεί ή να τραυματίζεται σε εργατικό ατύχημα. Επίσης επειδή η νομοθεσία της χώρας σας δεν απαιτεί αυστηρά μέτρα ασφαλείας και ο κίνδυνος ρυθμιστικών κυρώσεων είναι ελάχιστος, σκέφτεστε μήπως θα μπορούσατε να αποφύγετε ορισμένους από αυτούς τους κανόνες που φαίνονται υπερβολικοί για τα τοπικά πρότυπα.

Πως δημιουργείτε τη σωστή αξία;

ΥΓΙΗΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΣ ΧΩΡΟΣ

Οι καλές ευκαιρίες στον εργασιακό χώρο δημιουργούνται όταν η υγεία και η ασφάλεια γίνονται προτεραιότητες μας. Η δέσμευσή μας απέναντι στο μοντέλο "Respecting Human Dignity", σημαίνει πως οικειοποιούμαστε τον εργασιακό χώρο μεριμνώντας για την ευημερία μας αλλά και όλων όσων μοιράζονται τον χώρο. Επειδή πρόκειται για την ευημερία των συναδέλφων μας, δεν πρέπει να περιοριζόμαστε απλά στη συμμόρφωση με τη νομοθεσία. Βασική ευθύνη και στόχος μας είναι πάντα η υγεία και η ασφάλεια στο μέγιστο βαθμό. Σεβόμενοι τις δεσμεύσεις μας, μπορούμε να αποφύγουμε ατυχήματα και τραυματισμούς. Η υγεία και η ασφάλεια αποτελούν υψηλές προτεραιότητες και σε καμία περίπτωση δεν πρέπει να τις υπονομεύουμε για χάρη ενός Εταιρικού στόχου.

ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΜΑΣ



Να δράτε πάντα αλλά και να ενθαρρύνετε και τους συναδέλφους σας να δρουν με άξονα έναν υγιή και ασφαλή χώρο εργασίας, σύμφωνα με τους νόμους, κανονισμούς και αρχές περί υγείας και ασφάλειας.

ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ

Η Εταιρεία έχει δεσμευτεί σε μια διαρκή βελτίωση της απόδοσής της σε θέματα υγείας και ασφάλειας, θέτοντας πολιτικές και διαδικασίες, ώστε να δημιουργήσει ισχυρές συνθήκες υγείας και ασφάλειας στον εργασιακό χώρο, πληρώνοντας τα πρότυπα του κλάδου, καθώς και όλους τους σχετικούς εθνικούς νόμους και ρυθμιστικές απαιτήσεις. Αυτές οι προσπάθειες στοχεύουν στην αντιμετώπιση κινδύνων, οι οποίοι ενδέχεται να βλάψουν τους εργαζόμενους ή τους συνεργάτες της εταιρείας, να επιφέρουν βλάβη σε περιουσία ή να δυσφημίσουν την αξιοπιστία της Εταιρείας. Στόχος μας είναι η προώθηση καλών πρακτικών σε όλο το φάσμα της αλυσίδας προμήθειας, στα προϊόντα και τις υπηρεσίες, τα οποία προσφέρουμε στους πελάτες.

Για να πραγματοποιηθούν αυτοί οι στόχοι, κάθε διοικητικό μοντέλο οφείλει να ενθαρρύνει και να εκπαιδεύει σωστά τους εργαζόμενους, ώστε να πληρούν τις απαιτήσεις της Εταιρείας στον τομέα της υγείας και της ασφάλειας. Εργαζόμενοι και διευθυντές πρέπει να συμβουλευονται τους Παγκόσμιους κανονισμούς EESH (Κανονισμοί περί Ενέργειας, Περιβάλλοντος, Ασφάλειας και Υγείας), ώστε να ενημερώνονται για τις απαιτήσεις και τον τρόπο διεκπεραίωσης τους, καθώς και για την ισχύουσα εθνική νομοθεσία.



ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ

Η Εταιρεία μας είναι περήφανη για την άρτια επίδοσή της σε ζητήματα υγείας και ασφάλειας. Σπανίως προκύπτουν προβλήματα, ακριβώς επειδή λαμβάνουμε προληπτικά μέτρα και διαχειριζόμαστε με αποτελεσματικότητα τα ζητήματα υγείας και ασφάλειας. Κάτι τέτοιο δεν είναι τυχαίο. Συμβαίνει επειδή έχουμε δεσμευτεί πραγματικά σε ένα μοντέλο "Respecting Human Dignity", το οποίο περιλαμβάνει και μεριμνά για την υγεία και την ασφάλεια. Ο Εταιρικός Κώδικας και Εγχειρίδιο για την Περιβαλλοντική Ασφάλεια και Υγεία αντανακλά τη δέσμευσή μας για υγεία και ασφάλεια όπου κι αν εργαζόμαστε. Είναι σημαντικό να αποδεχτείτε αυτούς τους κανόνες, άσχετα με το πόσο ασήμαντοι ή μη σχετικοί μπορεί να φαίνονται. Να θυμάστε πως ακόμα και ο πιο ασήμαντος κανόνας εξυπηρετεί έναν σκοπό.



Ο ΣΩΣΤΟΣ ΤΡΟΠΟΣ

- Να αναφέρετε εργατικά ατυχήματα, τραυματισμούς ή οποιαδήποτε μη ασφαλή κατάσταση στο χώρο εργασίας.
- Να χρησιμοποιείτε τον απαιτούμενο προστατευτικό εξοπλισμό.
- Να παρακολουθείτε τα απαιτούμενα μαθήματα υγείας και ασφάλειας.
- Να καταγράφετε με ακρίβεια τα δεδομένα και να αναφέρετε τις εργασίες εκείνες που έχουν αντίκτυπο στην υγεία και την ασφάλεια.
- Να συνεργάζεστε με τους προμηθευτές και τους λοιπούς συνεργάτες, ώστε να διασφαλίζεται η υγεία και ασφάλεια σε όλους τους εργασιακούς χώρους.
- Ποτέ μην υπονομεύετε την υγεία και την ασφάλεια του εργασιακού χώρου, για να υλοποιήσετε εταιρικούς στόχους ακόμα κι αν είναι μεγάλης προτεραιότητας. Αντ'αυτού πρέπει άμεσα να συζητήσετε αυτήν την ανακολουθία με τον διευθυντή σας.
- Να μην ξεκινάτε μια δραστηριότητα αν δεν είστε βέβαιοι πως πληροί τις απαιτούμενες διαδικασίες για την διασφάλιση της υγείας και της ασφάλειας.

ΕΝΗΜΕΡΩΘΕΙΤΕ

- Εργατικά ατυχήματα προκύπτουν και σε εργαζόμενους με μακροχρόνια παρουσία στην Εταιρεία, κι όχι μόνο σε νεότερους. Έτσι λοιπόν οφείλετε να είστε σε διαρκή επαγρύπνηση για θέματα ασφαλείας, ώστε να προστατεύσετε τον εαυτό σας και τους άλλους. Μην γίνετε παράδειγμα προς αποφυγή για τους υπόλοιπους.
- Όταν εργάζεστε με προμηθευτές ή άλλους συνεργάτες να γνωρίζετε τις πρακτικές περί υγείας και ασφάλειας, οι οποίες πρέπει να τηρούνται στους δικούς τους χώρους εργασίας.
- Να είστε προσεκτικοί με την παρούσα κατάσταση σας (έλλειψη ξεκούρασης, λήψη φαρμακευτικής αγωγής), η οποία ενδέχεται να θέσει σε κίνδυνο την υγεία ή την ασφάλεια τρίτων. Τα ατυχήματα προκύπτουν απροσδόκητα και όταν δεν δίνετε τη δέουσα προσοχή στους κανόνες ασφαλείας. Αν με την παρούσα κατάστασή σας νιώθετε πως δεν είστε σε θέση να εργαστείτε, συζητήστε το με τον διευθυντή σας.

ΤΙΜΙΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

με τους συνεργάτες και την αγορά

38	Αξιόπιστη συλλογή πληροφοριών για τον ανταγωνισμό
41	Ορθή χρήση πληροφοριών
43	Θεμιτός ανταγωνισμός
45	Συναλλαγές με ανταγωνιστές
48	Συναλλαγές με πελάτες και προμηθευτές
51	Ειλικρινής επικοινωνία
54	Σεβασμός προς την πνευματική ιδιοκτησία
56	Πολιτική άρνησης δωροδοκιών και ανάρμοστων πληρωμών

Η επιτυχής εξυπηρέτηση πελατών εξαρτάται από την ικανότητα μας να προσελκύνουμε και να δομούμε σχέσεις με τους πελάτες, τους προμηθευτές και τους αναδόχους σε όλον τον κόσμο. Η τιμιότητα, οι ίσες ευκαιρίες και η "νίκη βάσει κανόνων" είναι οι κινητήριες αξίες των δράσεων μας, τόσο στις συναλλαγές μας με τους συνεργάτες όσο και στη συμπεριφορά μας εντός αγοράς. Είμαστε δεσμευμένοι απέναντι σε αυτές τις αξίες. Επιδεικνύοντας τη δέσμευσή μας στην τιμιότητα και τις ίσες ευκαιρίες, χτίζουμε σχέσεις αμοιβαίου σεβασμού και εμπιστοσύνης. Και όταν αναγνωρίζουμε την επιτυχία που προέκυψε με τιμιότητα, εξασφαλίζουμε ένα εργασιακό περιβάλλον, το οποίο ανταμείβει την καινοτομία και τη δημιουργικότητα, οι οποίες με τη σειρά τους εξυπηρετούν τους πελάτες.



ΥΠΟΘΕΣΗ

Κατά τη διάρκεια συνέντευξης που κάνετε σε μια υπάλληλο ανταγωνιστικής εταιρείας, για ενδεχόμενη πρόσληψη της, εκείνη σάς δείχνει υλικό σχετικό με την παρούσα δουλειά της. Φαίνεται πως τα στοιχεία αυτά αποτελούν απόρρητες πληροφορίες του ανταγωνιστή, οι οποίες όμως θα βοηθούσαν πραγματικά το τμήμα σας να γίνει ανταγωνιστικό. Δεν φταίτε εσείς αν εκείνη αποκάλυψε τις πληροφορίες. Έτσι λοιπόν αναρωτιέστε αν μπορείτε να της ζητήσετε να αφήσει το υλικό σε εσάς "ώστε να την αξιολογήσετε καλύτερα".

Πως δημιουργείτε τη σωστή αξία;

ΑΞΙΟΠΙΣΤΗ ΣΥΛΛΟΓΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΓΙΑ ΤΟΝ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟ

Η κατανόηση της αγοράς είναι σημαντική για την εξυπηρέτηση των πελατών. Αξιολογούμε πληροφορίες ανταγωνισμού και αγοράς για να εντοπίσουμε τα ενδιαφέροντα και τις ανάγκες των πελατών, καθώς και τρόπους για να αναπτύξουμε ή βελτιώσουμε τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας. Με αυτήν την προσπάθεια επιδεικνύουμε ακεραιότητα, σεβόμενοι τα δικαιώματα των ανταγωνιστών αλλά και τους κανόνες του θεμιτού ανταγωνισμού, οι οποίοι τα προστατεύουν. Δείχνοντας πως μπορούμε να νικήσουμε βάσει κανόνων, συντηρούμε τη φήμη της υπεροχής και της αποδοτικότητας.

ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΜΑΣ



Να χρησιμοποιείτε και να συλλέγετε πληροφορίες σχετικά με το περιβάλλον ανταγωνισμού, οι οποίες προέρχονται από νόμιμη πηγή και στις οποίες έχετε δικαίωμα πρόσβασης.

Ο ΣΩΣΤΟΣ ΤΡΟΠΟΣ

- Να βασίζεστε σε δημοσιευμένες ή ευρέως προσβάσιμες πηγές, για τη συλλογή πληροφοριών ανταγωνισμού. Σε αυτές για παράδειγμα περιλαμβάνονται ερευνητικές αναφορές, εφημερίδες και υλικό marketing.
- Βεβαιωθείτε πως οι πηγές οι οποίες παρέχουν πληροφορίες για τον ανταγωνισμό γνωρίζουν ότι δεχόμαστε αποκλειστικά πληροφορίες που έχουν ληφθεί νόμιμα.
- Μπορείτε να συζητάτε με τρέχοντες ή μελλοντικούς πελάτες τις ανάγκες τους, εφόσον οι πληροφορίες που δίνουν δεν θεωρούνται εμπιστευτικές, εκτός κι αν έχουμε εξουσιοδότηση να λάβουμε τις απόρρητες πληροφορίες τους.
- Να ενημερώνετε τους νέους εργαζόμενους ότι οφείλουν να σέβονται τους όρους των συμβάσεων εμπιστευτικότητας, ή παρόμοιες υποχρεώσεις τους, οι οποίες απορρέουν είτε από παλαιότερους εργοδότες τους ή από τρίτα μέρη.
- Αν προσλάβετε κάποιο άτομο, το οποίο πριν εργαζόταν για έναν ανταγωνιστή, μην του ζητήσετε απόρρητες πληροφορίες.
- Μη δέχεστε πληροφορίες του ανταγωνιστή που προέρχονται απευθείας από ανταγωνιστή. Αυτό όχι μόνο θα σήμαινε παράνομη συλλογή πληροφοριών ανταγωνισμού, αλλά η ανταλλαγή πληροφοριών με άλλον ανταγωνιστή θα σήμαινε επίσης και την ύπαρξη κάποιας αθέμιτης συμφωνίας ανάμεσα στους ανταγωνιστές. Δείτε επίσης την ενότητα “**Συναλλαγές με τους ανταγωνιστές**” στη σελ. 45.
- Να μη λέτε ποτέ ψέματα ή να μην παρουσιάζετε με διαφορετική ταυτότητα με στόχο να αποκτήσετε πληροφορίες ανταγωνισμού.
- Μην χρησιμοποιείτε μια εταιρεία ερευνών, συμβούλων επιχειρήσεων ή οποιοδήποτε άλλο τρίτο μέρος, συμπεριφερόμενη με τρόπο που δεν είναι αποδεκτός από την Εταιρεία.
- Μη ζητάτε ή μη δέχεστε από συνεργάτες μας πληροφορίες σχετικά με ανταγωνιστές, οι οποίες γνωρίζετε πως δόθηκαν εμπιστευτικά.



ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ

Ανταγωνιζόμαστε βασιζόμενοι στην σκληρή εργασία, τις καινοτόμες ιδέες και την ικανότητα μας να κατανοούμε τις ανάγκες των πελατών. Δεν ανταγωνιζόμαστε βασιζόμενοι σε πληροφορίες, τις οποίες δεν επιτρέπεται να κατέχουμε. Ίσως να μπορείτε να συζητάτε ορισμένα ζητήματα με έναν νέο εργαζόμενο, όπως την επαγγελματική του εμπειρία και τις γενικές, επαγγελματικές του γνώσεις. Ωστόσο, δεν πρέπει ποτέ να ζητάτε από κανέναν να αποκαλύψει εμπιστευτικές πληροφορίες, οι οποίες ανήκουν σε μια άλλη εταιρεία ή να οδηγήσετε κάποιον να παραβιάσει την υποχρέωσή του για τήρηση απορρήτου. Σε περίπτωση που έχετε λάβει μια απόρρητη πληροφορία σχετικά με κάποιον ανταγωνιστή, επικοινωνήστε με το νομικό τμήμα της Εταιρείας, για να αποφύγετε ενδεχόμενη κατηγορία, πως αποκτήσατε με αθέμιτα μέσα απόρρητες πληροφορίες.



ΕΝΗΜΕΡΩΘΕΙΤΕ

- Σκεφτείτε καλά πριν ζητήσετε ή λάβετε οποιαδήποτε πληροφορία αναφορικά με ανταγωνιστή, η οποία προέρχεται από κάποιον υπάλληλο ή συνεργάτη της εταιρείας, ο οποίος εργάζεται μεν για την Εταιρεία, αλλά σε προηγούμενη φάση εργαζόταν για τον ανταγωνιστή. Ζητήστε την καθοδήγηση του νομικού σας τμήματος.
- Να είστε προσεκτικοί με οποιονδήποτε συνεργάτη της εταιρείας ή τρίτο μέρος, που δεν είναι πρόθυμο να συζητήσει τους τρόπους συλλογής των πληροφοριών ανταγωνισμού. Αυτό μπορεί να σημαίνει πως η πηγή σας χρησιμοποιεί αμφίβολες μεθόδους.
- Αν οποιαδήποτε πληροφορία που σχετίζεται με ανταγωνιστή, εμφανιστεί ξαφνικά από ανώνυμη πηγή, να είστε προσεκτικοί. Πριν εξετάσετε το υλικό ζητήστε την καθοδήγηση του νομικού τμήματος.



ΥΠΟΘΕΣΗ

Βρήκατε στο γραφείο σας έναν φάκελο με απόρρητες πληροφορίες, οι οποίες ανήκουν σε κάποιον συνεργάτη. Γνωρίζετε πως αρκετά συχνά οι συνεργάτες μοιράζονται πληροφορίες σχετικά με τα σχέδια και το προϊόντα τους, για να προωθήσουν νέες γραμμές στη συνεργασία των δύο εταιρειών. Οι πληροφορίες που βρήκατε θα είναι πολύ χρήσιμες, μιας και σχεδιάζετε την κυκλοφορία ενός νέου προϊόντος.

Πως δημιουργείτε τη σωστή αξία;



ΟΡΘΗ ΧΡΗΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Η ακεραιότητα προς τους συνεργάτες σημαίνει τήρηση υποσχέσεων και σεβασμός προς τα δικαιώματα και τα επαγγελματικά τους συμφέροντα. Όπως ακριβώς απαιτούμε από τους άλλους να σεβαστούν τα δικαιώματα περί εμπιστευτικών πληροφοριών της Εταιρείας, έτσι στόχος μας είναι να πράττουμε το ίδιο με πληροφορίες, οι οποίες ανήκουν σε πελάτες, προμηθευτές και συνεργάτες.



ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΜΑΣ

Μεριμνήστε για τη σωστή απόκτηση, χρήση και διάδοση πληροφοριών, κάνοντας σωστή χρήση των οδηγιών.

Ο ΣΩΣΤΟΣ ΤΡΟΠΟΣ

- Όταν λαμβάνετε μια απόρρητη πληροφορία για κάποιον εν δυνάμει ανταγωνιστή, να είστε πολύ προσεκτικοί, μιας και ενδέχεται να υπάρξει σύγκρουση σχετικά με το ποιος είχε την αρχική ιδέα για κάτι.
- Όταν οι πελάτες και οι συνεργάτες σας παρέχουν τις εμπιστευτικές τους πληροφορίες για εταιρική χρήση, να τους ρωτάτε πάντα για τις προϋποθέσεις και τον σκοπό/ ούς χρήσης.
- Όταν μοιράζετε πληροφορίες τρίτων, βεβαιωθείτε πως γίνεται εμφανής ο κάτοχος των πληροφοριών αυτών.
- Μην ξεχνάτε να υπογράφετε από κοινού με τον αντισυμβαλλόμενο μια σύμβαση εμπιστευτικότητας πριν λάβετε οποιαδήποτε εμπιστευτική πληροφορία. Όταν έχετε αμφιβολίες, διασταυρώστε τις με το νομικό σας τμήμα.
- Μην κάνετε χρήση πληροφοριών, οι οποίες αναγνωρίστηκαν ως εμπιστευτικές πληροφορίες τρίτου, χωρίς να έχετε κατανοήσει τους κανόνες ορθής χρήσης και τους περιορισμούς.

ΕΝΗΜΕΡΩΘΕΙΤΕ

- Να γνωρίζετε με ποιες προϋποθέσεις χρήσης η Εταιρεία συναινεί, όταν λαμβάνει εμπιστευτικές πληροφορίες κάποιου συνεργάτη. Βεβαιωθείτε πως η Εταιρεία είναι σε θέση να υλοποιήσει τους όρους αυτούς και πως αυτοί οι όροι δεν επιβάλλουν αναπάντεχους περιορισμούς στην εταιρική μας δράση, όπως περιορισμό της Εταιρείας από παρόμοιο προϊόν ή εταιρική ιδέα.
- Να είστε προσεκτικοί με πληροφορίες που δεν είναι δημόσια διαθέσιμες, δεν ανήκουν στην Εταιρεία και που δεν φαίνεται ο αρχικός τους κάτοχος. Αυτό ίσως να αποτελεί ένδειξη πως οι πληροφορίες δεν συλλέχθηκαν νόμιμα από κάποια άλλη εταιρεία. Μην υποθέτετε απλά πως οι συνάδελφοι σας έχουν ήδη ερευνήσει αυτές τις οδηγίες.

ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ

Είναι θεμιτό να διασταυρώσετε με το νομικό σας τμήμα σε περίπτωση που δεν γνωρίζετε την πηγή των πληροφοριών ή δεν έχετε κάποια ένδειξη ως προς τα δικαιώματά μας περί χρήσης. Για την αποδοχή εμπιστευτικών πληροφοριών μπορεί να απαιτείται από την Εταιρεία να τηρήσει ορισμένες υποχρεώσεις προς κάποιον συνεργάτη, και ενδέχεται να μην είμαστε πρόθυμοι να αποδεχτούμε κάτι τέτοιο. Σε περίπτωση που οι πληροφορίες έχουν αποκτηθεί με ορθό τρόπο και έχουμε δικαίωμα χρήσης, είναι ένδειξη ακεραιότητας και σεβασμού προς τους συνεργάτες μας όταν επιβεβαιώνουμε αυτούς τους όρους και τα δικαιώματα.





ΘΕΜΙΤΟΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ

Αναγνωρίζουμε τη σημασία μιας ανταγωνιστικής αγοράς, η οποία ενθαρρύνει τις εταιρείες να καινοτομούν ώστε να εξυπηρετούν με τον καλύτερο τρόπο τους πελάτες και το κοινωνικό συμφέρον. Η αποδοχή των κανόνων θεμιτού ανταγωνισμού που επιτρέπει ισχυρές και ανταγωνιστικές αγορές είναι σημαντική για να διατηρούμε την ικανότητα καινοτομίας και να φέρνουμε αξία στους πελάτες μας. Ακολουθώντας αυτούς τους νόμους δεν βελτιώνουμε απλά την κοινωνία αλλά βοηθούμε την Εταιρεία και τους συνεργάτες να προσφέρουν καλύτερη αξία στους πελάτες. Είμαστε υποχρεωμένοι να ακολουθούμε τους νόμους περί θεμιτού ανταγωνισμού σε όλες τις χώρες στις οποίες δραστηριοποιούμαστε. Κατ'αυτόν τον τρόπο η δέσμευση μας προς τον θεμιτό ανταγωνισμό χτίζει εμπιστοσύνη μεταξύ των συνεταίρων και των πελατών μας, και μας βοηθά να γίνουμε μια πιο ισχυρή και καινοτόμος εταιρεία.



Πρέπει να κατανοήσετε πως οι νόμοι περί θεμιτού ανταγωνισμού είναι αρκετά περίπλοκοι και ποικίλλουν ανάλογα με τη δικαιοδοσία. Μπορεί να είναι δύσκολο να ορίσει κανείς τι αποτελεί παράβαση αυτών των κανόνων και τι όχι. Ορισμένες χώρες εφαρμόζουν κανόνες βάσει των οποίων η ισχύς της νομοθεσίας ξεπερνά τα εθνικά όρια, ενώ πολλές έχουν αυστηρές μεθόδους επιβολής του νόμου και κυρώσεις.

Αν τα καθήκοντα σας περιλαμβάνουν πωλήσεις, marketing, Έρευνα και Ανάπτυξη, σχεδιασμό παραγωγής, εύρεση εξοπλισμού και υλών ή διαπραγματεύσεις με πελάτες ή προμηθευτές, οφείλετε **ιδιαίτερα** να κατανοήσετε την πολιτική της Εταιρείας περί θεμιτού ανταγωνισμού και πως αυτή εφαρμόζεται στα καθήκοντα σας. **Για περισσότερες πληροφορίες δείτε τους Εταιρικούς κανόνες για διεθνή, θεμιτό ανταγωνισμό.**

ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ

Σε γενικό πλαίσιο οι κανόνες περί θεμιτού ανταγωνισμού περιορίζουν ή απαγορεύουν τα εξής:

- Σύμβαση ή μνημόνιο συνεργασίας μεταξύ ανταγωνιστών ή μεταξύ Εταιρείας και πελατών αυτής, ή προμηθευτών, που αθέμιτα περιορίζει τον ανταγωνισμό.
- Το να καταχραστεί μία εταιρεία τη θέση της στην αλυσίδα προμήθειας ή στην αγορά, ώστε να αποκτήσει αθέμιτο πλεονέκτημα έναντι άλλων εταιρειών, ειδικά μικρότερων επιχειρήσεων.
- Πιθανή συγχώνευση, απόκτηση, κοινοπραξία ή άλλη συμμαχία η οποία ενδέχεται να αναχαιτίσει τον θεμιτό ανταγωνισμό, χωρίς πρότερο κυβερνητικό ή ρυθμιστικό έλεγχο ή έγκριση.

Τα άτομα που παραβιάζουν τους κανόνες περί θεμιτού ανταγωνισμού αντιμετωπίζουν βαριές ποινικές κυρώσεις, όπως μακροχρόνια φυλάκιση και υπέρογκα πρόστιμα. Αυτό ισχύει για όλα τα εμπλεκόμενα πρόσωπα. Οι συνέπειες είναι εξίσου καταστροφικές για την Εταιρεία, καθώς μπορεί να οδηγήσουν σε τεράστια εταιρικά πρόστιμα, αγωγές μεγάλης κλίμακας και περιορισμούς στη διεξαγωγή των εταιρικών δράσεων στην εν λόγω χώρα. Για αυτούς τους λόγους η Εταιρεία είναι πολύ προσεκτική στην εταιρική της δράση, η οποία μπορεί να παρεκκλίνει από αυτούς τους κανόνες.

Χρησιμοποιήστε τις παρακάτω οδηγίες για να αποφύγετε τα προβλήματα:

1. Να χρησιμοποιείτε ανεξάρτητη εταιρική κρίση. Να λαμβάνετε αποφάσεις βάσει αντικειμενικής αξιολόγησης μιας κατάστασης και προσεκτικής εξέτασης των διαθέσιμων γεγονότων και επιλογών.
2. Ενημερώστε το νομικό σας τμήμα αν λάβετε αναφορές περί παράνομης συμπεριφοράς από έναν ανταγωνιστή.
3. Αν δεν είστε σίγουροι για την καταλληλότερη κίνηση, αναζητήστε βοήθεια.
4. Να ενημερώνετε το νομικό σας τμήμα για όλες τις επικοινωνίες με τις αρχές της έννομης τάξης. Μην υποβάλλετε έγγραφα ή υλικό χωρίς την έγκριση του νομικού τμήματος.



ΥΠΟΘΕΣΗ

Ένας από τους πελάτες σας ζητά να πουλήσετε σε πολύ χαμηλή τιμή. Ο πελάτης είναι αμετάπειστος και ισχυρίζεται πως ο ανταγωνιστής μας πουλάει κι αυτός στην δεδομένη τιμή. Εκτός κι αν προέκυψε κάποια συνταρακτική αλλαγή στην αγορά, την οποία εσείς αγνοείτε, θεωρείτε πως είναι σχεδόν απίθανο ο ανταγωνιστής να πρότεινε αυτήν την τιμή. Σκέφτεστε να επιβεβαιώσετε την τιμή με τον ίδιο τον ανταγωνιστή, για να διαπιστώσετε αν η ιστορία του πελάτη ισχύει.



Πως δημιουργείτε τη σωστή αξία;

ΘΕΜΙΤΟΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ: ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΕΣ

Θέλουμε να αντιμετωπίζουμε τους ανταγωνιστές μας με σεβασμό και να αποφεύγουμε καταστάσεις, οι οποίες υπονοούν αθέμιτη διάδραση. Σε γενικό πλαίσιο οι επαφές μεταξύ ανταγωνιστών μπορεί να προκαλέσουν προβλήματα στον θεμιτό ανταγωνισμό. Κύριο καθήκον μας είναι η εξυπηρέτηση των πελατών μας. Αυτό επιτυγχάνεται όταν υποστηρίζουμε τους κανόνες που ενθαρρύνουν τη συνεχή καινοτομία και επιτυχία σε μια ισχυρή, ανταγωνιστική αγορά.



ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΜΑΣ

Μην συνάψετε σύμβαση, συμφωνία ή επίσημο και ανεπίσημο μνημόνιο συνεργασίας με ανταγωνιστή, χωρίς την πρότερη έγκριση του νομικού τμήματος. Να ζητάτε πάντα τη δέουσα καθοδήγηση πριν ενθαρρύνετε την Εταιρεία να ακολουθήσει τα βήματα κάποιου ανταγωνιστή. Οι ρυθμιστικές αρχές ενδέχεται να παρερμηνεύσουν αυτήν την κίνηση ως πλήγμα κατά του ανταγωνισμού.

ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ

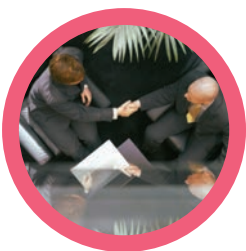
Οι ανάρμοστες συμφωνίες δεν σχετίζονται αποκλειστικά με την τιμή που δίνουμε στον πελάτη. Οι συμφωνίες μπορεί να αναφέρονται σε οτιδήποτε μπορεί να επηρεάσει την τιμή ή την επιλογή του πελάτη όπως:

- Καθορισμός τιμών- συμφωνημένο μοντέλο τιμολόγησης για πελάτες, το οποίο για παράδειγμα περιλαμβάνει τιμολογιακούς τύπους, εκπτώσεις, προσφορές ή συμφωνημένη τιμή που καταβάλλεται στους προμηθευτές.
- Υποκίνηση πλειοδοσίας- συμφωνημένο μοντέλο πλειοδοσίας προς πελάτες, όπως συμφωνία για την τιμή ή άλλες προϋποθέσεις που μπορεί να περιλαμβάνονται στην πρόταση πλειοδοσίας. Τυπικά αυτό συμβαίνει όταν ένας ανταγωνιστής να κερδίζει μια πελατειακή ευκαιρία και ένας άλλος την επόμενη.
- Συμφωνίες λειτουργίας, παραγωγής και διανομής- Συμφωνία ως προς τα επίπεδα ή λοιπούς περιορισμούς στην παραγωγή και διανομή προϊόντων, ή λοιπών λειτουργικών δραστηριοτήτων.
- Καταμερισμός μεριδίου αγοράς, επικράτειας και πελατείας- Συμφωνημένος καταμερισμός μεριδίων αγοράς, επικράτειας και πελατών, ώστε ο ανταγωνισμός να μειώνεται κατά περίπτωση.
- Ομαδικά μποϊκοτάζ- Συμφωνία μη συνεργασίας με ορισμένα άτομα ή πελατειακές ομάδες, διανομείς ή προμηθευτές, έως ότου αυτές οι ομάδες να συναινέσουν σε πιο προνομιακή τιμολόγηση ή λοιπές προϋποθέσεις.

Οι συμφωνίες δεν είναι απαραίτητο να τηρηθούν ή ακόμα και να θεωρηθούν ειλικρινείς, για να είναι παράνομες. Ακόμα και αποτυχημένες προσπάθειες συμφωνίας, την οποία κανένα συμβαλλόμενο μέρος δεν είχε πρόθεση να τηρήσει, ενδέχεται να θεωρηθούν ότι παραβιάζουν τη νομοθεσία περί θεμιτού ανταγωνισμού.

ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ

Η ανταλλαγή πληροφοριών τιμολόγησης με κάποιον ανταγωνιστή δεν είναι ποτέ η σωστή λύση. Επιπλέον θεωρείται παράνομο σε πολλές χώρες. Οφείλουμε να ανταγωνιζόμαστε βασιζόμενοι στις δικές μας τιμολογιακές αποφάσεις και φυσικά στην πραγματική αξία των προϊόντων και υπηρεσιών που παρέχουμε στους πελάτες μας. Οφείλουμε να κατανοούμε την τιμολογιακή ανταγωνιστικότητα μας, χρησιμοποιώντας δεδομένα που έχουν συλλεχθεί νόμιμα.



Ο ΣΩΣΤΟΣ ΤΡΟΠΟΣ



- Να αποφεύγετε τις συγκεντρώσεις με ανταγωνιστές οι οποίες δεν έχουν σαφή εταιρικό σκοπό ή να φροντίζετε να θέτετε μια ατζέντα συζήτησης με νόμιμα θέματα.
- Όταν η συζήτηση σε μια νόμιμη συνάντηση ανταγωνιστών αρχίζει να σχετίζεται με τιμές ή άλλα επικίνδυνα θέματα τότε:
 - Δηλώστε ρητά πως η συζήτηση αντιβαίνει την Εταιρική πολιτική.
 - Αποχωρήστε από τη συζήτηση αφού βεβαιωθείτε πως η δήλωση καθώς και η αποχώρηση έχουν καταγραφεί στα πρακτικά.
 - Ενημερώστε αμέσως το νομικό σας τμήμα για την κατάσταση.
- Μην ανταλλάσσετε συγκεκριμένες πληροφορίες με ανταγωνιστή χωρίς την έγκριση του νομικού τμήματος ή μια γενική έγκριση-κάλυψη περί βασικής ανταλλαγής πληροφοριών. Για παράδειγμα μεταξύ άλλων δεν ανταλλάσσετε πληροφορίες για:
 - Τιμολόγηση
 - Παραγωγή προϊόντος
 - Λίστα πελατών
 - Επικράτειες πωλήσεων
 - Πιστωτικούς όρους

ΕΝΗΜΕΡΩΘΕΙΤΕ

- Να αποφεύγετε συζητήσεις, ανταλλαγή πληροφοριών ή λοιπές επικοινωνίες με ανταγωνιστή. Ακόμα και η πλέον αθώα επαφή μπορεί να παρερμηνευτεί εις βάρος της φήμης της Εταιρείας σας.
- Ορισμένες δραστηριότητες μεταξύ ανταγωνιστών, όπως κοινοπραξίες ή ερευνητικά προγράμματα μπορεί να είναι θεμιτά όταν απώτερος στόχος είναι η εξυπηρέτηση των πελατών, με τρόπο που καμία από τις δύο Εταιρείας δεν θα μπορούσε να πράξει μεμονωμένα. Ωστόσο, να ζητάτε πάντα την καθοδήγηση του νομικού τμήματος, ακόμα και πριν συζητήσετε οτιδήποτε, που σχετίζεται με ανάλογη συμφωνία με κάποιον ανταγωνιστή.



ΥΠΟΘΕΣΗ

Η Εταιρεία μας αποτελεί τον αποκλειστικό πελάτη ενός προμηθευτή. Στη διάρκεια της επαγγελματικής σχέσης υπήρξαν αρκετές διαφωνίες, τις οποίες ο προμηθευτής εξέλαβε ως αδικίες. Ωστόσο, η συγκεκριμένη επαγγελματική σχέση δεν ωφελεί την Εταιρεία και επιθυμείτε να τη διακόψετε.

Πως δημιουργείτε τη σωστή αξία;

ΘΕΜΙΤΟΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ: ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕ ΠΕΛΑΤΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ

Ο θεμιτός ανταγωνισμός σχετίζεται με τον τρόπο διάδρασης μας με ανταγωνιστές, προμηθευτές, πελάτες, αναδόχους και λοιπούς συνεργάτες. Εν τέλει οι σχέσεις μας πρέπει να εστιάζουν στην εξυπηρέτηση πελατών και την αποτελεσματική συνεργασία με συνεργάτες, και όχι στον αθέμιτο περιορισμό του δίκαιου εμπορίου. Για να πετύχουμε κάτι τέτοιο προσπαθούμε να δημιουργούμε αμοιβαία εμπιστοσύνη και κλίμα συνεργασίας με τους συνεργάτες, διασφαλίζοντας ίσες ευκαιρίες για αυτούς και επιδεικνύοντας δικαιοσύνη και διαφάνεια σε όλες τις επαγγελματικές μας συναλλαγές.

ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΜΑΣ



Να επιδεικνύετε τιμιότητα και ακεραιότητα σε όλες τις επαγγελματικές σχέσεις με πελάτες, προμηθευτές και λοιπούς συνεργάτες. Να είστε ιδιαίτερα προσεκτικοί όταν προτείνετε τιμές λιανικής πώλησης στους συνεργάτες μας ή ρυθμίζετε όρους και προϋποθέσεις αγοράς με τους προμηθευτές μας.

ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ

Αθέμιτες δραστηριότητες που αφορούν τους συνεργάτες μας περιλαμβάνουν τα παρακάτω:

- **Άρνηση συναλλαγής**- μη διεκπεραίωση συνεργασίας με μελλοντικό ή παλαιότερο συνétaιρο, χωρίς να υφίσταται νόμιμη αιτιολογία. Τέτοιου είδους προσπάθειες μπορεί να σημαίνουν προσπάθεια εκ μέρους ανταγωνιστή να μοιράσει την πελατεία.
- **Αθέμιτη εκμετάλλευση ανώτερης διαπραγματευτικής θέσης**- Η χρήση της ανώτερης θέσης της Εταιρείας ως μέσο πίεσης ενός προμηθευτή ή πελάτη, με στόχο αθέμιτες τιμές, άρνηση ή καθυστέρηση καταβολής χρημάτων, επιβολή στόχων πωλήσεων, επαναπροσδιορισμό όρων συνεργασίας, παρέμβαση στη διοίκηση ή λοιπές αθέμιτες δραστηριότητες.
- **Διάκριση σε τιμές και υποστήριξη** - καθορισμός τιμών για συγκεκριμένους πελάτες, οι οποίες δεν περιλαμβάνονται στην καθορισμένη και εφαρμοσμένη τιμολογιακή δομή και χωρίς κατάλληλη αιτιολογία. Η παροχή μη οικονομικής υποστήριξης εντάσσεται επίσης σε αυτήν την κατηγορία.
- **Αποκλειστικές συναλλαγές με συγκεκριμένους συνεργάτες και επικράτειες**- καθορισμός όρων, οι οποίοι αναίτια περιορίζουν την ελευθερία των συνεταιίρων για επιχειρηματική δράση. Σε αυτούς περιλαμβάνεται η συναλλαγή υπό την προϋπόθεση πως ο συνεταιίρος δεν έχει συναλλαγές με ανταγωνιστές, καθώς και ο καθορισμός αποκλειστικής επικράτειας πωλήσεων.
- **Διατήρηση τιμών μεταπώλησης** - Απαίτηση από έναν πελάτη να πωλεί τα προϊόντα της Εταιρείας σε συγκεκριμένη τιμή, διακοπή πωλήσεων προς τον συνεταιίρο εξαιτίας της τιμολογιακής του επιλογής ή κύρωση του πελάτη για μη διατήρηση τιμών μεταπώλησης, βάσει παραπόνων που έκανε κάποιος άλλος συνétaιρος.
- **Δεσμευτικοί και περιοριστικοί διακανονισμοί** - Απαίτηση από έναν συνétaιρο να πωλεί ή να αγοράζει από ή εκ μέρους της Εταιρείας και αντίστροφη υποχρέωση της Εταιρείας προς τον συνétaιρο, είτε υπό τη μορφή διακανονισμού χονδρικής αγοράς είτε για συγκεκριμένα μεμονωμένα προϊόντα.
- **Αθέμιτη τιμολογιακή πολιτική** - καθορισμός αθέμιτα χαμηλών τιμών σε πελάτες, όπως τιμές κάτω του κόστους, ή αγορά σε αθέμιτα υψηλές τιμές από τους προμηθευτές, ώστε να αποκλειστούν οι ανταγωνιστές.

Για να μάθετε περισσότερα για τις αρχές και τα πρότυπα της εταιρείας όσον αφορά τις σχέσεις με τους συνεταιίρους μας, ανατρέξτε στην εγχειρίδιο LG Electronics Procurement Policy

ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ

Η Εταιρεία έχει το δικαίωμα να επιλέγει τους συνεργάτες της. Επίσης προσπαθούμε να βοηθάμε τους συνεργάτες μας να επιτυχάνουν. Όσο οι αποφάσεις λαμβάνονται βάσει πραγματικών δεδομένων και ορθής κρίσης, δεν πρόκειται να παρεκκλίνουμε από τους κανονισμούς του θεμιτού ανταγωνισμού. Να καταβάλλετε ειλικρινείς προσπάθειες ώστε ο προμηθευτής να πειστεί πως η εν λόγω απόφαση έχει δίκαιη και έχει λογική βάση. Επίσης, βεβαιωθείτε πως μπορείτε να δικαιολογήσετε την απόφασή σας, βάσει της απόδοσης του προμηθευτή. Αποτελεί καλή πρακτική αν εξετάσετε την κατάσταση με το νομικό τμήμα, πριν λήξετε τη συνεργασία με τον προμηθευτή.





Ο ΣΩΣΤΟΣ ΤΡΟΠΟΣ

- Πριν θέσετε νέα πρότυπα για τιμολόγηση προμήθειας ή λοιπές αποφάσεις σχετικά με τις συναλλαγές της Εταιρείας με συνεργάτες, εξετάστε το Εγχειρίδιο Διεθνούς Εταιρικής Πολιτικής για τις συναλλαγές, για να βεβαιωθείτε πως τα προτεινόμενα σχέδια δεν θα οδηγήσουν σε αθέμιτες συναλλαγές.
- Εξετάστε με το νομικό τμήμα τις νέες στρατηγικές, προώθησης ή τιμολόγησης, που ενδέχεται να διαφοροποιήσουν την Εταιρεία από τους υπόλοιπους συνεργάτες.
- Να εξηγείτε ευκρινώς τους λόγους, τα πρότυπα ή τα κριτήρια βάσει των οποίων λάβατε αποφάσεις, όταν αυτές επιφέρουν σημαντικές αλλαγές στην τιμολόγηση, όγκο ή άλλους όρους των συνεργασιών. Βεβαιωθείτε πως οι συνέταιροι μας κατανοούν ότι η Εταιρεία λαμβάνει αυτές τις αποφάσεις σε δίκαιη και αντικειμενική βάση.
- Να χρησιμοποιείτε δίκαια και αντικειμενικά κριτήρια κατά τη λήψη αποφάσεων, οι οποίες μπορεί να έχουν αντίκτυπο στον ανταγωνισμό ή όταν λήγεται μια συνεργασία. Επίσης βεβαιωθείτε πως μπορείτε να παρουσιάσετε απτά τεκμήρια, τα οποία να υποστηρίζουν πως η απόφαση λήφθηκε σε λογικές και νόμιμες βάσεις.
- Ποτέ μην πιέζετε τους πελάτες μας να πωλούν σε συγκεκριμένες τιμές λιανικής. Μπορείτε να προτείνετε συνιστώμενες τιμές λιανικής, αλλά οποιαδήποτε απειλή ή υπόνοια περικοπής των συμφωνηθέντων ή των κινήτρων ή εφαρμογής «ποινών» ενδέχεται να παραβαίνει τους νόμους περί θεμιτού ανταγωνισμού
- Μην συναντιέστε με πάνω από δύο πελάτες κάθε φορά, για να συζητήσετε θέματα τα οποία μπορεί να έχουν αντίκτυπο στον ανταγωνισμό, όπως επιλογή εταιρίου ή διαχωρισμός επικράτειας.
- Μη συνάπτετε συμφωνίες ή μνημόνια συνεργασίας, που ενδεχομένως θα παραβιάσουν το πνεύμα του θεμιτού ανταγωνισμού, χωρίς πρώτα να εξετάσετε το θέμα με το νομικό τμήμα.

ΕΝΗΜΕΡΩΘΕΙΤΕ

- Συμβάσεις, συμφωνίες και μνημόνια συνεργασίας τα οποία συνάπτει η Εταιρεία με συνεργάτες της μπορεί να περιλαμβάνουν όρους, οι οποίοι θα μπορούσαν να την οδηγήσουν σε παραβίαση νομικών απαιτήσεων.
- Ορισμένες φορές ενδέχεται οι συνέταιροι της Εταιρείας να είναι και ανταγωνιστές της. Σε αυτές τις περιπτώσεις τα κριτήρια του θεμιτού ανταγωνισμού εφαρμόζονται ακόμα πιο δύσκολα και οφείλετε να συμβουλευτείτε το νομικό τμήμα.
- Δώστε ιδιαίτερο βάρος σε περιπτώσεις όπου ένας μικρότερος συνεργάτης εξαρτάται από τη δική μας επιχειρηματική δράση. Σε ανάλογη περίπτωση οι όποιες κινήσεις εις βάρος του συνεργάτη, ίσως θεωρηθούν κατάχρηση της θέσης που κατέχουμε στην αλυσίδα προμήθειας.
- Αν αρνηθείτε συνεργασία με έναν συγκεκριμένο συνεργάτη, χωρίς αξιόλογη αιτιολογία, τότε οι αρμόδιες αρχές του ανταγωνισμού αλλά και η ίδια η εταιρεία που απορρίψατε ενδέχεται να θεωρήσουν ότι η Εταιρεία συνωμοτεί για να μοιράσει το πελατολόγιο της ή καταχρηστικά ενδυναμώνει τη δεσπόζουσα θέση της.



ΥΠΟΘΕΣΗ

Έχοντας μιλήσει με έναν πελάτη, έχετε πειστεί πως ένας από τους ανταγωνιστές πρόκειται να αυξήσει τις τιμές του. Θεωρείτε πως αυτό είναι θετική ένδειξη για να αυξήσει και η Εταιρεία τις δικές της. Σκέφτεστε να απευθύνετε μια γραπτή πρόταση στον διευθυντή σας εξηγώντας του πως "η Εταιρεία θα πρέπει να αυξήσει τις τιμές της γιατί αντιληφθήκατε πως ο ανταγωνιστής πράττει το ίδιο".

Πως δημιουργείτε τη σωστή αξία;



ΘΕΜΙΤΟΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ: ΕΙΛΙΚΡΙΝΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Η Εταιρεία επιδεικνύει τη δέσμευση της προς τον θεμιτό ανταγωνισμό και μέσα από τις εσωτερικές και εξωτερικές επικοινωνίες της. Τα όσα λέμε ή γράφουμε δίνουν ένα στίγμα για τον τρόπο με τον οποίο ανταγωνιζόμαστε και αντανακλούν τις προσπάθειες που κάνουμε ώστε οι πράξεις μας να μην παραβαίνουν τους κανόνες θεμιτού ανταγωνισμού. Οφείλουμε να αποφεύγουμε ακόμα και την εντύπωση ότι παραβιάζουμε το θεμιτό ανταγωνισμό. Πάντα να λαμβάνετε υπ' όψιν σας τους κανόνες περί ανταγωνισμού όταν επικοινωνείτε για ζητήματα της Εταιρείας.



ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΜΑΣ

Να δίνετε ιδιαίτερη προσοχή στις προφορικές και γραπτές επικοινωνίες της Εταιρείας, που σχετίζονται με ζητήματα ανταγωνισμού και ποτέ μην αφήνετε αιχμές πως η Εταιρεία ενδιαφέρεται για διακανονισμούς που οδηγούν σε αθέμιτο ανταγωνισμό.

ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ

Οι Εταιρικές επικοινωνίες αποτελούνται από πολλές μορφές, κάθε μια εκ των οποίων μπορεί να ενισχύσει ή να βλάψει τη φήμη της Εταιρείας. Για παράδειγμα στις επικοινωνίες περιλαμβάνονται:

- Γραπτά υπομνήματα, ηλεκτρονικά μηνύματα, σημειώσεις σε χαρτάκια και άμεσα μηνύματα.
- Επίσημες παρουσιάσεις σε συνεργάτες, πελάτες, προμηθευτές, στελέχη της διοίκησης και συναδέλφους.
- Δηλώσεις που μπορεί να γίνουν σε μια συνάντηση συνεργατών, συγκέντρωση εταιρειών του κλάδου ή σε συνέντευξη τύπου ή ακόμα και σε μια απλή συζήτηση.



ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ

Είναι νόμιμο και θεμιτό το προσωπικό πωλήσεων και οι υπόλοιποι εργαζόμενοι να ρωτούν τις τιμές που χρεώνει κάποιος ανταγωνιστής και να λαμβάνουν πληροφορίες σχετικά με την αγορά από τρίτες πηγές, όπως μια εταιρεία ερευνών. Αυτό που είναι αθέμιτο είναι να λαμβάνουμε αυτές τις πληροφορίες απευθείας από τον ανταγωνιστή. Όταν επικοινωνείτε για τόσο ευαίσθητες πληροφορίες οφείλετε να ξεκαθαρίζετε την πηγή, ώστε να μην εγείρονται απορίες σχετικά με τον τρόπο απόκτησής τους. Στην προκειμένη περίπτωση, ενώ λάβατε την πληροφορία με τρόπο θεμιτό, το μνημόνιο προς τον διευθυντή σας υπονοεί πως την αποκτήσατε με ακατάλληλο τρόπο, δηλαδή απευθείας από τον ανταγωνιστή. Πρέπει να αναπροσαρμόσετε το μήνυμα.

Ο ΣΩΣΤΟΣ ΤΡΟΠΟΣ



- Να συνυπολογίζετε τα πρότυπα του θεμιτού ανταγωνισμού όταν επικοινωνείτε προφορικά ή μέσω γραπτών μηνυμάτων σχετικά με τις δραστηριότητες της Εταιρείας.
- Υποθέστε πως όλες οι Εταιρικές επικοινωνίες μπορούν να εξεταστούν από τις αρχές.
- Να αποφεύγετε το ύφος που μπορεί να οδηγήσει σε παρανοήσεις και να δώσει λάθος εντύπωση για τις ανταγωνιστικές δραστηριότητες της Εταιρείας.
- Να αποφεύγετε σχόλια σχετικά με τις τάσεις του κλάδου, όπως τιμολόγηση, τα οποία μπορεί να υπονοήσουν πως η Εταιρεία έχει συνάψει κάποια συμφωνία με ανταγωνιστές.
- Να αναφέρετε την πηγή όποιας ανταγωνιστικής πληροφορίας, σε αυτά που γράφετε ώστε να δείξετε πως την αποκτήσατε με κατάλληλο τρόπο. Δείτε επίσης την ενότητα **“Αξιόπιστη συλλογή πληροφοριών για τον ανταγωνισμό”** στη σελ. 38.
- Ποτέ μην μειώνετε τους ανταγωνιστές, ως προς τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες τους. Οποιαδήποτε σύγκριση σε προϊόν ή υπηρεσία πρέπει να βασίζεται σε αντικειμενικά στοιχεία και τεκμήρια. Δείτε επίσης την ενότητα **“Αξιόπιστο Marketing”** στη σελ. 12.
- Μην χρησιμοποιείτε όρους, οι οποίοι ενδέχεται να δώσουν λάθος εντύπωση ως προς τις συναλλαγές μας με τους ανταγωνιστές. Εκφράσεις με τις οποίες πρέπει να είστε προσεκτικοί είναι οι εξής:
 - “Βγάζουμε τους ανταγωνιστές εκτός παιχνιδιού”
 - “Προκαλέστε βλάβη στον ανταγωνιστή”
 - “Θα κυριαρχήσουμε στην αγορά”
 - “Συνεργαζόμαστε με ανταγωνιστές”
 - “Έχουμε κοινές πεποιθήσεις” με τους ανταγωνιστές

ΕΝΗΜΕΡΩΘΕΙΤΕ

- Συμμορφωθείτε με τις νομικές επιταγές ή λοιπές απαιτήσεις για να διατηρήσετε τις Εταιρικές επικοινωνίες, οι οποίες σχετίζονται με αγωγή, ρυθμιστική απαίτηση ή άλλη πράξη αρμόδιας αρχής. Η ακατάλληλη καταστροφή του σχετικού υλικού επικοινωνίας μπορεί να προκαλέσει μεγάλη ζημιά στην Εταιρεία.

Δείτε επίσης την ενότητα **“Ορθή φύλαξη και διατήρηση αρχείων”** στη σελ. 75.



ΥΠΟΘΕΣΗ



Ένα από τα προϊόντα της Εταιρείας σημείωσε θεαματικές πωλήσεις στο εξωτερικό, χάρη στη διαφημιστική καμπάνια, η οποία χρησιμοποίησε μια διασημότητα. Καθώς η διασημότητα είναι αναγνωρισμένη και στη χώρα σας, σκέφτεστε πως η εκ νέου χρήση των διαφημίσεων θα αποτελέσει έναν φτηνό και σίγουρο τρόπο για την ενίσχυση των πωλήσεων. Γνωρίζετε πως η Εταιρεία σας έχει λάβει τα δικαιώματα της διαφήμισης του διάσημου προσώπου κι έτσι το μόνο που μένει να κάνετε είναι να επεξεργαστείτε τις διαφημίσεις, προσαρμόζοντας τις στη γλώσσα και το στυλ της χώρας σας.

Πως δημιουργείτε τη σωστή αξία;

ΣΕΒΑΣΜΟΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΗ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑ

Ο θεμιτός ανταγωνισμός σημαίνει να δείχνουμε σεβασμό στο δικαίωμα της πνευματικής ιδιοκτησίας. Όπως ακριβώς περιμένουμε από τους άλλους να σεβαστούν την πνευματική μας ιδιοκτησία, έτσι επιδεικνύουμε τιμιότητα όταν σεβόμαστε τη δική τους, δίνοντας τη δέουσα προσοχή καθώς αναπτύσσουμε δικές μας ιδέες. Σε μία εταιρεία υψηλής τεχνολογίας, όπου οι καλές ιδέες πρέπει να αναπτύσσονται γρήγορα για λόγους ανταγωνιστικότητας, ο τρόπος με τον οποίο μεριμνάμε για τα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας αντανακλά τη δέσμευσή μας σε αυτές τις αρχές.



ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΜΑΣ

Σεβαστείτε τα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας. Χρησιμοποιήστε τις πληροφορίες ή το υλικό μόνο αν έχετε λάβει τα σχετικά δικαιώματα, όπως άδεια από τον κάτοχο.

Ο ΣΩΣΤΟΣ ΤΡΟΠΟΣ

- Η έρευνα υπό μορφή υλικού, πληροφορίας, πολυμέσων (όπως εικόνα, ήχος και βίντεο) ή λοιπών εννοιών, την οποία σκοπεύουμε να χρησιμοποιήσουμε μπορεί να ανήκει σε τρίτο μέρος. Αν ισχύει κάτι τέτοιο, εντοπίστε τις απαιτήσεις χρήσης αυτών των πληροφοριών.
- Βεβαιωθείτε πως κατανοείτε τους όρους και προϋποθέσεις περί πνευματικής ιδιοκτησίας, για την οποία η Εταιρεία έχει λάβει άδεια χρήσης.
- Μην χρησιμοποιείτε σχέδιο, τεχνολογία, μέσο ή πληροφορίες που ανήκουν σε άλλη εταιρεία ή άτομο χωρίς να έχετε λάβει την απαραίτητη άδεια.
- Μην χρησιμοποιείτε και μη διαδίδετε ποτέ εμπορικά μυστικά τρίτων, τα οποία εσείς ή η Εταιρεία έχει αποκτήσει παράνομα.

ΕΝΗΜΕΡΩΘΕΙΤΕ

- Προσέξτε μήπως ορισμένα εξαρτήματα τα οποία μάς δίνουν οι προμηθευτές για τα τελικά μας προϊόντα χρησιμοποιούν τεχνολογία, η οποία αποτελεί πνευματική ιδιοκτησία τρίτου.
- Να είστε προσεκτικοί με εικόνες, ακουστικό υλικό ή άλλα μέσα του διαδικτύου που εκ πρώτης όψεως φαίνονται να είναι ελεύθερης χρήσης. Μη θεωρήσετε πως η χρήση τους δεν προϋποθέτει άδεια.
- Επιπλέον, θα πρέπει να είστε ιδιαίτερα προσεκτικοί όταν χρησιμοποιείτε κώδικα ανοιχτής πηγής. Η αντιγραφή ή/ και ενσωμάτωση κώδικα ανοιχτής πηγής στα προϊόντα λογισμικού μας, ενδέχεται να επιτρέπεται μόνο υπό συγκεκριμένες προϋποθέσεις.
- Να γνωρίζετε πως το υλικό το οποίο κυκλοφορεί μεταξύ συναδέλφων με το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ίσως να είναι η πνευματική ιδιοκτησία κάποιου και ως εκ τούτου να υπάρχουν περιορισμοί στη χρήση και μετάδοση. Γενικά να θεωρείτε τα άρθρα, τις ερευνητικές αναφορές και τα λοιπά δημοσιευμένα έντυπα ως πνευματική ιδιοκτησία τρίτων.

Για να μάθετε περισσότερα, συμβουλευτείτε τις **Patent Operations Management Principles** καθώς και την Πολιτική περί συμμόρφωσης λογισμικού μας

Δείτε επίσης την ενότητα “**Προστασία της εταιρικής πνευματικής ιδιοκτησίας**” στη σελ. 69.

ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ

Θέλουμε να δείχνουμε σεβασμό και να τιμούμε τα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας των τρίτων. Κάτι τέτοιο δεν περιλαμβάνει μόνο τους ανταγωνιστές μας αλλά και τους συνεργάτες μας. Ανάλογα με τη συμφωνία που έχουμε συνάψει με τους συνεργάτες ενδέχεται να μπορούμε ή να μην μπορούμε να διεξάγουμε έρευνα. Πρέπει ακόμα να γνωρίζετε πως σχεδόν όλες οι άδειες διαφήμισης έχουν γεωγραφικούς περιορισμούς. Η εμπιστοσύνη με τους συνεργάτες δομείται όταν είμαστε επιμελείς και προσεκτικοί κατά τη χρήση των δικαιωμάτων τους πνευματικής ιδιοκτησίας.





ΥΠΟΘΕΣΗ

Μία αποστολή με σημαντικές πρώτες ύλες παραμένει στο τελωνείο για αρκετές εβδομάδες.

Οι τελωνειακές αρχές δεν έχουν δώσει καμία εξήγηση για την καθυστέρηση.

Παρά τις προσπάθειές σας αντιμετωπίζετε δυσκολίες να επικοινωνήσετε με τον υπεύθυνο για να λύσετε το πρόβλημα.

Ωστόσο, σας προσεγγίζει ένας «τελωνειακός μεσίτης», ο οποίος ισχυρίζεται με σιγουριά ότι μπορεί να κανονίσει να γίνει αύριο ο εκτελωνισμός, εάν τα αφήσετε όλα πάνω του.

Πως δημιουργείτε τη σωστή αξία;

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΡΝΗΣΗΣ ΔΩΡΟΔΟΚΙΩΝ ΚΑΙ ΑΝΑΡΜΟΣΤΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

Πιστοί στη δέσμευσή μας ως προς τη φιλοσοφία του Jeong-Do Management και τη φιλοσοφία της «νίκης βάσει κανόνων», οφείλουμε να επιδεικνύουμε τα υψηλότερα δυνατά επίπεδα ακεραιότητας και διαφάνειας στις επιχειρηματικές συναλλαγές μας με τους πελάτες, τους συνεργάτες και την κοινότητά μας. Στο πλαίσιο αυτό, θα πρέπει όλοι να εργαζόμαστε κατά τρόπο δίκαιο και διαφανή και να μην καταφεύγουμε σε δωροδοκίες ή άλλα ανάρμοστα μέσα για την προώθηση των επιχειρηματικών μας στόχων

ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΜΑΣ



Ανεξαρτήτως γεωγραφικής περιοχής ή περίπτωσης, μην προσφέρετε/υπόσχεστε δωροδοκίες και μην επιδιώκετε αθέμιτα επιχειρηματικά πλεονεκτήματα

ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ

Δωροδοκία: η προσφορά ή η υπόσχεση προσφοράς χρημάτων ή άλλου αντικειμένου αξίας σε οποιονδήποτε κυβερνητικό αξιωματούχο με σκοπό την αθέμιτη άσκηση επιρροής επί αυτού για την απόκτηση ή τη διατήρηση επιχειρηματικών δραστηριοτήτων ή άλλως τη διασφάλιση οποιουδήποτε αθέμιτου επιχειρηματικού πλεονεκτήματος

- **Κυβερνητικός αξιωματούχος:** ο όρος περιλαμβάνει όχι μόνο τους εκπροσώπους οποιασδήποτε κυβερνητικής αρχής, αλλά και τους υπαλλήλους και τους εκπροσώπους κρατικών επιχειρήσεων, τους εκπροσώπους πολιτικών κομμάτων, τους υποψηφίους για πολιτικό αξίωμα και τους αξιωματούχους οργανισμών καθώς και τους υπαλλήλους, κατά την έννοια του ποινικού κώδικα και ειδικής ισχύουσας νομοθεσίας (Επιπλέον, έχετε υπόψη ότι ακόμη και στην περίπτωση που ο αποδέκτης μιας τέτοιας ενέργειας δεν είναι κυβερνητικός αξιωματούχος, η προσφορά χρημάτων ή άλλου αντικειμένου αξίας με σκοπό την αθέμιτη άσκηση επιρροής λόγω της θέσης ενός ατόμου εξακολουθεί να αποτελεί παράνομη πράξη)
- **Αντικείμενα αξίας:** ο όρος αυτός δεν περιλαμβάνει μόνο χρηματικές πληρωμές, δώρα, γεύματα και ψυχαγωγία, αλλά και οποιαδήποτε ενέργεια αποζημίωσης εξόδων, έκπτωσης στην αγορά προϊόντων ή υπηρεσιών μας, υποσχέσεις απασχόλησης ή ακόμη και προσωπικές χάρες
- **Επιχειρηματικά πλεονεκτήματα:** προνόμια/διευκολύνσεις ως προς τελωνειακούς δασμούς, φόρους, βίξες εισόδου, κυβερνητικές εγκρίσεις, απόκτηση νέων επιχειρηματικών ευκαιριών μέσω κυβερνητικών προσφορών κ.λπ.

Η δωροδοκία αποτελεί σοβαρό ποινικό αδίκημα σε όλες τις χώρες όπου δραστηριοποιούμαστε και οι κυρώσεις μπορεί να είναι ιδιαίτερα αυστηρές τόσο για το υπόλογο άτομο όσο και για την Εταιρεία. Οι κρατικές αρχές όχι μόνο τιμωρούν τη διαφθορά στο εσωτερικό της εκάστοτε χώρας, αλλά διώκουν σθεναρά τη δωροδοκία σε εξωτερικό έδαφος μέσω της εφαρμογής εξωχώριας δικαιοδοσίας. Για παράδειγμα, χώρες όπως οι Η.Π.Α. έχουν επιβάλει αυστηρές κυρώσεις για τη διαφθορά σε εταιρείες εκτός Η.Π.Α. βάσει ενός απλού εμβάσματος που διήλθε από μια τράπεζα εντός των Η.Π.Α. ή ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που πέρασε από διακομιστή τοποθετημένο σε περιοχή εντός των Η.Π.Α. Ακόμη και αν στη χώρα όπου εργάζεστε η δωροδοκία είναι σύνηθες φαινόμενο, δεν πρέπει σε καμία περίπτωση να θεωρείτε ότι πρόκειται για θεμιτή ή ασφαλή πρακτική.

Ακόμη και αν ένας εκπρόσωπος ή εργαζόμενος μιας κοινοπραξίας μας εμπλακεί σε υπόθεση δωροδοκίας, η Εταιρεία μπορεί επίσης να θεωρηθεί υπεύθυνη εάν γνώριζε ή όφειλε να γνωρίζει κάτι σχετικά με την υπόθεση αυτή.

ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ

Όταν εξετάζετε το ενδεχόμενο πρόσληψης συνεργατών, συμβούλων ή άλλων τρίτων για την επίλυση νομικών ή διοικητικών θεμάτων με τις αντίστοιχες τοπικές αρχές, θα πρέπει να είστε ιδιαίτερα προσεκτικοί ώστε να διασφαλίσετε ότι τα άτομα αυτά δεν θα χρησιμοποιήσουν δωροδοκίες ή άλλα ανάρμοστα μέσα για την επίτευξη των στόχων αυτών. Είναι ιδιαίτερα σημαντικό να θυμάστε ότι η εταιρεία θα θεωρείται υπεύθυνη όχι μόνο για τις δικές της ενέργειες αλλά και για τις ενέργειες τρίτων που ενεργούν για λογαριασμό της..





Ο ΣΩΣΤΟΣ ΤΡΟΠΟΣ

- Κατά την πρόσληψη τρίτου ως εκπροσώπου, συμβούλου ή μεσάζοντος για το χειρισμό θεμάτων με κυβερνητικές αρχές όπως τελωνειακοί δασμοί, φόροι, βίζες εισόδου και εγκρίσεις:
 - Ελέγχετε εάν το πρόσωπο αυτό έχει συγγενική ή άλλη ιδιαίτερη σχέση με τον αρμόδιο κυβερνητικό αξιωματούχο
 - Ελέγχετε κατά πόσο η αμοιβή του εκπροσώπου είναι εύλογη και βεβαιωθείτε ότι τα προσωπικά έξοδά του είναι απαραίτητα για την εκτέλεση της εργασίας που του έχετε αναθέσει
- Σε ένδειξη ευγένειας και συνεργασίας, μπορείτε προσφέρετε αντικείμενα χαμηλής αξίας, εφόσον τούτο επιτρέπεται από την ισχύουσα κάθε φορά νομοθεσία, και σύμφωνα με αυτή. Ωστόσο, τα εν λόγω δώρα:
 - Θα πρέπει να κινούνται σε λογικά πλαίσια έτσι ώστε να μην θεωρηθούν πλουσιοπάροχα και να μην κάνουν τον αποδέκτη να νιώθει υποχρεωμένος ως προς την ανταπόδοση της χειρονομίας
 - Θα πρέπει να προσφέρονται κατά τρόπο ανοιχτό και διαφανή, προκειμένου να αποφευχθεί οποιοδήποτε ενδεχόμενο παρεξήγησης ή σύγχυσης μιας τέτοιας κίνησης με ανάρμοστη πληρωμή
- Κατά την αποζημίωση των εξόδων ταξιδιού ή άλλων εξόδων ενός κυβερνητικού αξιωματούχου, προσφέρεστε να πληρώσετε μόνο τα πραγματικά έξοδα που ήταν απαραίτητα για την εκτέλεση θεμιτών κυβερνητικών δραστηριοτήτων όπως εκδηλώσεις προώθησης προϊόντων κ.λπ.

ΕΝΗΜΕΡΩΘΕΙΤΕ

- Εάν έχετε προσλάβει έναν τοπικό ανεξάρτητο ειδικό για την επίλυση νομικών, φορολογικών, τελωνειακών ζητημάτων ή ζητημάτων κυβερνητικών εγκρίσεων, πρέπει να παρακολουθείτε εάν ο εν λόγω ειδικός εμπλέκεται σε δωροδοκία ή άλλες ανάρμοστες δραστηριότητες προς όφελος της Εταιρείας. Να είστε ιδιαίτερα προσεκτικοί στα εξής:
 - Με ειδικούς που σας έχει συστήσει ο αρμόδιος αξιωματούχος ή ειδήμονες που έχουν συγγενική σχέση με αυτόν. Με ειδικούς των οποίων το μόνο προσόν που τους καθιστά κατάλληλους για τη συγκεκριμένη θέση είναι η πρότερη γνωριμία τους με τον αρμόδιο αξιωματούχο
 - Όταν ο ειδικός επιθυμεί να κρατήσει απόρρητη τη σύμβαση παροχής υπηρεσιών του ή αρνείται να συμφωνήσει με τις διατάξεις κατά της δωροδοκίας.
 - Αδικοιολόγητα μεγάλες αξιώσεις αμοιβών ή εξόδων. Ασαφή ή ύποπτα τιμολόγια. Αξιώσεις εξόδων με ελλιπή δικαιολογητικά
 - Όταν ο ειδικός (ή ο αρμόδιος αξιωματούχος) ζητά την αποζημίωση των εξόδων σε μη σχετιζόμενη τρίτη χώρα, άσχετο τρίτο πρόσωπο ή σε μετρητά ή άλλους μη ανιχνεύσιμους πόρους, χωρίς συγκεκριμένο λόγο
 - Στην περίπτωση συναλλαγών που απαιτούν σημαντική κυβερνητική ανάμιξη (π.χ. συναλλαγές ακίνητης περιουσίας ή χρηματοοικονομικών τίτλων) ο αρμόδιος αξιωματούχος ζητά να συνομιλεί μόνο με τον ειδικό
- Ακόμη και στην περίπτωση μιας φιλανθρωπικής εισφοράς σε έναν ιδιωτικό οργανισμό, εάν ο επικεφαλής του οργανισμού είναι κυβερνητικός αξιωματούχος (ή ισοδύναμο στέλεχος) ή εάν η συνεισφορά γίνεται κατόπιν αιτήματος ενός κυβερνητικού αξιωματούχου, αυτό επίσης θα μπορούσε να θεωρηθεί δωροδοκία σε ορισμένες περιπτώσεις

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝ

ΓΙΑ ΤΙΣ ΤΟΠΙΚΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΕΣ

62 Περιβαλλοντική προστασία
65 Αξιόπιστο διεθνές εμπόριο

Ένα σημαντικό μέρος της επιτυχίας της Εταιρείας προέρχεται από την καλή γειτνίαση. Οι κοινότητες μέσα στις οποίες ζούμε και εργαζόμαστε μάς παρέχουν εργατικό δυναμικό, ένα φιλόξενο περιβάλλον και τον σεβασμό, που είναι μια κεντρική αξία για την ευημερία μας. Σε αντάλλαγμα δρούμε με συνέπεια ως καλοί εταιρικοί γείτονες. Δεσμευόμαστε να ανταποκρινόμαστε στις προσδοκίες των τοπικών κοινοτήτων, να θέτουμε και να υλοποιούμε με ενεργό τρόπο στόχους και πρότυπα, που βελτιώνουν τις ζωές των γειτόνων μας.



ΥΠΟΘΕΣΗ

Μια από τις εταιρείες επεξεργασίας λυμάτων, η οποία συνεργάζεται καιρό με την Εταιρεία, σας προσέγγισε με πρόταση επέκτασης της επαγγελματικής συμφωνίας. Ενώ οι υπηρεσίες είναι πολύ πιο περιεκτικές, η τιμή που ζητά μοιάζει πολύ καλή για να είναι αληθινή. Παρ'ολ'αυτά αναγνωρίζετε πως η συμφωνία θα εξοικονομήσει πολλές δαπάνες, και ενώ υπάρχει κάτι που σας γεννά αμφιβολίες, στην ουσία η άλλη εταιρεία θα πράξει το λάθος, όχι η δική σας. Έτσι λοιπόν σκέφτεστε τη συναλλαγή.

Πως δημιουργείτε τη σωστή αξία;

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ

Η Εταιρεία έχει μια διαρκή δέσμευση απέναντι στην προστασία του περιβάλλοντος. Γνωρίζουμε πως ένα μεμονωμένο πρόβλημα σήμερα, μπορεί να επιφέρει μακροχρόνιο και ευρύ αντίκτυπο στις τοπικές κοινότητες αύριο. Το ενδιαφέρον μας τόσο για τις τοπικές κοινότητες, όσο και για το φυσικό περιβάλλον μάς αναγκάζει να μεριμνάμε για την περιβαλλοντική προστασία. Η Εταιρεία δεσμεύεται να δρα υπεύθυνα όταν πρόκειται για διαδικασίες που έχουν περιβαλλοντικές επιπτώσεις και να διασφαλίζει πως όλη η αλυσίδα προμήθειας πράττει ανάλογα.

ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΜΑΣ



Να διεξάγετε όλες τις εταιρικές δραστηριότητες με τρόπο που να δείχνει τη δέσμευση μας στην περιβαλλοντική προστασία, ειδικά σε ό,τι αφορά τα προϊόντα και τις διαδικασίες κατασκευής εκ μέρους των προμηθευτών.

ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ

Η Εταιρεία δεσμεύεται για την περιβαλλοντική προστασία, η οποία περιλαμβάνει πρωτοβουλίες για την αξιολόγηση του οικολογικού σχεδιασμού, της οικολογικής σήμανσης, του "πράσινου" προγράμματος και του κύκλου ζωής. Η Εταιρεία καταθέτει ετησίως Αναφορά Αειφορίας σχετικά με την πορεία των περιβαλλοντικών πρωτοβουλιών και των στόχων της.

Η ευθύνη μας απέναντι στα περιβαλλοντικά ζητήματα πρέπει να βασίζεται στα Διεθνή Εταιρικά Πρότυπα, ακόμα κι αν οι τοπικές ρυθμίσεις δεν αντιστοιχούν με το επίπεδο της δέσμευσής μας. Οι περιβαλλοντικές ρυθμίσεις ανανεώνονται διαρκώς, ενώ η περιβαλλοντική ζημιά είναι μακροχρόνια. Αυτό σημαίνει πως αν ο περιβαλλοντικός μας αντίκτυπος σήμερα θεωρείται επιτρεπτός, αύριο ενδέχεται να κριθεί με πολύ πιο αυστηρά πρότυπα.

Για να μάθετε περισσότερα σχετικά με την ισχυρή δέσμευσή μας προς το περιβάλλον, ανατρέξτε στους ακόλουθους κανονισμούς μας :

- **Corporate Principles On Eco-Friendly Products**
- **Standards of Hazardous Substance Management for LGE Products**
- **Global EESH Codes**
- **Business Partner Eco-Friendliness Certification Standards**

ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ

Η διαχείριση κόστους σημαίνει κάτι παραπάνω από βραχυπρόθεσμα οφέλη. Η περιβαλλοντική μας ευθύνη επεκτείνεται σε όλη την αλυσίδα προμήθειας, καθώς και στις τοπικές κοινότητες, διασφαλίζοντας πως η επιχειρηματική μας δράση δεν έχει αρνητική επίπτωση. Για αυτό το λόγο πρέπει να μας απασχολούν οι αμφίβολες συμφωνίες ή δράσεις εκ μέρους των συνεργατών μας, γιατί θα μπορούσαν να βλάψουν μακροπρόθεσμα την Εταιρεία και τους μετόχους.





Ο ΣΩΣΤΟΣ ΤΡΟΠΟΣ

- Να εγείρετε οποιονδήποτε προβληματισμό έχετε σχετικά με περιβαλλοντικά ζητήματα, στον διευθυντή σας, σε οποιαδήποτε φάση της ανάπτυξης προϊόντος κι αν εμπλέκεστε.
- Αν διαχειρίζεστε λειτουργίες με περιβαλλοντικές επιπτώσεις, ακολουθήστε το πρόγραμμα και τις διαδικασίες της Εταιρείας:
 - Να θέτετε μετρήσιμους στόχους για μείωση περιβαλλοντικών επιπτώσεων των λειτουργιών.
 - Να παρακολουθείτε και να επιβεβαιώνετε την πορεία της επίτευξης των στόχων, για παράδειγμα, μέσω αξιολόγησης δεδομένων περιβαλλοντικής απόδοσης.
- Να παρακολουθείτε τις αλλαγές των τοπικών, περιβαλλοντικών ρυθμίσεων. Βεβαιωθείτε πως οι όποιες αλλαγές έχουν κοινοποιηθεί εγκαίρως στο τμήμα Περιβαλλοντικής Επιστήμης & Υγείας, ώστε η Εταιρεία να έχει τον απαραίτητο χρόνο για να προσαρμόσει προϊόντα και λειτουργίες.
- Μην επιτρέπετε νέα δεδομένα ή αλλαγές στις Εταιρικές λειτουργίες να παρεκκλίνουν από τους Εταιρικούς στόχους περιβαλλοντικής προστασίας.
- Μην παραβλέπετε αμφίβολες δραστηριότητες του προμηθευτή, αναδόχου ή ακόμα και πελάτη. Ενημερώστε τον διευθυντή σας ή το αρμόδιο τμήμα Περιβαλλοντικής Επιστήμης και Υγείας αν κάποια από τις λειτουργίες ενός συνεργάτη, που εξυπηρετεί την Εταιρεία, παραβιάζει νομικές ή ρυθμιστικές περιβαλλοντικές απαιτήσεις.

ΕΝΗΜΕΡΩΘΕΙΤΕ

- Όλες οι πτυχές των λειτουργιών της Εταιρείας σχετικά με σχεδιασμό προϊόντος, εύρεση πρώτων υλών, κατασκευή, marketing, διανομή και διάθεση έχουν επιπτώσεις στην περιβαλλοντική προστασία. Ακόμα κι αν το αντικείμενο εργασίας σας δεν σχετίζεται άμεσα με μια από τις παραπάνω δραστηριότητες, να σκέφτεστε πως η δουλειά σας μπορεί να επηρεάσει κάποια από αυτές, καθώς και την περιβαλλοντική ευθύνη της Εταιρείας.
- Να είστε ενήμεροι ως προς τη συμμόρφωση των συνεργατών μας στους περιβαλλοντικούς όρους. Ενώ ένας συνεργάτης μπορεί να φέρει πιστοποίηση λειτουργίας φιλικής προς το περιβάλλον, η Εταιρεία οφείλει ωστόσο να παρακολουθήσει τις λειτουργίες ή τα προϊόντα που μας παραδίδει, βεβαιώνοντας πως η πιστοποίηση ισχύει.



ΥΠΟΘΕΣΗ

Το τμήμα σας κάνει εισαγωγές προϊόντων υψηλής τεχνολογίας, τα οποία δεν εμπίπτουν ακριβώς στις κλασικές κατηγορίες. Προτείνετε πάντα στις τοπικές τελωνειακές αρχές την άποψη σας για το πως αυτά τα τεμάχια θα μπορούσαν να ομαδοποιηθούν. Ωστόσο η απάντηση μπορεί να αργήσει μερικές βδομάδες. Το γεγονός αυτό επιβραδύνει τις εισαγωγές της ομάδας σας. Αφού το τελωνείο πολύ συχνά εγκρίνει τις ιδέες σας, αναρωτιέστε μήπως είναι υπερβολικό να περιμένετε τόσες βδομάδες για την έγκρισή πριν ολοκληρωθούν τα έγγραφα εισαγωγής των προϊόντων.

Πως δημιουργείτε τη σωστή αξία;



ΑΞΙΟΠΙΣΤΟ ΔΙΕΘΝΕΣ ΕΜΠΟΡΙΟ

Από τη στιγμή που είμαστε διεθνής εταιρεία, οι δραστηριότητες διεθνούς εμπορίου που διεξάγουμε επηρεάζουν όχι μόνο τους πελάτες, αλλά και τις κοινότητες των χωρών στις οποίες δραστηριοποιούμαστε. Η κατανόηση και η τήρηση των τοπικών ρυθμίσεων, οι οποίες προστατεύουν την ασφάλεια κάθε χώρας και τα διεθνή δικαιώματα είναι ένας τρόπος να δείξουμε πως μεριμνάμε για τις κοινότητες που υποστηρίζουν την επιχειρηματική μας δράση.



ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΜΑΣ

Αν το αντικείμενο εργασίας σας σχετίζεται με μετακίνηση υλικών και προϊόντων μεταξύ χωρών, να γνωρίζετε τις απαιτήσεις περί εισαγωγής, εξαγωγής, εμπάργκο καιμποϊκοτάζ των χωρών με τις οποίες συναλλάσσετε. Επίσης να είστε ενήμεροι για οποιονδήποτε ειδικό περιορισμό σχετικά με μεταφορά ευαίσθητου εξοπλισμού εκτός χώρας ή μετάδοση ευαίσθητων πληροφοριών σε άτομο που δεν είναι πολίτης της χώρας.

ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ

Οι υπάλληλοι που εργάζονται στις εισαγωγές/εξαγωγές πρέπει να είναι ιδιαίτερα ενημερωμένοι και να κατανοούν τις επιταγές του εμπορίου, καθώς και τις λοιπές εταιρικές πολιτικές και διαδικασίες, ώστε να εξασφαλίζεται συμμόρφωση με το διεθνές εμπορικό δίκαιο.

Οι εμπορικοί έλεγχοι περιλαμβάνουν τα εξής:

- Οι εισαγωγές απαιτούν ακρίβεια εγγράφων τεκμηρίωσης, σήμανση χώρας προέλευσης, κατηγοριοποίηση προϊόντων και αναγραφή αξίας (ακόμα και για τεμάχια χωρίς χρηματική αξία, όπως μη εμπορεύσιμα εξαρτήματα προϊόντων και τεχνολογίες).
- Οι εξαγωγές απαιτούν κατά κύριο λόγο έγκριση αποστολής σε τρίτη χώρα. Οι έλεγχοι εξαγωγών μπορεί επίσης να αφορούν τη μετακίνηση τεχνικών δεδομένων ή λογισμικών υπολογιστών εκτός χώρας, μέσω φορητού υπολογιστή, ακόμα και τη διάδοση ευαίσθητης τεχνογνωσίας και τεχνολογίας σε υπάλληλο που δεν είναι πολίτης της χώρας. Η Εταιρεία έχει ορισμένες στρατηγικές τεχνολογίες, οι οποίες υπόκεινται σε περιορισμούς εξαγωγών.
- Η πολιτική εμπάργκο ήμποϊκοτάζ επιφέρει περιορισμούς στη διεξαγωγή εμπορίου με ορισμένες χώρες, εταιρείες και άτομα.

ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ

Η χρήση μη εγκεκριμένων τελωνειακών κατηγοριών, είναι πιθανό να οδηγήσει σε ρυθμιστικές παραβιάσεις. Αν προκύψει κάτι τέτοιο, η εισαγωγή ενδέχεται να ματαιωθεί και όχι μόνο να καθυστερήσει. Επίσης ανάλογα συμβάντα προκαλούν τους τελωνειακούς υπαλλήλους να αυξάνουν τον έλεγχό τους προς την Εταιρεία, γεγονός που θα δυσκολέψει σε μελλοντική φάση την μεταφορά προϊόντων από το τελωνείο. Η αποδοχή των καθυστερήσεων, οι οποίες οφείλονται σε ρυθμιστικές ανακολουθίες, αποτελεί παράδειγμα του ενδιαφέροντος για τις τοπικές κοινότητες, με το οποίο έχουμε δεσμευτεί. Η ανάπτυξη μιας διαδικασίας εισαγωγών, η οποία περιλαμβάνει ένα χρονικό διάστημα μερικών εβδομάδων, είναι ο καλύτερος τρόπος να υπογραμμίσουμε τη δέσμευσή μας.



Ο ΣΩΣΤΟΣ ΤΡΟΠΟΣ



- Σε περίπτωση που έχετε αμφιβολίες για τη σωστή τεκμηρίωση ή καταχωρήσεις εγγράφων σχετικά με τις εξαγωγές/εισαγωγές, ελέγξτε τις με τον διευθυντή σας ή το υπεύθυνο τμήμα υποστήριξης διεθνούς εμπορίου.
- Να γνωρίζετε τον προκαθορισμένο τελικό προορισμό όλων των υλικών που εξάγονται.
- Μην δέχεστε απλά το λόγο ενός πελάτη σχετικά με τα ακριβή συμπληρωμένα στοιχεία των εγγράφων εξαγωγής/εισαγωγής. Η Εταιρεία μπορεί να φέρει αστική ή άλλη ευθύνη για οποιαδήποτε αναληθή αναφορά.
- Να μη δίνετε ποτέ ευαίσθητα τεχνικά δεδομένα ή στοιχεία ιδιοκτησίας σε άτομα που δεν είναι πολίτες της χώρας σας, εκτός κι έχετε βεβαιωθεί πως το εν λόγω άτομο είναι εξουσιοδοτημένο να τα λάβει.

ΕΝΗΜΕΡΩΘΕΙΤΕ

- Να είστε προσεκτικοί με τα μη ολοκληρωμένα, μη αληθή ή ελλιπώς συμπληρωμένα έγγραφα εξαγωγών/εισαγωγών. Μπορεί να επιφέρουν κυρώσεις, όπως απαγόρευση ή περιορισμό δικαιωμάτων εξαγωγών/εισαγωγών. Κάτι τέτοιο μπορεί να βλάψει σε μεγάλο βαθμό τη δυνατότητα της Εταιρείας για διεξαγωγή εμπορίου. Έτσι λοιπόν είναι καλύτερο να ελέγχετε, παρά να προκαλέσετε στην Εταιρεία σημαντική ζημιά εξαιτίας κυρώσεων ή περιορισμών.
- Να προσέχετε ενδεχόμενες απόπειρες ατόμων σε άλλες χώρες να αγοράσουν προϊόντα της Εταιρείας μέσω διαύλων που θεωρούνται παράνομοι στη χώρα τους.
- Να είστε προσεκτικοί με τα άτομα που είναι απρόθυμα να δώσουν ακριβείς, ολοκληρωμένες και έγκαιρες πληροφορίες σχετικά με τις εξαγωγές ή εισαγωγές. Αν και μια ανάλογη κατάσταση μπορεί να δείχνει αθώα, εν τούτοις μπορεί να είναι μια προσπάθεια εξαπάτησης της Εταιρείας και των ρυθμιστικών αρχών.

ΥΨΗΛΟΤΕΡΕΣ ΑΠΟΔΟΣΕΙΣ

για τους μετόχους μας

70	Ασφάλεια πληροφοριών και εμπιστευτικότητα
73	Προστασία εταιρικής πνευματικής ιδιοκτησίας
76	Ορθή ηλεκτρονική επικοινωνία
79	Ορθή φύλαξη και διατήρηση αρχείων
82	Υπεύθυνη διαχείριση εσωτερικών πληροφοριών
85	Προσεκτική δημοσιοποίηση

Η αξία για τους μετόχους μας γεννάται όταν με επιτυχία εξυπηρετούμε τους πελάτες και τους μετόχους και κερδίζουμε την εμπιστοσύνη τους. Μπορούμε να εξασφαλίσουμε μεγαλύτερες οικονομικές αποδόσεις για τους μετόχους, όταν έχουμε διαρκή εξυπηρέτηση πελατών, η οποία βελτιώνει μακροπρόθεσμα την επιτυχία της Εταιρείας. Κατ'αυτόν τον τρόπο φέρουμε ευθύνη για το σεβασμό και την προστασία των ενεργητικών της Εταιρείας, τα οποία οι μέτοχοι ανέθεσαν στη μέριμνά μας. Ευθύνη μας είναι επίσης να παρέχουμε στους μετόχους τις απαραίτητες πληροφορίες, ώστε να προβαίνουν σε ενημερωμένες, επενδυτικές αποφάσεις. Ο σεβασμός, η ακεραιότητα και η εξυπηρέτηση πελατών είναι οι τρόποι με τους οποίους η Εταιρεία επενδύει, κάνοντας περήφανους τους μετόχους.



ΥΠΟΘΕΣΗ

Η Εταιρεία προσέλαβε μια εξωτερική εταιρεία πληροφορικής για να δημιουργήσει μια βάση δεδομένων για τα εργαστήρια μας. Θα ήταν πολύ πιο αποτελεσματικό, τόσο για την Εταιρεία όσο και για την εξωτερική εταιρεία, αν η δεύτερη είχε πλήρη πρόσβαση στα υπάρχοντα ερευνητικά μας δεδομένα από τα δικά της γραφεία. Για το συγκεκριμένο έργο υπάρχουν μόνο λίγοι εξωτερικοί συνεργάτες, οπότε θεωρείτε πως με μεμονωμένες συμβάσεις εμπιστευτικότητας η Εταιρεία θα είναι επαρκώς προστατευμένη.

Πως δημιουργείτε τη σωστή αξία;

ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΙ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ

Οι εμπιστευτικές πληροφορίες της Εταιρείας παίζουν βασικό ρόλο στον τρόπο με τον οποίο εξυπηρετούμε τους πελάτες μας και συνεργαζόμαστε με τους συνεργάτες. Διατηρούμε ένα πλεονέκτημα, διατηρώντας ορισμένες πληροφορίες είτε στην κατοχή μας είτε σε καθεστώς εμπιστευτικότητας και προστατεύοντας τις από απειλές ασφαλείας. Η πρόληψη ενάντια σε μη επιθυμητή αποκάλυψη είναι ζωτικής σημασίας για την αποτελεσματικότητα των εν λόγω πληροφοριών. Αν έχετε πρόσβαση σε εμπιστευτικές ή ευαίσθητες πληροφορίες της Εταιρείας, φροντίστε να κάνετε σωστή χρήση και φύλαξη. Έτσι θα προστατευθεί η πολύτιμη εταιρική ιδιοκτησία και η Εταιρεία θα παραμείνει ανταγωνιστική.

ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΜΑΣ



Κατανοήστε και ακολουθήστε τις Εταιρικές πολιτικές σχετικά με τη χρήση, μετάδοση και φύλαξη των εμπιστευτικών πληροφοριών ή πληροφοριών που αποτελούν ιδιοκτησία της Εταιρείας. Είναι προσωπική σας ευθύνη να διατηρείτε την ασφάλεια πληροφοριών και να αποτρέπτε μη εξουσιοδοτημένη αποκάλυψη εμπιστευτικών πληροφοριών της Εταιρείας που βρίσκονται στην κατοχή σας.

ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ

Είναι σημαντικό να κατανοείτε και να ακολουθείτε τις πολιτικές για την ασφάλεια των εταιρικών πληροφοριών, οι οποίες προστατεύουν τις απόρρητες και σημαντικές πληροφορίες από μη εξουσιοδοτημένη αποκάλυψη και εξωτερικές απειλές. Σε αυτές περιλαμβάνονται:

- Ασφάλεια προσωπικού και νομικά μέτρα για την προστασία απόρρητων πληροφοριών από μη εξουσιοδοτημένη αποκάλυψη, εκ μέρους σημερινών ή παλαιότερων υπαλλήλων ή και συνεταίρων.
- Ασφάλεια εγγράφων και εμπιστευτικότητα.
- Φυσική ασφάλιση, ώστε να αποτραπεί η μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση στις εγκαταστάσεις μας.
- Ασφάλεια ηλεκτρονικών υπολογιστών και δικτύων για την προστασία της Εταιρείας από εξωτερικές απειλές ασφαλείας.

Οι εμπιστευτικές Εταιρικές πληροφορίες δεν περιορίζονται μόνο στο υλικό που φέρει τη σήμανση "απόρρητο". Περιλαμβάνουν όλες τις Εταιρικές πληροφορίες, οι οποίες πρέπει να ελέγχονται ώστε να προστατεύονται τα συμφέροντα της διοίκησης. Η Εταιρεία χρησιμοποιεί την ακόλουθη μέθοδο κατάταξης εμπιστευτικών εταιρικών πληροφοριών:

- Μυστική τεχνολογία ή διοικητικές πληροφορίες, η διαρροή των οποίων θα επέφερε τεράστια βλάβη στην εταιρεία. Οι "μυστικές" πληροφορίες δεν μπορούν να μεταδοθούν μεταξύ εργαζομένων ή προσώπων εκτός εταιρείας που δεν είναι οι αρχικοί κάτοχοι τους, εκτός κι υπόκεινται σε αυστηρή διαδικασία έγκρισης.
- Αποκλειστικά για εσωτερική χρήση – **Οτιδήποτε παράγουμε σε καθημερινή βάση κατά τη διάρκεια της εργασίας μας, καταγράφεται ως πληροφορία "αποκλειστικά για εσωτερική χρήση"**. Δηλαδή όλες οι πληροφορίες και τα υλικά που δημιουργούμε κατά τη διάρκεια της εργασίας μας μπορούν να μεταδοθούν υπό μορφή "αναγκαίας γνώσης" μεταξύ συναδέλφων, όμως δεν προορίζονται για κοινοποίηση σε τρίτους εκτός Εταιρείας, χωρίς έγκριση και χωρίς τα μέτρα νομικής προστασίας.

ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ

Για να έχει μια άλλη εταιρεία εύκολη πρόσβαση σε Εταιρικές πληροφορίες για αρχή αρκεί μια σύμβαση εμπιστευτικότητας. Ωστόσο πρέπει να υπολογίσετε το βαθμό ευαισθησίας των πληροφοριών, στις οποίες η άλλη εταιρεία θα λάβει πρόσβαση. Ορισμένες Εταιρικές πληροφορίες είναι τόσο ευαίσθητες που δεν υπάρχει τρόπος να καλύψουμε το εύρος της ζημιάς σε περίπτωση που αποκαλυφθούν, άσχετα με το αν χρησιμοποιούμε έννομα μέσα για την επίλυση ανάλογων διαφορών. Για αυτό είναι σημαντικό να γνωρίζετε τους κανόνες ασφαλείας και εμπιστευτικότητας που διέπουν τις Εταιρικές πληροφορίες. Αν έχετε απορίες μιλήστε με τον διευθυντή σας για αυτά τα σημαντικά ζητήματα.





Ο ΣΩΣΤΟΣ ΤΡΟΠΟΣ

- Να ακολουθείτε τις διαδικασίες ασφάλειας πληροφοριών, όταν πρόκειται να μοιραστείτε εταιρικές πληροφορίες με τρίτους. Αυτό σημαίνει λήψη της κατάλληλης έγκρισης και σύναψη σύμβασης εμπιστευτικότητας με τον παραλήπτη.
- Όταν στέλνετε εμπιστευτικές πληροφορίες σε τρίτο μέρος εκτός εταιρείας, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, να στέλνετε ένα “carbon copy” (cc εμπιστευτική κοινοποίηση) στο πρόσωπο, που έχει εγκρίνει την αποστολή, όπως ο διευθυντής σας ή ο υπεύθυνος έργου.
- Να διατηρείτε ασφαλείς τις εγκαταστάσεις της Εταιρείας, ειδικά όταν φιλοξενείτε καλεσμένους στους χώρους εργασίας. Επίσης να τηρείτε τους Εταιρικούς κανονισμούς όταν χρησιμοποιείτε μέσα αποθήκευσης και εξοπλισμό καταγραφής, εντός των Εταιρικών εγκαταστάσεων.
- Προστατεύστε τον υπολογιστή εργασίας από παρεμβάσεις. Να χρησιμοποιείτε πάντα το ενδεδειγμένο λογισμικό για την ασφάλεια συστήματος καθώς και τις ρυθμίσεις του και να το ενημερώνετε.
- Μην αφήνετε τις εμπιστευτικές πληροφορίες της Εταιρείας αφύλακτες ή σε σημεία όπου μπορούν τρίτοι να έχουν πρόσβαση, όπως για παράδειγμα το γραφείο σας ή μια αφύλακτη αίθουσα αρχειοθέτησης.
- Μην παίρνετε υλικό της δουλειάς στο σπίτι και μην το αποστέλλετε μέσω μη Εταιρικού ηλεκτρονικού λογαριασμού ή λογαριασμού αποθήκευσης του διαδικτύου, χωρίς να τηρείτε τις ανάλογες Εταιρικές διαδικασίες.
- Μην συζητάτε εμπιστευτικές ή ευαίσθητες Εταιρικές πληροφορίες με φίλους ή γνωστούς.
- Μην συζητάτε εμπιστευτικές λεπτομέρειες για το έργο σας, όταν υποβάλλετε αίτηση για πρόσληψη σε μια άλλη εταιρεία, είτε κατά τη διάρκεια της εργασίας είτε μετά τη λήξη της.

ΕΝΗΜΕΡΩΘΕΙΤΕ

- Να είστε προσεκτικοί με το είδος πληροφοριών της Εταιρείας που μοιράζετε με κάποιον συνεργάτη. Ακόμα κι αν έχετε συνάψει σύμβαση εμπιστευτικότητας, να αναλογιστείτε τις πιθανές συνέπειες μιας αποκάλυψης και να είστε προσεκτικοί με το βαθμό ευαισθησίας των πληροφοριών που μεταδίδετε.
- Να κατανοείτε την ευαισθησία όλων των Εταιρικών πληροφοριών με τις οποίες εργάζεστε. Να τις διαχειρίζεστε και να τις αποθηκεύετε σωστά. Να φυλάτε οτιδήποτε δεν αποτελεί δημόσια πληροφορία.
- Ακόμα και οι δραστηριότητες πωλήσεων ή προώθησης μπορούν να θέσουν σε κίνδυνο το πολύτιμο, ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της Εταιρείας, αν η ανάλογη γνώση διαφημιστεί πριν την κατάλληλη στιγμή. Να ακολουθείτε τις οδηγίες του marketing και να κατανοείτε τι επιτρέπεται να λέτε κατά τη διάρκεια της διαδικασίας προώθησης.

Δείτε επίσης τις ενότητες:

- “Προστασία προσωπικών δεδομένων” στη σελ. 21.
- “Ορθή χρήση πληροφοριών” στη σελ. 41.
- “Προστασία της εταιρικής πνευματικής ιδιοκτησίας” στη σελ. 69.



ΥΠΟΘΕΣΗ

Μετά από χρόνια ερευνών η Εταιρεία είναι επιτέλους έτοιμη να κάνει μια επαναστατική κίνηση στον κλάδο, με έναν καινοτόμο σχεδιασμό προϊόντος. Η Εταιρεία έχει ήδη καταθέσει αίτηση για δικαιώματα σχεδιασμού σε ορισμένες βασικές χώρες.

Ένας από τους ανταγωνιστές ετοιμάζεται να παρουσιάσει στην αγορά ένα παρόμοιο προϊόν πολύ σύντομα. Για να αντιμετωπίσετε αυτήν την απειλή, σκέφτεστε μήπως θα ήταν θεμιτό η Εταιρεία να κυκλοφορήσει το προϊόν σε άλλες χώρες, πριν ολοκληρωθεί η διαδικασία λήψης δικαιωμάτων.



Πως δημιουργείτε τη σωστή αξία;

ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΗΣ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΣ

Η πνευματική ιδιοκτησία της Εταιρείας, η οποία περιλαμβάνει σχεδιασμό προϊόντων, τεχνολογίες και πληροφορίες αποτελεί σημαντικό μέρος της επιτυχίας της. Μπορούμε να πετύχουμε βέλτιστη εξυπηρέτηση πελατών σε μακροχρόνια βάση μόνο αν προστατεύουμε τα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας, τα οποία μάς παρέχουν ένα ανταγωνιστικό προβάδισμα στα καινοτόμα προϊόντα. Όπως ακριβώς είμαστε προσεκτικοί με τη χρήση σχεδίων και κατοχυρωμένου έργου τρίτων, έτσι είναι απολύτως απαραίτητο να προστατεύουμε και να χρησιμοποιούμε προσεκτικά την πνευματική ιδιοκτησία της Εταιρείας.



ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΜΑΣ

Προστατεύστε την Εταιρική πνευματική ιδιοκτησία από μη νόμιμη χρήση και τα εμπορικά μυστικά από αποκάλυψη πάσης φύσεως.

ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ

Πνευματική ιδιοκτησία αποτελούν τα εξής:

- Σχεδιασμοί, τεχνολογίες, ανακαλύψεις, λοιπά υλικά και πληροφορίες, που προστατεύονται από δικαιώματα πατέντας, πατέντες σχεδιασμού, εμπορικά σήματα και πνευματικά δικαιώματα.
- Τα εμπορικά μυστικά όπως σχεδιασμός προϊόντος και τεχνολογίες παρέχουν στην Εταιρεία ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, όταν παραμένουν μυστικά. Ένα εμπορικό μυστικό δεν πρέπει ποτέ να αποκαλύπτεται εσωτερικά ή εξωτερικά χωρίς ειδική άδεια.

Ο ΣΩΣΤΟΣ ΤΡΟΠΟΣ

- Να κατανοήσετε όλα όσα θεωρούνται πνευματική ιδιοκτησία της Εταιρείας και να συνεισφέρετε στη σωστή διαφύλαξη τους με χρήση πατεντών, εμπορικών σημάτων και πνευματικών δικαιωμάτων. (συμβουλευτείτε τις **Patent Operations Management Principles**)
- Σε περίπτωση που συμμετέχετε σε ανάπτυξη νέων ιδεών, σχεδιασμού ή τεχνολογιών, που ενδεχομένως πρέπει να προστατευθούν ως πνευματική ιδιοκτησία, συμβουλευτείτε και αναφέρετε τα ζητήματα στον διευθυντή σας ή στο αρμόδιο τμήμα πνευματικής ιδιοκτησίας.
- **Ποτέ** μην αποκαλύπτετε εμπιστευτικές πληροφορίες, οι οποίες μπορεί να θεωρηθούν εμπορικά μυστικά, χωρίς την κατάλληλη έγκριση της Εταιρείας και επαρκή συμβατικά μέτρα, για προστασία έναντι τρίτων, που θα θελήσουν να εκμεταλλευτούν τις εν λόγω πληροφορίες.



ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ

Να θεωρήσετε πως ο σχεδιασμό προϊόντων μας **θα** αντιγραφεί σε χώρες όπου δεν έχουμε κατοχυρώσει τα σχετικά δικαιώματα. Αν και φυσικά επιθυμούμε να παρουσιάσουμε καινοτόμα προϊόντα στην αγορά, οφείλουμε εξίσου να προστατεύσουμε τον σχεδιασμό και την υπόλοιπη πνευματική ιδιοκτησία από σφετερισμό. Αυτό αποτελεί μια μεγάλη επιχειρηματική απόφαση και ανάλογα ζητήματα πρέπει να τίθενται στα ανώτερα διοικητικά στελέχη.

ΕΝΗΜΕΡΩΘΕΙΤΕ



- Οι προμηθευτές και οι συνεργάτες παρέχουν στην Εταιρεία σχεδιασμό, τεχνολογίες και ερευνητικά αποτελέσματα ή άλλες πληροφορίες, οι οποίες πρέπει να προστατεύονται ως πνευματική ιδιοκτησία. Να ρωτάτε πάντα για το υλικό αυτό και να αποσαφηνίζετε εκ των προτέρων ποιος έχει ή πρόκειται να λάβει δικαιώματα κατοχής. Σε ορισμένες περιπτώσεις, όπου εργαζόμαστε σε ανάλογη πνευματική ιδιοκτησία και που η αποδοχή πληροφοριών ενδέχεται να θέσει σε κίνδυνο τις προσπάθειες μας, ίσως να μην επιθυμούμε να τις δεχτούμε.
- Να προσέχετε μήπως κάποιο άτομο ή άλλη εταιρεία χρησιμοποιεί την πνευματική ιδιοκτησία της Εταιρείας χωρίς άδεια και χωρίς κατάλληλη σήμανση.



ΥΠΟΘΕΣΗ

Μία συνάδελφος και φίλη σας προσφάτως μεταφέρθηκε σε άλλη ομάδα. Συνεχίζετε να επικοινωνείτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τόσο για εταιρικά ζητήματα, όσο και για προσωπικά. Θεωρείτε πως εκείνη είναι καλός ακροατής των προσωπικών σας παραπόνων, αναφορικά με τη δουλειά και έναν συγκεκριμένο πελάτη, τον οποίο εκείνη είχε υπό την επίβλεψή της παλιότερα.

Πως δημιουργείτε τη σωστή αξία;

ΟΡΘΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Ορισμένα τεχνολογικά μέσα επιταχύνουν τις επικοινωνίες και τις διαδικασίες, επιτρέποντάς μας ταχύτερη πρόοδο και καλύτερη ανταπόκριση στις ανάγκες των πελατών και των τρίτων προσώπων. Οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές, τα συστήματα επικοινωνίας και τα λοιπά ηλεκτρονικά μέσα συνδέουν τις δραστηριότητες μας σε παγκόσμια κλίμακα, και σε πολλές ζώνες ώρας, γεφυρώνοντας τις προσπάθειές μας με τους προμηθευτές και τους πελάτες. Όταν αυτά τα μέσα χρησιμοποιούνται με ακατάλληλο τρόπο, θέτουν σε κίνδυνο τις δραστηριότητες μας και βλάπτουν τη φήμη μας. Καθώς αυτές οι τεχνολογίες βελτιώνονται με ταχείς ρυθμούς, πρέπει να ελέγχουμε τα οφέλη τους και να διαχειριζόμαστε τους κινδύνους τους. Επίσης πρέπει να χρησιμοποιούμε τα μέσα αυτά σεβόμενοι τους υπόλοιπους.

ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΜΑΣ



Να χρησιμοποιείτε τα συστήματα ηλεκτρονικών επικοινωνιών της Εταιρείας υπεύθυνα και γενικά να περιορίζετε τη χρήση σε καθαρά εργασιακούς σκοπούς και να προστατεύετε τα μέσα επικοινωνίας από ακατάλληλη πρόσβαση ή χρήση.

ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ

Η ηλεκτρονική επικοινωνία περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων:

- Επικοινωνία με κινητά και σταθερά τηλέφωνα της Εταιρείας.
- Αποστολή ηλεκτρονικών μηνυμάτων σε και από τον Εταιρικό σας λογαριασμό.
- Χρήση υπηρεσιών στιγμιαίων μηνυμάτων, SMS ή MMS, με τη χορηγία της Εταιρείας.
- Χρήση συστημάτων πληροφορικής της Εταιρείας, όπως ηλεκτρονικοί υπολογιστές, περιφερειακές συσκευές, λογισμικά και εξοπλισμό δικτύου.

Η Εταιρεία επιθεωρεί τη χρήση του ηλεκτρονικού της εξοπλισμού, όπως επικοινωνίες και δεδομένα που αποθηκεύονται σε αυτόν στο μέτρο που επιτρέπεται από την ελληνική νομοθεσία. Η διαδικασία περιλαμβάνει και μη-εταιρικά δεδομένα. Είναι στην ευχέρεια της Εταιρείας να χρησιμοποιήσει αυτά τα δεδομένα, να τα αποκαλύψει ή να τα διαγράψει.

Όταν χρησιμοποιείτε αυτά τα εταιρικά μέσα, μην αναμένετε ρήτρα προσωπικών δεδομένων, ακόμα και όταν πρόκειται για προσωπικές επικοινωνίες.



ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ

Πολλοί εργαζόμενοι τυχαίνει να είναι συνάδελφοι και φίλοι. Αν και τα ηλεκτρονικά μέσα της Εταιρείας προορίζονται κατά κύριο λόγο για την επιχειρηματική της δραστηριότητα, μια ελάχιστη προσωπική χρήση επιτρέπεται. Να θυμάστε ωστόσο τους κινδύνους που απορρέουν από τη χρήση των μέσων. Τα μηνύματα μεταξύ συναδέλφων μπορεί εύκολα να σταλούν σε λάθος παραλήπτες και όταν αυτό συμβεί, δεν είναι δυνατή η διαγραφή τους. Η προσωπική χρήση των εταιρικών ηλεκτρονικών μέσων πρέπει να είναι ελάχιστη και να μην εμπλέκεται ποτέ με την εταιρική δράση, αλλά και να μην περιέχει ακατάλληλο υλικό.



Ο ΣΩΣΤΟΣ ΤΡΟΠΟΣ

- Να χρησιμοποιείτε τα εταιρικά ηλεκτρονικά μέσα μόνο για εταιρικούς σκοπούς. Η περιστασιακή προσωπική χρήση πρέπει να είναι ελάχιστη και να μην εμπλέκεται με τις επαγγελματικές σας δραστηριότητες.
- Να επιδεικνύετε επαγγελματισμό και σεβασμό, όταν χρησιμοποιείτε τα εταιρικά μέσα για να επικοινωνείτε με φίλους από την Εταιρεία. Να θυμάστε πάντα πως οι ηλεκτρονικές επικοινωνίες αναπαράγονται εύκολα και μπορούν να προωθηθούν σε άσχετα πρόσωπα.
- Όταν αποστέλλετε ηλεκτρονικό μήνυμα ή οποιοδήποτε άλλο μήνυμα κειμένου, φροντίστε να το διαβάσετε και να το ελέγξετε πριν σταλεί. Μη φέρετε τον εαυτό σας ή την Εταιρεία σε δύσκολη θέση επειδή έγινε ανεπαρκής επιμέλεια ή κάποια φράση μπορεί να παρερμηνευτεί.
- Μην χρησιμοποιείτε τα μέσα της Εταιρείας για να έχετε πρόσβαση ή να κάνετε λήψη δεδομένων τα οποία:
 - Ανήκουν σε τρίτους και δεν έχετε δικαίωμα κατοχής.
 - Ενδέχεται να προκαλούν διάκριση, παρενόχληση, προσβολή ή μίσος.
 - Ενδέχεται να περιέχουν επιβλαβές υλικό, όπως ιός, το οποίο θα επιφέρει βλάβη στα συστήματα πληροφορικής.
- Ποτέ μην χρησιμοποιείτε εταιρικά μέσα για να αποστέλλετε ακατάλληλα μηνύματα που φέρουν σεξουαλικά υπονοούμενα, αιχμές διακρίσεων ή περιεχόμενο μίσους.
- Μην χρησιμοποιείτε την εφαρμογή “εμπιστευτικής κοινοποίησης” (cc) του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου αδιακρίτως. Βεβαιωθείτε ότι είναι σημαντικό να περιληφθούν και άλλα άτομα στην επικοινωνία σας πριν τους συμπεριλάβετε στο μήνυμα. Κάντε μια δοκιμή “αναγκαιότητας γνώσης” πριν προσθέσετε κάποιον στο πεδίο cc.

ΕΝΗΜΕΡΩΘΕΙΤΕ

- Όλες οι επικοινωνίες που γίνονται με τα εταιρικά ηλεκτρονικά μέσα αποτελούν ιδιοκτησία της Εταιρείας και πρέπει να θεωρούνται εμπιστευτικές πληροφορίες, εκτός κι αν επισημαίνεται με τρόπο σαφή ο κάτοχος των πληροφοριών (όπως για παράδειγμα ο προμηθευτής σχεδιασμού προϊόντος).



ΥΠΟΘΕΣΗ

Λαμβάνετε ένα “Έγγραφο νομικής επιτήρησης” από το νομικό τμήμα της Εταιρείας, σχετικά με μια αγωγή στην επικράτεια των ΗΠΑ, την ύπαρξη της οποίας δεν γνωρίζατε. Η περίοδος διατήρησης του εγγράφου έχει λήξει πριν ένα μήνα και το πρωτότυπο έχει καταστραφεί. Ωστόσο έχετε στην κατοχή σας ένα αντίγραφο. Αναρωτιέστε αν πρέπει να καταστρέψετε το αντίγραφο, σύμφωνα με την εταιρική πολιτική επίσχεσης ή να ακολουθήσετε αυτά που ορίζει το έγγραφο νομικής επιτήρησης.



Πως δημιουργείτε τη σωστή αξία;

ΟΡΘΗ ΦΥΛΑΞΗ ΚΑΙ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΑΡΧΕΙΩΝ

Τα εταιρικά αρχεία παρέχουν σημαντικές πληροφορίες σχετικά με τις λειτουργίες μας. Αυτά τα αρχεία μάς επιτρέπουν να ελέγχουμε τους στόχους και τις στρατηγικές μας, να διευκρινίζουμε τους πόρους, να καταμετράμε τα αποτελέσματα, κάτι το οποίο συνολικά βελτιώνει τον τρόπο με τον οποίο εξυπηρετούμε και εργαζόμαστε με τους μετόχους μας. Στηριζόμαστε ιδιαίτερα στην ακρίβεια και ακεραιότητα των αρχείων μας για να λάβουμε αποφάσεις. Ως εκ τούτου είναι απαραίτητο να εργαζόμαστε προσεκτικά με αυτά τα εταιρικά μέσα και να τα συντηρούμε.



ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΜΑΣ

Να τηρείτε τις πολιτικές και διαδικασίες της Εταιρείας περί ανάπτυξης, συντήρησης και καταστροφής εταιρικών αρχείων.

ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ

Ως εταιρικό αρχείο ορίζεται γενικά μια πληροφορία ή ένα μέσο το οποίο καταγράφει οποιαδήποτε πτυχή επιχειρηματικών δράσεων της Εταιρείας. Σε αυτό περιλαμβάνονται για παράδειγμα:

- Έγγραφα τα οποία χρησιμοποιούμε για να επικοινωνούμε ή να λαμβάνουμε επιχειρηματικές αποφάσεις, όπως αναφορές, εγκρίσεις και ανταποκρίσεις.
- Υλικό που σχετίζεται με συναλλαγές, όπως αποδείξεις, τιμολόγια και συμβάσεις.
- Μητρώα συμβάντων όπως καταγραφές, αποτελέσματα δοκιμών και καταστάσεις.
- Λοιπά μέσα που χρησιμοποιούμε για τη διατήρηση πληροφοριών, οι οποίες σχετίζονται με τις επιχειρηματικές δράσεις της Εταιρείας.

Σε πολλές περιπτώσεις η νομοθεσία και οι ρυθμίσεις απαιτούν από την Εταιρεία να διατηρεί με ακρίβεια ορισμένα έγγραφα για μια δεδομένη χρονική περίοδο.



ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ

Κανένας δεν πρέπει να καταστρέψει εταιρικά αρχεία που υπόκεινται υπό καθεστώς νομικής επιτήρησης, ενώ η Εταιρεία οφείλει να αναβάλλει όλες τις διαδικασίες καταστροφής σχετικών εγγράφων. Αυτό είναι ένα σημαντικό βήμα που αποδεικνύει στις αρχές πως η Εταιρεία έχει δεσμευτεί και συνεργάζεται μαζί τους. Επίσης η πρακτική αυτή διασφαλίζει τη φήμη και τα οικονομικά συμφέροντα της Εταιρείας. Πρόσθετα, η μη τήρηση των πολιτικών της Εταιρείας ενδέχεται να οδηγήσει σε κυρώσεις για την Εταιρεία και λοιπές αρνητικές επιπτώσεις.

Ο ΣΩΣΤΟΣ ΤΡΟΠΟΣ



- Να συμμορφώνεστε με τη νομοθεσία, τους κανονισμούς και τις εταιρικές πολιτικές περί διατήρησης και διαχείρισης αρχείων. Για παράδειγμα σε ορισμένες χώρες οι περιβαλλοντικές ρυθμίσεις απαιτούν φύλαξη αρχείων συναλλαγών και καταγραφή παράδοσης, για όλες τις εξωτερικές αναθέσεις διαχείρισης λυμάτων, για ένα συγκεκριμένο αριθμό ετών.
- Όταν ένα αρχείο ολοκληρώσει τον κύκλο ζωής του, βεβαιωθείτε πως έχετε καταστρέψει κάθε φυσικό αντίγραφο που μπορεί να βρίσκεται στην κατοχή σας και έχετε διαγράψει κάθε ηλεκτρονικό αντίγραφο από τον υπολογιστή σας.
- Ποτέ μην τροποποιείτε, διαγράφετε ή καταστρέφετε ισχύοντα αρχεία, για τα οποία έχουν ανασταλεί η διαδικασία καταστροφής, κατόπιν νομικής πράξης ή ρυθμιστικής απαίτησης. Αν δεν είστε βέβαιοι διασταυρώστε το με το νομικό σας τμήμα.
- Όταν σας ανατίθεται ένα νέο έργο, μην ξεχνάτε να μεταφέρετε τα αρχεία της προηγούμενης δουλειάς σας στον αντικαταστάτη.

ΕΝΗΜΕΡΩΘΕΙΤΕ

- Να δίνετε προσοχή στα έγγραφα νομικής επιτήρησης που εκδίδει κατά καιρούς το νομικό σας τμήμα. Σε πολλές περιπτώσεις οι αγωγές εξαρτώνται από την ύπαρξη αρχείων. Έτσι λοιπόν η συμμόρφωση με τα εν λόγω έγγραφα είναι σημαντική για να αποφεύγονται νομικές ήττες.

ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΝΑΨΗ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

Ο τρόπος με τον οποίο συνάπτουμε συμβάσεις με τους πελάτες, τους πράκτορες, τους προμηθευτές και τους υπόλοιπους συνεργάτες είναι ένα σημαντικό μέρος της εδραίωσης δυνατών σχέσεων, που μας βοηθούν να εξυπηρετούμε τους πελάτες. Η σωστή τήρηση των διαδικασιών συμβάσεων της Εταιρείας διασφαλίζει δίκαιες σχέσεις με τους συνεργάτες μας και μας βοηθά να έχουμε ακριβή αρχεία σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις μας. Αν έχετε αναλάβει τη σύναψη κάποιας συμφωνίας με έναν συνεργάτη:

- Βεβαιωθείτε πως η σύμβαση διευκρινίζει τους όρους της συνεργασίας.
- Βεβαιωθείτε πως το νομικό τμήμα έχει εξετάσει και εγκρίνει τη σύμβαση.
- Καταγράψτε και υποβάλλετε το τελικό, υπογεγραμμένο συμβόλαιο, σύμφωνα με τις εταιρικές διαδικασίες περί σύναψης συμβάσεων.



ΥΠΟΘΕΣΗ

Μια συνάδελφος σάς είπε πως άκουσε την ενημέρωση του διοικητικού συμβουλίου την προηγούμενη μέρα και πως υπάρχει ένα σημαντικό γεγονός που ενδέχεται να επηρεάσει πολύ τα μελλοντικά έσοδα της Εταιρείας. Από τη στιγμή που δεν ακούσατε τα νέα αυτά από το ίδιο το συμβούλιο, δεν γνωρίζετε αν η ιστορία αληθεύει. Σκέφτεστε να την αναφέρετε σε κάποιον άλλο συνάδελφο για να δείτε αν όντως ισχύει.

Πως δημιουργείτε τη σωστή αξία;

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Ορισμένες ευαίσθητες επιχειρηματικές πληροφορίες παίζουν σημαντικό ρόλο στην επιτυχία μας. Οι μέτοχοι μάς εμπιστεύονται τη διαφύλαξη των ευαίσθητων, εταιρικών πληροφοριών. Η κακή χρήση των εσωτερικών πληροφοριών για ίδιον όφελος, ή η αποκάλυψή τους μπορεί να κλονίσει την εμπιστοσύνη και να βλάψει τη φήμη και την ακεραιότητα τόσο της Εταιρείας, όσο και του ατόμου. Η κακή χρήση εσωτερικών πληροφοριών άλλων εταιρειών θέτει εξίσου την Εταιρεία σε κίνδυνο.

ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΜΑΣ



Προσεκτική διαφύλαξη των εσωτερικών πληροφοριών που ανήκουν στην Εταιρεία, σε πελάτη ή σε συνεργάτη. Μην εμπορεύεστε μετοχές της Εταιρείας, βασιζόμενοι σε αυτές τις πληροφορίες και μην τις δίνετε σε τρίτους χωρίς άδεια.

ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ

Οι εσωτερικές πληροφορίες αποτελούνται από οποιαδήποτε εμπιστευτική πληροφορία, η οποία αν αποκαλυφθεί δημοσίως ενδέχεται να επηρεάσει τις μετοχές της Εταιρείας. Αυτό περιλαμβάνει για παράδειγμα:

- Οικονομικά ή επιχειρησιακά αποτελέσματα ή ενδείξεις αυτών.
- Μεγάλες αποφάσεις και γεγονότα, όπως σύναψη μιας μεγάλης συμφωνίας με έναν νέο συνεργάτη ή απώλεια ενός σημαντικού πελάτη.
- Συγχωνεύσεις που εκκρεμούν, εξαγορές, κοινοπραξίες και λοιπές επιχειρηματικές συμμαχίες.
- Αύξηση ή μείωση μετοχικού κεφαλαίου και λοιπές σημαντικές αλλαγές που λαμβάνουν χώρα στην οικονομική δομή της Εταιρείας.



ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ

Κατ'αρχάς μη συζητάτε το θέμα με οποιονδήποτε, αφού αυτές οι πληροφορίες ενδέχεται να είναι ευαίσθητες και εμπιστευτικές ή εσωτερικές. Επίσης να εξηγήσετε στη συνάδελφο, η οποία μοιράστηκε μαζί σας την ιστορία, πως πρέπει να είναι προσεκτική με τις πληροφορίες που μεταδίδει σε άλλους, μιας και καθήκον των εργαζομένων είναι να τις διαφυλάττουν από τυχόν αποκάλυψη. Οι εσωτερικές πληροφορίες που διαρρέουν και χρησιμοποιούνται με ακατάλληλο τρόπο, μπορούν να επιφέρουν βλάβη στη φήμη της Εταιρείας και σημαντικές κυρώσεις σε οποιονδήποτε εργαζόμενο τις μοιράστηκε.



Ο ΣΩΣΤΟΣ ΤΡΟΠΟΣ

- Διαφυλάξτε τις εσωτερικές πληροφορίες της Εταιρείας ή κάποιου συνεργάτη από μη εξουσιοδοτημένη αποκάλυψη. Να αναφέρετε οποιαδήποτε μη εξουσιοδοτημένη αποκάλυψη στο νομικό τμήμα.
- Μην αγοράζετε ή πωλείτε μετοχές μιας εταιρείας αν έχετε εσωτερικές πληροφορίες για αυτήν.
- Μην δίνετε σε τρίτους εσωτερικές πληροφορίες που θα μπορούσαν να χρησιμεύσουν σε εμπόριο μετοχών της εκάστοτε εταιρείας.

ΕΝΗΜΕΡΩΘΕΙΤΕ

- Ορισμένες φορές είναι απαραίτητο η Εταιρεία να κοινοποιεί στους εργαζόμενους τα επιχειρησιακά αποτελέσματα και άλλες σημαντικές πληροφορίες. Σκεφτείτε μήπως αυτό αποτελεί εσωτερική πληροφορία. Αν ισχύει κάτι τέτοιο, μην αποκαλύψετε την πληροφορία σε άτομα εκτός Εταιρείας, εκτός κι αν είστε σίγουροι πως η Εταιρεία την έχει ήδη δημοσιοποιήσει.



ΥΠΟΘΕΣΗ

Ένας φίλος δημοσιογράφος σάς ζήτησε να επιβεβαιώσετε ανεπίσημα μια φήμη σχετικά με την οικονομική κατάσταση της Εταιρείας. Το αντικείμενο σας δεν είναι οικονομικό και δεν γνωρίζετε τίποτα για την οικονομική κατάσταση της Εταιρείας. Δηλώνετε με κάποια άνεση πως έχετε ακούσει κι εσείς τη φήμη, αλλά πως είναι απλά μια φήμη.

Πως δημιουργείτε τη σωστή αξία;



ΠΡΟΣΕΚΤΙΚΗ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗ

Η σωστή κοινοποίηση εταιρικών πληροφοριών εξυπηρετεί τα συμφέροντά μας και συντηρεί την καλή εικόνα της Εταιρείας. Αυτές οι κοινοποιήσεις βοηθούν τους πελάτες αλλά και το ευρύ κοινό να εκτιμήσει τα όσα πράττουμε για εκείνους και τους μετόχους μας. Η σωστή δημοσιοποίηση βοηθά επίσης την Εταιρεία να προσελκύσει και να ενθαρρύνει τις επενδύσεις των μετόχων. Επιπλέον είναι νομικό καθήκον της Εταιρείας να δημοσιοποιεί και να παρέχει στην αγορά πληροφορίες για βασικά γεγονότα, τα οποία επηρεάζουν την τιμή της μετοχής της.



ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΜΑΣ

Να έχετε υπόψη σας πως ορισμένες πληροφορίες σχετικά με την επιχειρηματική μας δράση και την οικονομική κατάσταση πρέπει να παραμένουν εμπιστευτικές έως ότου δημοσιοποιηθούν.

Ο ΣΩΣΤΟΣ ΤΡΟΠΟΣ

- Να κατανοήσετε και να τηρείτε τα Εταιρικά πρότυπα περί ασφάλειας πληροφοριών. Όσες πληροφορίες ανταλλάσσονται στις διοικητικές συνελεύσεις και σε λοιπές συζητήσεις υψηλόβαθμων στελεχών πρέπει να παραμένουν εμπιστευτικές, εκτός κι αν η Εταιρεία τις δημοσιοποιήσει.
- Ενημερώστε οποιονδήποτε εκπρόσωπο ρυθμιστικής αρχής, δημοσιογράφο ή εξωτερικό δικηγόρο που ζητά πληροφορίες για τις λειτουργίες της Εταιρείας, πως επιθυμούμε να τον βοηθήσουμε και πως θα επικοινωνήσουμε με το αρμόδιο πρόσωπο, το οποίο θα εξυπηρετήσει.
- Μη συνομιλείτε με δημοσιογράφους, ανεξάρτητα από την ιδιότητα τους, χωρίς πρότερη καθοδήγηση από το τμήμα δημοσίων σχέσεων της Εταιρείας.
- Μην υπονοείτε πως εκπροσωπείτε την Εταιρεία όταν δίνετε απλά την προσωπική σας γνώμη, όπως για παράδειγμα για μια εταιρική συνάντηση ή μια διαδικτυακή συζήτηση του διοικητικού συμβουλίου.



ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ

Πολύ συχνά αβάσιμες φήμες τείνουν να γίνουν "αποδεκτά γεγονότα" στη συνείδηση των εργαζομένων ακόμα και του τύπου. Στόχος της Εταιρείας είναι να κοινοποιεί σωστές και ακριβείς πληροφορίες για τη δράση της, ώστε να πληροί τις νομικές απαιτήσεις και να διατηρεί την εμπιστοσύνη των μετόχων, δικών της ή μη. Έτσι λοιπόν είναι σημαντικό να επιτρέπουμε στην Εταιρεία να κοινοποιεί πληροφορίες βάσει ενδεδειγμένων διαδικασιών και όχι να επιτρέπουμε στους εργαζόμενους να διαδίδουν φήμες που ίσως δεν ευσταθούν.

ΕΝΗΜΕΡΩΘΕΙΤΕ



Να είστε προσεκτικοί με τις ακόλουθες περιστάσεις, ή οποιαδήποτε κατάσταση, της οποίας η ενδεχόμενη αποκάλυψη μπορεί να επηρεάσει τις επιχειρήσεις της Εταιρείας ή να μειώσει την τιμή της μετοχής. Αν προκύψει μία από τις παρακάτω καταστάσεις, ενημερώστε τον διευθυντή σας ώστε να μπορέσει η Εταιρεία να καθορίσει αν χρειάζεται δημοσιοποίηση. Σε περίπτωση που η Εταιρεία:

- Υποβληθεί σε συγχώνευση, εξαγορά ή αποεπένδυση.
- Προβεί σε τεράστια κεφαλαιακή επένδυση, όπως η επέκταση των κατασκευαστικών εργοστασίων.
- Συμμετέχει με μεγάλο κεφάλαιο σε μια άλλη εταιρεία ή στη διάθεση του μετοχικού της κεφαλαίου.
- Αντιμετωπίζει μια μεγάλη αγωγή, δικαστική αμφισβήτηση μετοχών, ή διαφωνία περί διοικητικών δικαιωμάτων.
- Έλαβε ένα μεγάλο πρόστιμο ή κύρωση.
- Πρέπει να ανακαλέσει ή να αποσύρει ένα προϊόν μεγάλης εμβέλειας.
- Εξαγοράζει ή διαθέτει μεγάλης κλίμακας υλικά ενεργητικά, όπως εργοστάσια ή εξοπλισμός.

Για να μάθετε περισσότερα για γεγονότα και καταστάσεις που απαιτούν δημόσια κοινοποίηση, συμβουλευτείτε τις **Public Disclosure Operations Principles**.

