

Deklarácia zabezpečenia kvality služieb, dodržiavania predpisov, boja voči protiprávnemu a neetickému konaniu a jeho nulová tolerancia

Úvod

Spoločnosť ARRIVA, ako podnikateľský subjekt podnikajúci na Slovensku prijíma záväzok implementovať Compliance Management Systém. Ide o program, ktorého súčasťou je dosiahnutie súladu so všeobecne záväznými normami, potieranie protiprávneho a neetického konania a pripojenie sa k boju proti korupcii. Zaväzujeme sa touto deklaráciou dodržiavať Compliance program tak, aby sme vytvorili podmienky k eliminácii neetického a protiprávneho konania v našej organizácii. Zároveň je nespochybniteľné, že perspektíva a prosperita spoločnosti ARRIVA na Slovensku závisí od zvládnutia kvality ako nutnej podmienky uplatnenia našich služieb na trhu a vzájomne prospešných vzťahov so všetkými zainteresovanými stranami. Popri kvalite sú prvoradými záujmami spoločnosti:

- Bezpečnosť všetkých osôb pracujúcich pre spoločnosti ARRIVA na Slovensku,
- Minimalizácia dopadu našich činností na životné prostredie vrátane efektívneho hospodárenia s energiami,
- Bezpečnosť všetkých osôb zúčastňujúcich sa na činnostiach spoločností ARRIVA, tj. zamestnanci, dodávatelia, cestujúca verejnosť,
- Nulová tolerancia akéhokoľvek protiprávneho a neetického konania.

Spoločnosť ARRIVA na Slovensku poskytuje vysokokvalitné služby v mestskej, prímestskej a regionálnej doprave. Z tohto dôvodu musí mať každá naša služba takú kvalitu, aká je dosahovaná v konkurenčnej súťaži na voľnom trhu. Konečným užívateľom a posudzovateľom našich služieb je cestujúca verejnosť a samosprávne kraje ako objednávateľia našich služieb vo verejnom záujme. Spätná väzba od zákazníkov je najvyšším meradlom toho, či kvalita nami poskytnutej služby je alebo nie je na úrovni, ktorú zákazníci vyžadujú. Nevyhnutným predpokladom pre dosiahnutie takejto kvality je súlad našich činností so všetkými všeobecne záväznými právnymi a internými predpismi. Zodpovednosť za súlad a dodržanie požadovanej kvality má manažment spoločností.

Kvalitu a dodržiavanie všetkých všeobecne záväzných a interných predpisov chceme dosiahnuť dodržiavaním pravidiel, osobnou angažovanosťou, otvorenou a kritickou komunikáciou, osobnou zodpovednosťou a neustálym zlepšovaním sa.

Organizácia netoleruje protiprávne konanie v akejkoľvek podobe.

Záväznosť

Compliance program je záväzný pre všetkých zamestnancov a pre každého, kto jedná menom ARRIVA alebo je s ňou v obchodnom vzťahu – tretie strany. Splňa požiadavky na záväznosť pravidiel ako aj na ich vymožitelnosť, a to nielen smerom dovnútra voči zamestnancom, ale aj navonok voči dodávateľom a všetkým tretím stranám. Na jeho dodržiavanie sa podieľa každý zamestnanec. Všetci zamestnanci a dodávatelia sú informovaní o svojich právach a povinnostiach, cieľoch a prioritách spoločnosti, každý zamestnanec a dodávateľ je zodpovedný za svoju časť služieb.

Naše nároky na dodržiavanie pravidiel, noriem, etického konania a zabezpečenia služieb v požadovanej kvalite prenášame aj na našich dodávateľov. Vyžadujeme od nich rešpektovanie našich noriem, predpisov, našej politiky a ich prispievanie k našej kvalite bezchybnými dodávkami tovarov a služieb.

Vedenie spoločnosti sa zaväzuje neustále zlepšovať a zvyšovať zapojenie a úroveň povedomia zamestnancov a dodávateľov v oblasti dodržiavania pravidiel, etického konania, v oblasti ochrany životného prostredia.

Plnenie tejto politiky je trvalým záväzkom vedenia spoločnosti. Vedenie spoločnosti sa zaväzuje zdokonaľovať všetky riadiace a manažérske systémy a trvalo zlepšovať ich integritu v súlade s príslušnými ISO normami.

Zakazuje sa neetické, protiprávne konanie zamestnancov a obchodných partnerov.

Priority

Našou prioritou je úplne odstrániť, resp. v maximálnej miere obmedziť príležitosti k vzniku neetického a protiprávneho konania a v nadväznosti na všetky identifikované riziká prijať efektívne opatrenia k ich eliminácii alebo k ich minimalizácii. Dôraz kladieme na prevenciu, odhalenie a dôkladné preverenie každého protiprávneho konania a na vytvorenie transparentného prostredia voči verejnosti a k vlastným zamestnancom.

Spoločnosť motivuje všetkých svojich zamestnancov a dodávateľov k dodržiavaniu všetkých predpisov, k službe pre zákazníkov a zabezpečuje pre nich pravidelné a kontinuálne školenia a vzdelávanie.

Protiprávne a neetické konanie je spoločensky neprijateľné, spôsobuje nedôveryhodnosť a podryva dôveru vlastných zamestnancov.

Nástroje programu a jeho vymáhateľnosť

Na účel dosiahnutia priorít a cieľov programu sme vybudovali systém vnútorných kontrol, mechanizmov a procesov, ktoré vytvárajú efektívnu obranu voči protiprávnemu konaniu zamestnancov a tretích osôb.

Nástrojmi riadenia sú najmä Compliance Management System podľa ISO 37301 a integrovaný systém riadenia podľa ISO 9001, ISO 14001 a ISO 45001 podľa aktuálne platného stavu, jeho neustále udržiavanie a zlepšovanie. Tieto nástroje nepokladáme za formálne, ale naša spoločnosť nimi aktívne žije a plne využíva informácie, skúsenosti a trendy v nich obsiahnuté.

Vymožiteľnosť týchto pravidiel zabezpečujeme prostredníctvom špecializovaných školiacich programov, preverovaním znalostí zamestnancov a tretích strán zo záväzných pravidiel, oboznamovaním zamestnancov a dodávateľov so záväznými pravidlami a previerkami ich dodržiavania, ako aj systémom schválených sankcií.

Medzi efektívne kontroly patrí napr. nábor a overovanie zamestnancov, preverovanie obchodných partnerov, schvaľovací mechanizmus alebo finančné kontroly.

Pravidlá správania sa

Nikto z ARRIVA nepraktikuje neetické, protiprávne a najmä korupčné konanie v akejkoľvek podobe – napr. nikdy nesľubujeme peniaze, odmenu, láskavosť, ani prospech žiadnemu zákazníkovi, ani úradnej osobe za účelom nečestného ovplyvnenia správania sa, alebo úsudku tohto človeka.

Vrcholoví predstavitelia, príslušní riaditelia, zamestnanci, ani žiadna tretia osoba vystupujúca menom organizácie:

- neporuší etický kódex spoločnosti ARRIVA,
- nekoná spôsobom, ktorý poškodí dobré meno, reputáciu, obchodné a pracovné vzťahy a povesť ARRIVA, najmä
- neponúkne nikomu úplatok ani neprijme od nikoho úplatok;
- nebude praktikovať žiadnu formu nepriameho úplatkárstva, pri ktorej by ponúkala alebo prijímala akýkoľvek úplatok prostredníctvom tretej osoby;
- nebude v konflikte záujmov.

Sankcie

Vrcholoví predstavitelia, príslušní riaditelia, zamestnanci a tretie strany konajúce v mene ARRIVA sú povinní zoznámiť sa so zákonmi a právnymi predpismi systému, v ktorom pôsobia a prísne ich dodržiavať.

Vo vzťahu k zamestnancom:

Bez ohľadu na sankcie, ktoré je možné uložiť podľa príslušného zákona, sa môžu na zamestnanca, ktorý sa dopustil porušenia uplatniť aj disciplinárne postihy v zmysle príslušných ustanovení Zákonníka práce, v súlade s povinnosťami podľa pracovnej zmluvy a Kolektívnej zmluvy s príslušným odborovým orgánom. Povinnosti zamestnancov z nich vyplývajúce boli zapracované do príslušných pravidiel, politík a stratégií našej spoločnosti. Pre vrcholných predstaviteľov, vedúcich zamestnancov a ďalších zamestnancov ARRIVA môže mať porušenie pravidiel Compliance za následok interné vyšetrovanie a disciplinárne dôsledky, vrátane prepustenia či odvolania. Porušenie Compliance pravidiel môže vyústiť aj do osobnej zodpovednosti (najmä za spôsobenú škodu) či do verejnoprávnej zodpovednosti (za trestný čin alebo priestupok). Hroziacimi sankciami pre fyzické osoby sú najmä napomenutie, zákaz činnosti, pokuta či peňažitý trest alebo trest odňatia slobody.

Vo vzťahu k tretím stranám:

Pre tretie strany môže mať porušenie Compliance pravidiel za následok okamžité ukončenie zmluvnej spolupráce s ARRIVA. Porušenie Compliance pravidiel môže vyústiť aj do súkromnoprávnej zodpovednosti (najmä za spôsobenú škodu) či verejnoprávnu zodpovednosť (za trestný čin alebo priestupok) konkrétnych fyzických či právnických osôb.

Porušovanie zákonov, všeobecne záväzných predpisov a interných pravidiel môže spoločnosti ARRIVA spôsobiť vážne škody, takže tieto porušenia sa musia hlásiť.

ARRIVA vykonáva v pravidelných intervaloch audity dodržiavania interných pravidiel vyplývajúcich z tejto politiky, aby bol zabezpečený súlad s príslušnými predpismi.

V prípade interných vyšetrovaní a auditov sú všetci zamestnanci povinní plne spolupracovať s vyšetrovateľmi alebo audítormi a predložiť im príslušné dokumenty a dôkazy. Porušenie tejto povinnosti predstavuje obmedzujúcu prekážku a bude predmetom disciplinárneho konania.

Oznámenie podozrenia na protiprávne, alebo neetické konanie.

ARRIVA poskytuje plnú podporu každému, kto sa domnieva, alebo má dobrý dôvod domnievať sa, že nastalo nedodržanie akýchkoľvek zákonov alebo aj interných predpisov, najmä keď odmietne zaplatiť úplatok, bez ohľadu na utrpené nepríjemnosti, stratu obchodných príležitostí alebo zvýšené náklady. Na tento účel zriadila komunikačné kanály, na ktorých môžete oznamovať akékoľvek podozrenie na protiprávne alebo neetické konanie.

Ak máte podozrenie, že vrcholoví predstavitelia, vedúci zamestnanci alebo zamestnanci ARRIVA, alebo ktokoľvek iný, kto za ňu alebo jej menom koná, by mohol jednať v rozpore s príslušnými zákonmi, všeobecne záväznými a internými predpismi, musíte nám to neodkladne oznámiť. Všetky tieto oznámenia budú neodkladne vyšetrované. V prípade potreby budú zavedené nápravné opatrenia.

Nikto zo zamestnancov, ani tretie osoby nebudú vystavené postihu ani nebudú znevýhodnení za to, že nahlásia podozrenie na porušenie povinností. Každému oznamovateľovi podozrenia zaručujeme ochranu, vrátane utajenia jeho totožnosti.

Podozrenie na prípadné protiprávne či neetické konanie je možné oznamovať prostredníctvom týchto komunikačných kanálov:

Cez Linku Integrity: <https://arriva.integrityline.com/>
Emailom: linkadovery@arriva.sk
Telefonicky: +421 2 3322 1407
Poštou: ARRIVA Slovakia, a.s., Štúrova 72, 949 44 Nitra
Osobne: návštevou Compliance manažéra