



Codul de Etică Orange



etica în afaceri este
la baza dezvoltării
responsabile



Într-o lume tot mai intens conectată, vrem să aducem cele mai bune servicii digitale pentru toți și fiecare. Ambiția noastră este să fim operatorul preferat al tuturor.

Prin acest cod de etică Orange adoptă un set de principii de ghidare, menite să consolideze încrederea angajaților, clienților, furnizorilor, acționarilor și partenerilor săi precum și a societății în întregime.

Aceste principii de acțiune sunt bazate pe respect, integritate, calitate a serviciilor și spirit de echipă. Orange va respecta aceste principii zi de zi și va asigura respectarea lor de toți cei cu care lucrează, indiferent de mediul geografic și cultural.

Credem, că un comportament exemplar poate doar să fortifice poziția noastră de operator de încredere.

Vă îndemn să citiți acest document de referință și să adoptați aceste principii.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Stéphane Richard'.

Stéphane Richard

Președinte și Director Executiv Orange

angajamentele noastre

Angajamentul de Respect constituie un veritabil ghid în relațiile noastre cu toate părțile interesate și este parte integrantă a tuturor activităților noastre. Noi ținem cont de diferențele individuale și le respectăm.

Respectul stă la baza interacțiunii dintre oameni, nu doar în interiorul Grupului, în raport cu clienții și acționarii noștri, dar și în mediul nostru social.

Noi respectăm oamenii și dreptul lor la viață privată. Respectăm diferențele de origine, etnie, gen, cultură, vârstă, situație familială, orientare religioasă, politică sau sindicală.

Angajamentul de Integritate ne determină să respectăm cu strictețe obligația noastră de onestitate în relațiile de afaceri. E o cerință către noi toți și către management în particular, de a adopta un comportament exemplar în procesul de îndeplinire a obligațiilor noastre față de clienți, colegi și alte părți interesate.

Angajamentul de Calitate constă în asigurarea unor servicii de calitate pentru clienții noștri. Calitatea se referă la fiecare domeniu al afacerii și fiecare are un rol, contribuind la realizarea acestui obiectiv. Ambiția noastră este să fim recunoscuți și susținuți de toate părțile interesate.

Spiritul de Echipă care ne inspiră, cuprinde de asemenea solidaritatea și cooperarea. Aceasta înseamnă că noi putem combina cele mai bune competențe spre beneficiul clienților noștri și a părților interesate, depășind împreună provocările cu care ne confruntăm acum și cele de viitor.

Principiile noastre de acțiune și conduită sunt în conformitate cu cele din Declarația Universală a Drepturilor Omului și cele stabilite de Organizația Internațională a Muncii (în special în ceea ce privește interdicția față de munca forțată și folosirea muncii copiilor), de OCDE (în special în ceea ce privește lupta împotriva corupției) și angajamentele pe care Grupul Orange și le-a asumat în privința respectării Responsabilității Sociale Corporative, fiind una dintre primele organizații care a aderat la Pactul Global al Națiunilor Unite.



principiile noastre de acțiune

față de clienții noștri

Orange Group și-a fundamentat succesul pe abilitatea de a livra produse și servicii de calitate, pe placul clienților. Mereu atenți față de așteptările și nevoile clienților, noi evaluăm și îmbunătățim constant produsele și serviciile noastre, calitatea relațiilor noastre pe toate canalele (în magazine, centre de apel, on-line și în rețelele sociale), capacitatea noastră de a fi inovativi și de a optimiza procesele noastre pentru o mai bună experiență a clientului.

Angajamentul nostru de a face calitatea și inovația să lucreze pentru clienții noștri este forța motrice, care stă la baza fiecărui produs pe care îl creăm și îl aducem pe piață. Suntem conștienți că preocupările și cerințele cu privire la sănătate și siguranță sunt de o importanță primordială.

față de angajații noștri

Credem în integritatea, spiritul de inițiativă, responsabilitatea și motivația angajaților noștri. Lucrăm pentru a crea condiții care facilitează dezvoltarea abilităților profesionale și a responsabilității individuale într-un mediu ce încurajează inițiativa personală. De asemenea, ne dorim să dezvoltăm inteligența colectivă, simțul de inovație și spiritul de echipă.

Echipele sunt formate din oameni cu valori culturale și profesionale diferite. Noi nu tolerăm discriminarea sub nici o formă, mai ales la angajare sau promovare. Mizăm pe filialele noastre să stabilească și să consolideze proceduri care permit angajaților să raporteze orice caz de nerespectare al acestui Cod. Adițional, cerem ca fiecare caz raportat să fie investigat în mod corespunzător și în strictă concordanță cu legile în vigoare.

față de acționarii noștri

Toate eforturile noastre sunt direcționate spre creșterea încrederii acționarilor noștri, cu scopul de a asigura că investițiile lor sunt profitabile.

Prezentăm acționarilor noștri informație inteligibilă, relevantă și exactă, în mod regulat și în timp util, și solicităm activ părerea investitorilor, în special prin intermediul Clubului de Acționari (Club des Actionnaires). De asemenea, depunem toate eforturile să ne asigurăm că reglementările bursiere și principiile de bună guvernare corporativă sunt onorate.

în privința furnizorilor

Noi construim activ relații de lungă durată cu furnizorii noștri, bazate pe încredere, respect și integritate, pentru ca toți clienții noștri să beneficieze de cele mai bune servicii. La rândul nostru, mizăm din partea furnizorilor pe respectarea unor principii echivalente celor stabilite în acest cod.

cu toate părțile interesate în țările în care operează Grupul

Noi ne conformăm legilor și reglementărilor în vigoare și respectăm mediul natural și cultural al țărilor în care ne desfășurăm activitatea.

Indiferent de circumstanțe, noi nu finanțăm partide politice sau organizații al căror scop este primordial politic. Grupul Orange nu tolerează corupția.

Noi promovăm utilizarea informației și a tehnologiilor comunicaționale pentru a susține dezvoltarea continuă și pentru a contribui la bunăstarea comunităților locale în care ne desfășurăm activitatea.

față de concurenții noștri

Căutăm să ne diferențiem de concurenții noștri printr-o calitate ireproșabilă a experienței clienților noștri, bazată pe calitatea produselor și serviciilor și a relațiilor noastre. Subscriem principiului fundamental de concurență sănătoasă și loială - un factor-cheie pentru creștere și inovare.

Conștienți de responsabilitățile noastre, optimizăm consumul de energie și alte resurse naturale, și integram preocupările ce țin de mediu în activitățile noastre.

Fie că ne este încredințată o misiune de interes general sau de livrare a unui serviciu universal, noi ne angajăm să dezvoltăm mijloacele potrivite pentru a îndeplini angajamentele noastre.



prioritatea principiilor fundamentale ale Grupului

Dacă aflu că o infracțiune sau un act de fraudă au fost comise împotriva Grupului sau a filialelor sale, trebuie să alertez în funcție de caz: managerul meu nemijlocit, Direcția de Audit Intern și Control al Riscurilor din cadrul Grupului sau oricare organ, care raportează Consiliului de Administrație.

Cum să pun aceste principii în practică în activitatea mea profesională?

în relația cu clienții și furnizorii

Aplic principiile de integritate, calitate și imparțialitate în relațiile cu toți clienții și furnizorii.

Mă abțin de a solicita cadouri sau avantaje, și nu accept nimic mai mult decât o valoare simbolică.

Nu mă angajez în practici ilegale de orice fel și nu particip la acte de corupție.

Dacă negociez acorduri cu terțe părți, iau măsuri adecvate și corespunzătoare pentru ca informația furnizată și reprezentarea să fie făcute corect. În plus, înainte de a accepta angajamente care impun obligații Grupului sau uneia dintre filialele sale, mă asigur că toate aspectele tehnice, comerciale, legale sau altele, sunt clar stabilite.

în privința protejării activelor corporative

Depun toate eforturile necesare pentru a proteja proprietatea intelectuală, orice proiect al Grupului și know-how-ul.

Mă asigur că resursele Grupului sunt utilizate corespunzător, că activele sale sunt protejate și că se evită irosirea lor sau utilizarea abuzivă. În utilizarea resurselor care-mi sunt încredințate în virtutea activității mele, se mizează pe faptul că voi acționa cu bună credință, în interesul Grupului și în concordanță cu toate regulile aplicabile.

Dacă accidental, aflu informații confidențiale în executarea activităților de serviciu, iau măsurile de precauție necesare pentru a mă asigura că aceasta rămâne confidențială. Această obligație rămâne în vigoare, chiar dacă încetez să mai fiu angajat al Grupului.

primatul principiilor fundamentale ale Grupului

Dacă aflu că un act de fraudă sau ceva interzis a fost comis împotriva Grupului sau a uneia din filialele sale, voi raporta acest lucru managerului meu nemijlocit, Direcției de Audit Intern și Control al Riscurilor al Grupului sau oricărui organism de guvernare care raportează Consiliului de Administrație.

conflict de interese

Evit situațiile în care interesele mele personale (sau interesele unor persoane fizice sau juridice care îmi sunt apropiate sau cu care am legătură) intră în conflict cu cele ale entităților Grupului.

Dacă acest lucru nu poate fi evitat, acționez în concordanță cu buna credință și toată responsabilitatea față de Grup și informez managerul meu nemijlocit sau Directorul Resurse Umane despre un posibil conflict de interese.

Dacă sunt director, trebuie să consult Șeful Consiliului de Administrație al filialei despre această problemă.

deontologie bursieră

Dacă sunt în posesia unui material sau a unor informații care nu sunt publice, susceptibile să aibă incidență asupra unui instrument financiar al Grupului sau al unei filiale, mă abțin de la divulgarea acestei informații, de la comercializarea directă sau indirectă în baza acestei informații pe piața financiară, și de la permiterea premeditată sau nu, ca terțe părți să facă acest lucru înainte ca informația să devină publică.

Nerespectarea poate fi motiv de răspundere personală și poate duce la sancțiuni, inclusiv penale.



Un set de reguli specifice, referitoare în special la tranzacțiile bursiere, completează acest Cod în concordanță cu legile în vigoare.

etica de afaceri în Grupul Orange

rolul Comitetului de Etică

Etica noastră de afaceri ghidează conduita profesională a Grupului și a filialelor sale. Aceasta include toți angajații Grupului, indiferent de domeniul de activitate sau nivelul de responsabilitate. Toți angajații Orange Group, în special managerii, trebuie să promoveze și să pună în practică aceste principii.

statutul Codului de Etică

Acest Cod nu înlocuiește legile și reglementările în vigoare din orice țară în care operează Grupul Orange, fie că se află sau nu în Uniunea Europeană. Acolo unde este cazul, acest Cod poate fi completat de coduri de conduită specifice.

rolul Comitetului de Etică al Grupului

Comitetul de Etică al Grupului este responsabil de administrarea problemelor ce țin de standardele de etică ale Grupului. Este constituit dintr-un președinte și trei membri, toți fiind numiți de Președintele Grupului Orange.

Comitetul verifică periodic în ce măsură Codul este cunoscut și aplicat, precum și practicile Grupului în domeniul eticii de afaceri. Comitetul asigură omogenitatea acestor practici în cadrul întregului Grup.

El urmărește toate modificările reglementare și juridice în acest domeniu. La inițiativă proprie sau la sesizare Comitetul oferă recomandări filialelor Grupului în ceea ce privește respectarea valorilor Grupului și implementarea principiilor stabilite în Cod, și, la cerere, privind formarea comitetului de etică local.

Acționând în condiții de strictă confidențialitate, Comitetul poate examina cazuri individuale care i-au fost înaintate de către angajații Grupului sau managerii lor.

Comitetul vine cu recomandări către Președintele Grupului Orange cu scopul de a favoriza înțelegerea și respectarea Codului. El înaintează, de asemenea, completările sau amendamentele necesare Codului. Comitetul raportează anual asupra activității sale Președintelui Grupului Orange și Președintelui Comitetului de guvernare al consiliului de administrare al Grupului.

Pentru a facilita acest proces la nivel de Grup au fost stabiliți consilieri de etică și coordonatori de etică în fiecare țară sau filială. Aceștea oferă consultații angajaților, prezintă solicitările și preocupările locale către Comitetul de Etică și asigură că orice aplicații practice adecvate specificului local și liniilor de business sunt comunicate.





Pentru mai multe informații
despre Codul de Etică Orange
vizitați www.orange.com