

E-PÓŁUDNIE -
STOWARZYSZENIE NA RZECZ ROZWOJU
SPOŁECZEŃSTWA INFORMACYJNEGO

Klaster południe

Kodeks Społecznej
Odpowiedzialności Biznesu
dla przemysłu
telekomunikacyjnego

WPROWADZENIE	2
1. ŁAD ORGANIZACYJNY	4
2. PRAWA CZŁOWIEKA	5
3. PROMOWANE PRAKTYKI Z ZAKRESU PRACY	6
3.1 Zasady ogólne	6
3.2 Rekrutacja do pracy	6
3.3 Warunki pracy	7
3.4 Komunikacja wewnątrzfirmowa	7
3.5 Higiena i bezpieczeństwo pracy	7
3.6 Rozwój pracowników	8
3.7 Odejście pracownika	8
4. ŚRODOWISKO	9
4.1 Zasady ogólne	9
4.2 Praca w biurze	10
4.3 Procesy produkcyjne i produkty	11
4.4 Transport i opakowania	12
5. UCZCIWE PRAKTYKI OPERACYJNE	13
5.1 Zwalczanie korupcji	13
5.2 Decyzje i działalność biznesowa	14
5.3 Konkurencja	14
6. ZAGADNIENIA KONSUMENCKIE	15
6.1 Odpowiedzialny marketing	15
6.2 Informacje o produktach i usługach	15
6.3 Zasady sprzedaży	16
6.4 Ochrona zdrowia i bezpieczeństwa konsumentów	17
6.5 Wsparcie, serwis i rozpatrywanie reklamacji	17
6.6 Ochrona i bezpieczeństwo danych osobowych klientów	18
7. ZAANGAŻOWANIE SPOŁECZNE I ROZWÓJ SPOŁECZNOŚCI LOKALNEJ	19
7.1 Zasady ogólne	19
7.2 Działania na rzecz lokalnych społeczności	19
7.3 Dostęp do wyrobów i usług	20

Klaster e-Południe to inicjatywa 20 lokalnych operatorów telekomunikacyjnych, którzy w 2008 roku postanowili zjednoczyć siły i założyli stowarzyszenie, służące realizacji projektów, które ze względu na skalę i koszty były trudne do samodzielnego przygotowania i wdrożenia przez poszczególnych operatorów.

Patrząc na sztandarowy projekt klastra, czyli węzeł wymiany ruchu EPIX, można powiedzieć, że te działania przyniosły sukces. Aktualnie w projekcie bierze udział ponad 500 operatorów telekomunikacyjnych, a w każdym kolejnym miesiącu przybywa po kilka firm. Coraz więcej operatorów przyłącza się do projektu, gdyż widzą w tym czysty zysk biznesowy. Przynależność do klastra e-Południe już teraz jest w środowisku małych i średnich operatorów telekomunikacyjnych pewnym wyznacznikiem dobrego produktu i wysokiej jakości świadczonych usług. E-południe ma swoją markę i jest znane w środowisku telekomunikacyjnym. E-południe jest postrzegane bardzo dobrze przez małych operatorów, a czasem nieco gorzej przez duże telekomunikacyjne, gdyż klaster zaczyna być utożsamiany z agregatorem rynku, dbającym o konkurencyjność małych, firm lokalnych, dostarczającym im narzędzi do skutecznej rywalizacji z dużymi korporacjami. e-Południe nawiązuje kontakty międzynarodowe, sprzyjające wymianie doświadczeń i wiedzy z innymi klastrami. Dzięki uczestnictwu w projekcie V4ICT e-Południe ma bliskie relacje z klastrami IT z krajów grupy wyszehradzkiej oraz Bułgarii i Rumunii. Ostatnio klaster podpisał również umowę o współpracy z Uniwersytetem Mundiapolis w Casablance, czego efektem jest organizacja konkursu na najlepszy biznesplan dla młodych przedsiębiorców. Ekspertzy klastra lubią i potrafią dzielić się wiedzą, dlatego zostali zaangażowani przez Komisję Europejską do projektu Euromed, w którym pomagają młodym przedsiębiorcom z krajów basenu Morza Śródziemnego w zakładaniu i prowadzeniu biznesu. W ciągu ostatnich trzech lat zorganizowano szereg spotkań z przedsiębiorcami m.in. z Egiptu, Libanu, Maroka, Tunezji, Senegalu, Madagaskaru czy Wybrzeża Kości Słoniowej. Rynki telekomunikacyjne w krajach Afryki dopiero zaczynają się liberalizować, ale e-Południe wierzy, że są to rynki przyszłości.

E-południe funkcjonuje w wysoce innowacyjnym sektorze, który sprzyja dynamicznemu rozwojowi. W przyszłości działalność klastra ma nadal skupiać się na sektorze telekomunikacyjnym, z branżą IT w tle. Członkowie klastra obserwują rozwój podobnych inicjatyw w Polsce i w Europie. Uczestnictwo w konferencjach w Polsce, na Węgrzech, w Słowacji czy w Czechach dowiodło, że im bardziej różnorodny klaster, tym trudniej zdefiniować cele, przez co rozmywają się potrzeby jego uczestników. Członkowie klastra zgodnie stwierdzają, że dużo łatwiej jest realizować projekty, którymi zainteresowana jest większość uczestników inicjatywy.

Już od dłuższego czasu w klastrze e-Południe widoczne są działania poszczególnych członków, które można określić jako społeczną odpowiedzialność biznesu. Przykładem może być klastrowy projekt dotyczący założenia call center dla operatorów, gdzie w charakterze agentów zatrudniono osoby niepełnosprawne. Dziś w e-Południowym call center pracuje ponad 10 niepełnosprawnych osób, które świetnie się sprawdzają w tej roli. Problem w tym, że wiele firm rozpoczyna działania na rzecz lokalnego otoczenia zupełnie nieświadomie, niemalże intuicyjnie, albo jedynie w odpowiedzi na skierowane do nich prośby, przez co nie udaje im się wykorzystać tego wizerunkowo, wzmacniając własną markę i wzmacniając zarazem wizerunek całego sektora lokalnych operatorów telekomunikacyjnych.

Ponieważ wielu członków klastra e-Południe działa właśnie w taki sposób, postanowiliśmy stworzyć Kodeks Społecznej Odpowiedzialności Biznesu dla branży małych i średnich operatorów telekomunikacyjnych, który pozwolił skonsolidować te inicjatywy i nadać im wspólny kierunek. Chcemy edukować naszych członków w zakresie możliwości wykorzystania inicjatyw związanych ze społeczną odpowiedzialnością biznesu oraz uzyskiwania tą drogą korzyści wizerunkowych dla firmy i dla klastra. Naszym zamysłem jest również stworzenie bazy dobrych praktyk, aby cała branża mogła skorzystać na indywidualnych doświadczeniach operatorów klastra e-Południe. Ponieważ działamy w bardzo konkurencyjnym środowisku, zależy nam, aby i na tym polu również nie brakowało współzawodnictwa. Dlatego stworzyliśmy system motywacyjny oraz nagrodę dla najlepszego, odpowiedzialnego społecznie operatora. Mamy nadzieję, że nagroda „Teleodpowiedzialny Roku” zachęci operatorów do działania na rzecz lokalnego otoczenia, a nasze środowisko będzie bardziej odpowiedzialne społecznie, zaś nasi klienci przekonają się, że oprócz zysków ważne są dla nas także idee i wartości, które mogą uczynić świat lepszym. Nie chcemy również by Kodeks był zjawiskiem incydentalnym, dlatego co roku będziemy stawiać sobie nowe zadania i oceniać ich realizację. Kodeks ma pomóc ocenić efektywność naszych działań i stać się narzędziem ewaluacji. Liczymy na to, że ta kolejna inicjatywa klastra e-Południe będzie dobrze przyjęta przez środowisko i że już na wiosnę 2018 roku wyłonimy pierwszego „Teleodpowiedzialnego Roku”.

Każdy podmiot prowadzący działalność w branży telekomunikacyjnej posiada własną odrębność organizacyjną, uwzględniającą m.in. jego strategiczne cele, kulturę organizacyjną, system zarządzania oraz narzędzia dialogu z interesariuszami. Wynikają one z indywidualnego charakteru firmy, specyfiki jej działalności i wielu innych czynników, ale wszyscy operatorzy telekomunikacyjni wyznają wspólne, nadrzędne wartości z zakresu ładu organizacyjnego, z którymi utożsamiają się wszystkie podmioty w Klastrze:

- Przestrzeganie ładu organizacyjnego jest podstawą naszego działania i ma znaczenie nadrzędne.
- Kierujemy się zasadami transparentności w przedstawieniu wszystkim pracownikom ładu organizacyjnego.
- Przestrzegamy wszelkich reguł prawnych, występujących na terenie gdzie prowadzimy działalność.
- Dbamy o bezpieczeństwo informacyjne naszych przedsiębiorstw, pracowników, interesariuszy, klientów.

Zarówno jako Klaster, ale także jako poszczególni jego uczestnicy, przestrzegamy regulaminu Klastra oraz dążymy do spełniania zawartych w nim celów, takich jak:

- Wymiana doświadczeń związanych z wdrażaniem innowacyjnych rozwiązań produktowych, technologicznych i organizacyjnych w poszczególnych firmach wchodzących w skład Klastra.
- Nawiązanie ścisłej współpracy z jednostkami naukowymi w celu usprawnienia procesu transferu technologii i wdrażania nowoczesnych rozwiązań.
- Współpraca z ośrodkami regionalnymi wspierającymi rozwój klastrów i lokalny rynek pracy, jak też korzystanie ze specjalistycznych usług doradczych dotyczących opracowywania planów rozwoju i ekspansji Klastra oraz planów w zakresie jakości, innowacji i nowych technologii.
- Wzrost gospodarki sieciowej (e-usługi), wpływ na rozwój społeczeństwa informacyjnego.
- Budowa kultury współpracy i zaufania w Klastrze, promocja i budowanie wizerunku Klastra.

Prawa człowieka stanowią fundamentalną wartość, którą kierujemy się w naszej działalności i w kontaktach z otoczeniem, bez której niemożliwe jest jakiegokolwiek prawidłowe budowanie relacji ze środowiskiem. Troska o zapewnienie każdemu człowiekowi należnych mu praw powinna przyświecać wszystkim działaniom w obszarze prowadzenia społecznie odpowiedzialnego biznesu. Aby realizować te zasady:

- Dochowujemy należytej staranności w przestrzeganiu praw człowieka w naszej firmie jak również troszczymy się o przestrzeganie tych praw w firmach naszych kooperantów jak również w innych podmiotach, z którymi współpracujemy.
- Reagujemy na wszelkie sytuacje zagrożenia praw człowieka w sposób natychmiastowy i bezwzględny.
- Przeciwdziałamy wszelkim rodzajom dyskryminacji ze względu na:
 - rasę, kolor skóry lub grupę etniczną,
 - płeć,
 - wyznawaną religię,
 - orientację seksualną,
 - pochodzenie, narodowość,
 - wiek, status społeczny,
 - wygląd zewnętrzny,
 - niepełnosprawność.
- Piętnujemy i eliminujemy wszelkie przypadki łamania praw człowieka wewnątrz Klastra.



Praca jest podstawowym narzędziem w osiągnięciu celu danego przedsiębiorstwa, jakim jest dążenie do wzrostu wartości firmy i do zysku. Bez odpowiednich nakładów pracy niemożliwe jest uzyskanie zaplanowanych rezultatów. Dlatego bardzo ważne jest, aby w pełni odpowiedzialnie zaplanować procesy związane z zatrudnieniem, rekrutacją, zapewnieniem odpowiednich warunków do wykonania określonej pracy, prowadzeniem precyzyjnej i transparentnej komunikacji pomiędzy pracodawcą, a pracownikami oraz komunikacji wewnętrznej, pomiędzy pracownikami. Niezwykle istotne jest również zapewnienie wymogów bezpieczeństwa i higieny pracy, a także jasne określenie procesu kadrowego, czyli wszystkich zasad rządzących polityką personalną w przedsiębiorstwach. Poniżej przedstawiamy kluczowe zasady dotyczące stosunku pracy w naszych przedsiębiorstwach:

3.1 ZASADY OGÓLNE

- Stworzone przez nas warunki pracy opierają się na uczciwości, wzajemnym szacunku, tolerancji i współpracy.
- Wspieramy eliminację wszelkich form niewolnictwa i pracy przymusowej oraz zniesienie pracy dzieci.
- Unikamy sytuacji dających podstawę do podejrzeń o nepotyzm.
- Nie wykorzystujemy swojego stanowiska, czy też pozycji bądź wpływów do osiągnięcia własnych korzyści.

3.2 REKRUTACJA DO PRACY

- Kierujemy się zasadami równego dostępu do zatrudnienia, bez żadnych form dyskryminacji.
- Zapewniamy równość szans kobiet i mężczyzn w zakresie zajmowanych stanowisk i wynagrodzeń.
- Zamieszczamy ogłoszenia rekrutacyjne w miejscach dostępnych dla możliwie dużego kręgu potencjalnych kandydatów.
- W ogłoszeniach rekrutacyjnych zawieramy możliwie najbardziej precyzyjne informacje dotyczące oczekiwań wobec kandydata, a także jego przyszłych obowiązków i wynagrodzenia.
- Realne warunki zatrudnienia nie odbiegają od oferty zawartej w ogłoszeniu o pracę.

3.3 WARUNKI PRACY

- Zapewniamy możliwie najlepsze warunki pracy.
- Popieramy wolność zrzeszania się i uznajemy prawo do zbiorowych negocjacji.
- Podejmujemy działania w celu zrównania warunków pracy osób niepełnosprawnych oraz osób sprawnych, w zakresie jaki umożliwiają obiektywne warunki pracy w naszych przedsiębiorstwach.
- Zdecydowanie przeciwstawiamy się wszelkim negatywnym zachowaniom w pracy, w tym między innymi:
 - *wszelkim formom dyskryminacji,*
 - *mobbingowi i innym formom prześladowania i nękania w pracy,*
 - *molestowaniu seksualnemu.*
- Prowadzimy system ochrony socjalnej pracowników.
- Okazujemy wsparcie pracownikom w trudnej sytuacji zawodowej lub osobistej.
- Dbamy o właściwą adaptację nowych pracowników.
- Promujemy zdrowy tryb życia i redukcję stresu.
- Dbamy o równowagę naszych pracowników między zaangażowaniem w pracę zawodową i w życie osobiste, aby przeciwdziałać takim zjawiskom jak zmęczenie i wypalenie zawodowe, problemy w życiu osobistym, spadek motywacji itp.

3.4 KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA

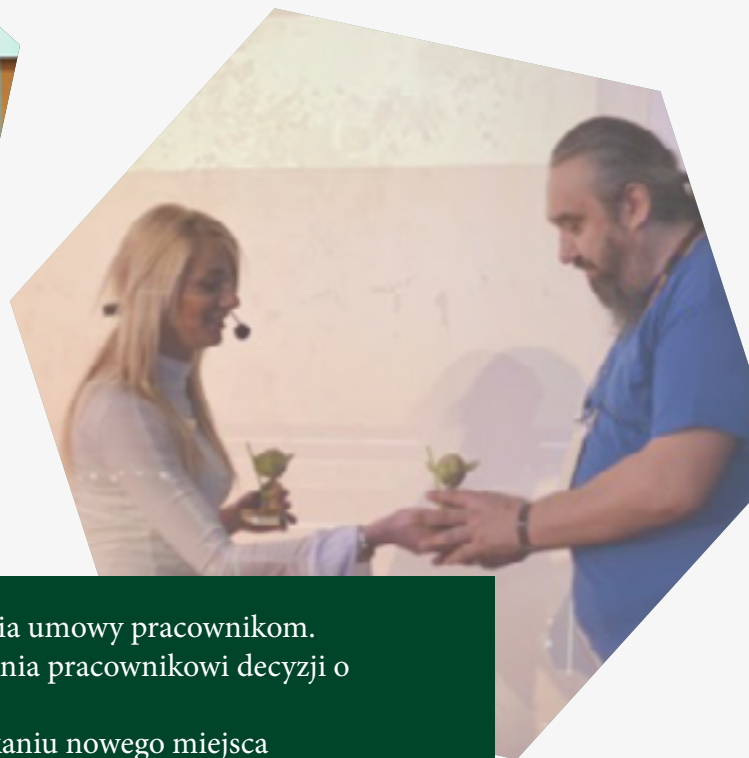
- Kierujemy się zasadą transparentności w komunikacji z pracownikami. Wierzymy, że szeroki dostęp pracowników do informacji wewnątrz firmy korzystnie wpływa na ich zaangażowanie w powierzone zadania i buduje motywację, dlatego dzielimy się z pracownikami strategiami, planami, celami i osiągniętymi przez firmy wynikami.
- Nie przekazujemy poleceń naruszających dobro innych osób lub instytucji, zarówno wewnątrz firmy, jak i na zewnątrz.
- Wysłuchujemy uwag pracowników i reagujemy na potrzeby pracowników.

3.5 HIGIENA I BEZPIECZEŃSTWO PRACY

- Nieustannie poprawiamy bezpieczeństwo pracy i działamy na rzecz ochrony zdrowia naszych pracowników, korzystając z najlepszej i najnowszej dostępnej wiedzy.
- Staramy się sukcesywnie poprawiać świadomość pracowników z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy.
- Promujemy wśród pracowników zaangażowaną postawę w kwestii zwiększenia bezpieczeństwa i higieny pracy.

3.6 ROZWÓJ PRACOWNIKÓW

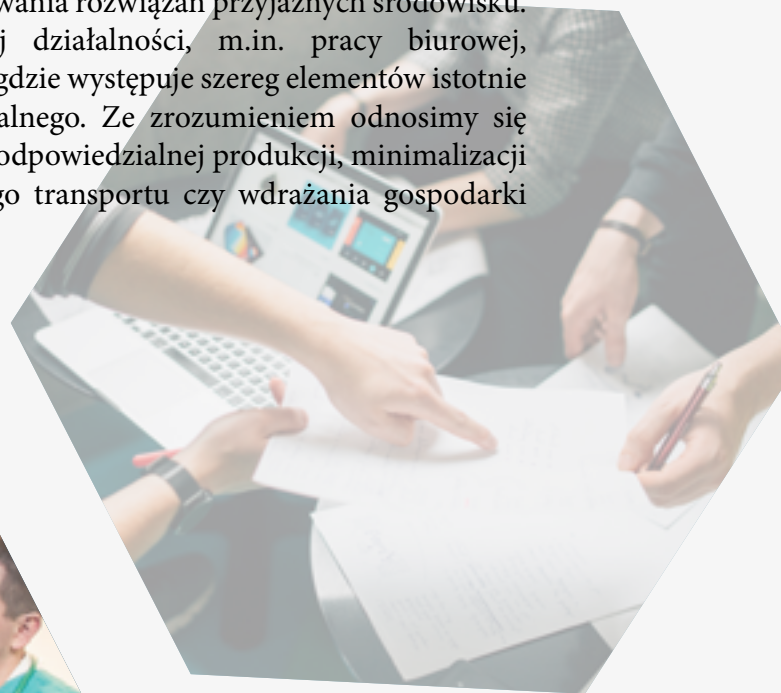
- Wspieramy pracowników w rozwoju, zarówno pod względem zawodowym, jak i osobistym.
- Decyzje o zmianie stanowiska, awansie, wynagrodzeniu czy też premii podejmujemy wyłącznie na podstawie określonych, obiektywnych zasad, a pod uwagę bierzemy wyłącznie kwalifikacje i osiągnięcia w pracy.
- Informujemy na bieżąco pracowników o ocenie ich pracy oraz możliwych zmianach wpływających na ich funkcjonowanie w firmie.
- W procesie oceny pracowników kierujemy się zasadami:
 - jawności dla osoby ocenianej,
 - obiektywności,
 - odnoszeniem się do jasno określonych celów,
 - określenia w czasie,
 - konstruktywności.
- Prowadzimy system ścieżek kariery pracowników, by poprawić proces rozwoju wiedzy, umiejętności i kompetencji pracowników.
- Zbieramy opinie pracowników na temat funkcjonowania naszych firm jako pracodawców, a następnie analizujemy zebrane informacje pod kątem poprawy warunków działania.



3.7 ODEJŚCIE PRACOWNIKA

- Dotrzymujemy terminów wypowiedzenia umowy pracownikom.
- Dbamy o właściwy sposób komunikowania pracownikowi decyzji o zwolnieniu.
- Wspieramy byłych pracowników w szukaniu nowego miejsca zatrudnienia.

Nasza działalność odbywa się w środowisku, z którym się integrujemy i o które chcemy dbać, aby mogli nim cieszyć się również przyszłe pokolenia. Jest to dla nas wyzwanie, jakie towarzyszy nam w codziennej działalności. Dążenie do zrównoważonego rozwoju przejawia się nie tylko w przełomowych projektach, ale również w drobnych działaniach dnia codziennego, które przynoszą ogromną satysfakcję, bowiem przyczyniają się do budowania równowagi pomiędzy człowiekiem, naturą i gospodarką. Poprawia to warunki rozwoju biznesu w branży telekomunikacyjnej, ale także przynosi szereg korzyści w życiu osobistym. Jako przedstawiciele branży wysoko zaawansowanej technologicznie, jesteśmy w szczególny sposób zobligowani do stosowania rozwiązań przyjaznych środowisku. Mogą one dotyczyć zarówno bieżącej działalności, m.in. pracy biurowej, ale także dużych projektów rozwojowych, gdzie występuje szereg elementów istotnie wpływających na stan środowiska naturalnego. Ze zrozumieniem odnosimy się do przepisów obligujących do stosowania odpowiedzialnej produkcji, minimalizacji zanieczyszczeń, efektywnie zaplanowanego transportu czy wdrażania gospodarki niskoemisyjnej.

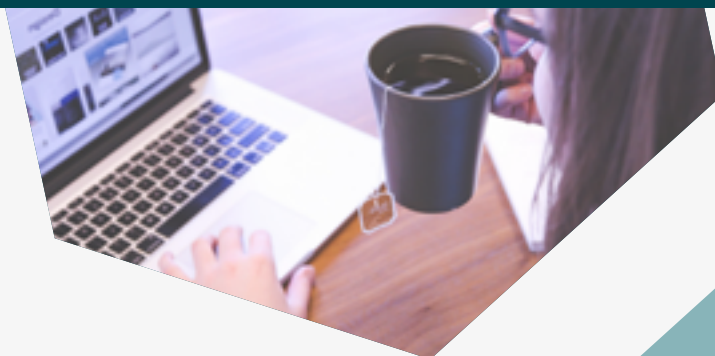


4.1 ZASADY OGÓLNE

- Identyfikujemy i analizujemy aspekty naszej działalności wpływające na środowisko.
- Dbamy o to, by funkcjonowanie wież telekomunikacyjnych i związana z nimi radiacja w jak najmniejszym stopniu szkodziły końcowemu użytkownikowi, do czego przyczynia się lokalizowanie ich tam, gdzie jest to konieczne, w najbardziej bezpiecznych miejscach, w optymalnym rozmieszczeniu, przy zachowaniu jak najwyższej jakości świadczonych usług. Pod uwagę bierzemy również zwierzęta, jak np. ptaki czy pszczoły, dla których radiacja może być szkodliwa.

4.2 PRACA W BIURZE

- Stale doskonalimy się oraz szkolimy naszych pracowników w obszarze wiedzy ekologicznej i oddziaływania naszej branży na środowisko naturalne.
- Dążymy do redukcji produkowanych odpadów biurowych, a także prowadzimy ich selektywną zbiórkę. Staramy się wykorzystywać wyłącznie tyle zasobów, ile jest nam potrzebne, a pozostałe, niezbędne do funkcjonowania śmieci selektywnie gromadzimy, by je utylizować lub wykorzystać ponownie poprzez przekazanie do recyklingu.
- Staramy się ograniczyć do minimum zużycie papieru biurowego, co przyczynia się zarówno do ograniczenia wycinki drzew, jak też do produkcji mniejszej ilości odpadów. W dzisiejszym świecie zaawansowanych technologii możliwe jest wykorzystanie wielu zasad, które prowadzą nie tylko do ograniczenia zużycia papieru, ale także do zwiększenia sprawności działania organizacji. W tym celu:
 - *wykorzystujemy elektroniczne kanały komunikacji,*
 - *wprowadzamy elektroniczne procesy obiegu dokumentów,*
 - *drukujemy dwustronnie, a także oszczędnie,*
 - *stosujemy elektroniczną archiwizację dokumentów.*



Dostosowujemy miejsca pracy biurowej oraz instruujemy pracowników do oszczędnego wykorzystywania takich zasobów, jak woda czy prąd. Czynimy to m.in. poprzez preferowanie elektronicznego sprzętu biurowego z niskim zużyciem energii, ograniczanie pracy urządzeń elektronicznych (wyłączenia w czasie bezruchu), instalowanie oszczędnych spłuczek w toaletach, stosowanie energooszczędnych systemów ogrzewania. Przytoczone tutaj zasady i wiele innych wyjaśniamy i staramy się wpajać pracownikom, by były one dla nich zrozumiałe, a docelowo również traktowane priorytetowo i stosowane także poza miejscem pracy, np. w domu.

- Zachęcamy i wspieramy pracowników w wyborze ekologicznych środków transportu, takich jak np. rower.
- Wybieramy przyjazne ekologicznie materiały promocyjne i reklamowe.

4.3 PROCESY PRODUKCYJNE I PRODUKTY

- Działalność podmiotów zrzeszonych w Kłastrze opiera się głównie na dostarczaniu usług niematerialnych. Mimo to mamy świadomość, jak duży wpływ na środowisko mają nasze decyzje, między innymi wówczas, gdy dokonujemy wyboru odpowiedzialnych dostawców produktów, z których sami korzystamy. Poza podstawową selekcją dostawców i producentów, pod względem spełniania wymagań środowiskowych, staramy się również dzielić z nimi naszą wiedzę na temat środowiska i odpowiedzialnej społecznie oraz środowiskowo produkcji.
- Stosujemy możliwie najlepsze dostępne technologie w świadczeniu usług oraz w procesach inwestycyjnych, również w aspekcie proekologicznym.
- Wspieramy zapobiegawcze podejście do problemów środowiska naturalnego.
- W przypadku działalności usługowej, kierujemy się podobnymi kryteriami, jak w przypadku wyboru producentów i dostawców. Monitorujemy procesy technologiczne i świadczymy usługi w sposób przyjazny środowisku.
- Instruujemy naszych klientów jak postępować z urządzeniami elektronicznymi i telekomunikacyjnymi, z których korzystają, a następnie doradzamy im jak te urządzenia powinny być utylizowane, by zminimalizować ich negatywny wpływ na zdrowie użytkowników oraz na środowisko. Przyjmujemy lub wskazujemy miejsca, gdzie można oddać urządzenia zawierające toksyczne materiały.
- W pełni wykorzystujemy urządzenia telekomunikacyjne, a o ile to możliwe, staramy się także poddawać te urządzenia procesowi odnowy, aby były zdadne do ponownego użytku.
- Dbamy o to, by funkcjonowanie wież telekomunikacyjnych i związana z nimi radiacja w jak najmniejszym stopniu szkodziły końcowemu użytkownikowi, do czego przyczynia się lokalizowanie ich tam, gdzie jest to konieczne, w najbardziej bezpiecznych miejscach, w optymalnym rozmieszczeniu, przy zachowaniu jak najwyższej jakości świadczonych usług. Pod uwagę bierzemy również zwierzęta, jak np. ptaki czy pszczoły, dla których radiacja może być szkodliwa.

W wyborze dostawców i kooperantów szczególną uwagę zwracamy na:

- przestrzeganie standardów etycznych i ekologicznych,
- wykorzystanie odnawialnych zasobów,
- spełnianie norm i wskaźników emisji, a także dążenie do maksymalnej redukcji szkodliwych emisji.
- stosowanie rozwiązań z zakresu gospodarki odpadami,
- stosowanie systemów zapobiegania awariom przemysłowym,
- zrównoważone pozyskiwanie surowców.

4.4 TRANSPORT I OPAKOWANIA

- Do niezbędnego minimum ograniczamy korzystanie z transportu, by zmniejszyć jego szkodliwy wpływ na zanieczyszczenie powietrza i wytwarzania hałasu.
- Wprowadzamy możliwie najbardziej korzystne dla środowiska rozwiązania transportowe.
- Wykorzystujemy nowoczesne technologie, w tym między innymi tele-, wideo- i web-konferencje, celem zmniejszenia liczby podróży służbowych.
- Nakładamy wymagania i zalecenia transportowe dla partnerów biznesowych.
- Wdrażamy opakowania biodegradowalne.
- Wdrażamy opakowania łatwe do sortowania jako odpady.
- Minimalizujemy w opakowaniach liczbę pudełek, folii, toreb itp.
- Optymalizujemy opakowania pod względem wykorzystania przestrzeni w transporcie.
- Podajemy pełne informacje na temat pochodzenia składników produktu i opakowania wraz z ich wpływem na środowisko i sposobem utylizacji.



Wierzmy, że uczciwość w działalności popłaca i prowadzi do osiągnięcia najwyższych korzyści. Tymi standardami się kierujemy, dlatego też bezwzględnie przeciwstawiamy się wszelkim nieuczciwym praktykom biznesowym, przede wszystkim takim jak korupcja czy nieuczciwa konkurencja. Poprzez działalność Klastra pokazujemy, jak ważna dla nas jest współpraca na rynku, szczególnie w powiązaniu z bezpośrednią konkurencją. Dzięki temu przyczyniamy się do rozwoju korzystnego otoczenia biznesowego i społecznego, zarówno dla naszych firm i klientów, jak też dla naszego otoczenia.

5.1 ZWALCZANIE KORUPCJI

- W celu przeciwdziałania korupcji, nielegalnym przyjmowaniu korzyści materialnych i/lub majątkowych oraz wymuszeniom, nie przyjmujemy upominków i/lub gratyfikacji finansowych oraz nie oferujemy ich, jeśli spełniają choć jeden z poniższych warunków:
 - *przekraczają wartość określoną w Ustawie o podatku dochodowym od osób fizycznych,*
 - *mają wpływ na podjęcie decyzji lub realizowane zadanie,*
 - *obligują do wzajemności.*
- Identyfikujemy ryzyka korupcji i wprowadzamy rozwiązania eliminujące możliwość korupcji u źródła. Prowadzimy politykę uświadamiania pracowników, partnerów i szeroko rozumianego otoczenia biznesowego w rozpoznawaniu i przeciwdziałaniu korupcji. Promujemy postawy przeciwdziałające korupcji.



5.2 DECYZJE I DZIAŁALNOŚĆ BIZNESOWA

- Nie stosujemy i przeciwdziałamy stosowaniu w praktyce biznesowej dezinformowania, wprowadzania w błąd, gróźb oraz przymusu.
- Dochowujemy obiektywizmu przy podejmowanych decyzjach biznesowych, stosując wyłącznie przesłanki merytoryczne i biznesowe.
- W celu poprawy wiarygodności i stabilności biznesu, kierujemy się zasadami szczerości, otwartości, prawdomówności, dotrzymywania obietnic i przejrzystości działań.
- Dotrzymujemy terminowo zawartych zobowiązań.
- Wszelkie zobowiązania finansowe i inne realizujemy zgodnie z zawartymi umowami.
- Szanujemy prawo własności intelektualnej poprzez:
 - *prowadzenie polityki ochrony własnej wiedzy i własności intelektualnej,*
 - *nie naruszanie praw własności wiedzy i własności intelektualnej innych podmiotów,*
 - *przeciwdziałanie nadużyciom dominującej pozycji na rynku, fałszowaniu i piractwu,*
 - *uwzględnianie oczekiwań społeczeństwa, praw człowieka i podstawowych potrzeb ludzkich przy wprowadzaniu ochrony naszych praw własności.*
- Dialog stanowi dla nas podstawę w rozwiązywaniu konfliktów.

5.3 KONKURENCJA

- Szczególną uwagę zwracamy na kooperencję, gdyż wspólne działania dla zrealizowania wspólnych celów stanowi podstawę funkcjonowania klastra.
- Promujemy świadomość zasad uczciwej konkurencji.
- Wspieramy działania antymonopolowe i antydumpingowe.
- Jesteśmy świadomi społecznych uwarunkowań branży, w której funkcjonujemy i nie wykorzystujemy uwarunkowań społecznych, jak np. ubóstwo, czy braki edukacyjne, w celu uzyskania nieuczciwej przewagi konkurencyjnej.
- Stosujemy praktykę opierania się na wysokiej jakości naszych usług.
- Zdobywamy wiedzę na temat działań konkurencji, w celu rozpoznania sytuacji rynkowej, wyłącznie w ramach obowiązującego prawa.
- Nie wypowiadamy się negatywnie o firmach konkurencyjnych w kontaktach z klientami.

Doskonale rozumiemy, że najważniejszym orężem w działalności gospodarczej jest wysoka jakość produktów i usług. To właśnie do tego atrybutu odnosimy się w naszej działalności marketingowej, bez manipulacji, czy też wprowadzania konsumenta w błąd zarówno na etapie wyboru oferty, jak też podpisywania umowy, świadczenia usługi i rozliczeń. Stosujemy odpowiedzialne zasady: marketingu, informowania o produktach i usługach, sprzedaży, wsparcia oraz bezwzględnie dbamy o bezpieczeństwo wynikające ze sposobu świadczenia naszych usług, jak też o bezpieczeństwo danych osobowych naszych klientów.

6.1 ODPowiedzialny MARKETING

- W praktyce marketingowej kierujemy się etyką i zasadami współzycia społecznego.
- Nie stosujemy w marketingu elementów mogących utrwalać stereotypy prowadzące do dyskryminacji płciowej, rasowej, wyznaniowej itp.
- Nie stosujemy w marketingu nieuczciwych praktyk reklamowych.

6.2 INFORMACJE O PRODUKTACH I USŁUGACH

- Zrozumiale, rzetelnie i wyczerpująco informujemy o naszych produktach i usługach w dokładnym oraz powszechnie zrozumiałym języku.
- Przedstawiamy dane o naszych produktach i usługach w sposób przejrzysty, pozwalający na łatwy dostęp, wspierający świadomy wybór konsumenta.
- Informujemy o dostępności produktów i usług.
- Informujemy klienta o wszystkich wymogach związanych z korzystaniem z produktów, usług czy też urządzeń, które są konieczne do pełnego użytkowania oferowanego przez nas asortymentu.

6.3 ZASADY SPRZEDAŻY

Spoczywa na nas duża odpowiedzialność za sprzedawane produkty i usługi. Dokładamy starań, aby proces sprzedaży był jak najbardziej przyjazny dla konsumenta, pozytywnie się kojarzył, dostarczał satysfakcji z powodu właściwie dobranych usług oraz korzystnej ceny, adekwatnej do wartości produktu i potrzeb konsumenta. W procesie sprzedaży kierujemy się następującymi zasadami:

- Otwarcie informujemy o pełnych cenach i podatkach, kosztach przesyłki, zasadach i warunkach sprzedaży produktów i usług.
- Stosujemy umowy zredagowane w sposób jasny i czytelny, w zrozumiałym języku.
- Dbamy o właściwy stosunek ceny do jakości naszej oferty.
- Promujemy używanie elektronicznych dokumentów, jak np. faktury, co wynika także z naszej troski o środowisko.



Bazując na długoletnim doświadczeniu w branży telekomunikacyjnej i na opiniach naszych klientów, w oparciu o znajomość rynku telekomunikacyjnego, identyfikujemy i przeciwdziałamy stosowaniu negatywnych praktyk sprzedażowych, takich jak:

- *sztuczne zawyżanie marży,*
- *stosowanie polityki ukrytych kosztów,*
- *stosowanie zmów cenowych, czy jakichkolwiek innych niepożądanych praktyk prowadzących do nieuczciwej konkurencji,*
- *nie podawanie lub podawanie małym drukiem łącznej ceny produktu lub usługi,*
- *stosowanie prawa do jednostronnej zmiany cen i warunków,*
- *stosowanie nadmiernie długich okresów wykonania zamówienia,*
- *stosowanie nieprzejrzystych komunikatów, mogących wprowadzić klienta w błąd,*
- *niepełne informowanie o wadach/zaletach produktu lub usługi,*
- *podawanie wyższej ceny wyjściowej obniżki.*

6.4 OCHRONA ZDROWIA I BEZPIECZEŃSTWA KONSUMENTÓW

- Dokładamy wszelkich starań, aby dostarczane produkty i usługi były bezpieczne dla zdrowia użytkownika. Informujemy o ewentualnym niewłaściwym użyciu naszych produktów i usług oraz o wynikających z tego możliwych konsekwencjach.
- Poszerzamy naszą wiedzę z zakresu bezpieczeństwa stosowania urządzeń telekomunikacyjnych, a także wiedzę na temat szkodliwości emitowanej przez nie radiacji. Staramy się w jak najlepszy sposób wyselekcjonować najbezpieczniejsze dla konsumentów urządzenia oraz przekazujemy im zebraną wiedzę w celach informacyjnych.
- Szczególną uwagę poświęcamy zagadnieniom związanym z bezpieczeństwem korzystania z usług telekomunikacyjnych przez dzieci. Dzieci są narażone na liczne niebezpieczeństwa, nie zawsze wiedzą jak się przed nimi bronić. Prowadzimy kampanie informacyjne mające na celu zwiększenie świadomości rodziców w tym zakresie, proponujemy usługi wspierające kontrolę nad bezpieczeństwem dzieci w telekomunikacji, takie jak np. blokady i kontrole rodzicielskie.
- Prowadzimy wiele działań, by dostarczane usługi telekomunikacyjne były jak najlepiej zabezpieczone przed nieuprawnioną ingerencją osób trzecich, w tym przez włamaniami przez Internet, atakami hackerskimi itp.

6.5 WSPARCIE, SERWIS I ROZPATRYWANIE REKLAMACJI

- Powszechnie podajemy aktualne dane adresowe, lokalizację, numer telefonu i adres e-mail – jako dane kontaktowe do zgłoszenia potrzeby uzyskania wsparcia, serwisu lub złożenia reklamacji.
- Wprowadzamy wewnętrzne regulacje w celu jak najbardziej sprawiedliwego i najszybszego trybu rozpatrywania reklamacji wraz z ewentualnym uwzględnieniem gwarancji, naprawy lub wymiany uszkodzonego produktu.
- Pozyskujemy oraz analizujemy dane otrzymane od klientów w celu lepszego dostosowania produktów i usług do potrzeb rynkowych oraz wyeliminowania wszelkich usterek, błędów w produktach i usługach.
- Oferujemy wsparcie techniczne w uzasadnionej, rozsądnej cenie oraz w stosunkowo dostępnej lokalizacji.



6.6 OCHRONA I BEZPIECZEŃSTWO DANYCH OSOBOWYCH KLIENTÓW

- Zbieramy od klientów wyłącznie dane, na które zezwala prawo oraz takie, które są niezbędne na potrzeby dostarczenia przez nas oferowanych produktów i usług; wykorzystujemy zebrane dane wyłącznie do celów niezbędnych w realizacji procesu sprzedaży i dostarczenia usług.
- Informujemy, przed lub w czasie pozyskiwania danych osobowych klientów, w jakim celu są one pozyskiwane. Dodatkowe oferty handlowe składamy wyłącznie w przypadku wyrażenia przez odbiorców zgody.
- Dokładamy wszelkich starań, by zapewnić bezpieczeństwo danym przekazanych przez klientów. Oprócz działań, takich jak np. blokowanie podejrzanych aktywności, instruujemy także klientów w zakresie bezpieczeństwa w sieci, m.in. kierując do nich informatory i poradniki tematyczne.



Zaangażowanie społeczne i rozwój społeczności lokalnej

Jeden z podstawowych celów Klastra to zjednoczenie małych dostawców telekomunikacyjnych w grupę, która jest w stanie zapewnić mieszkańcom obsługiwanego terenu równy dostęp do zaawansowanych technologicznie rozwiązań w zakresie telekomunikacji. Z uwagi na rosnące znaczenie kompetencji cyfrowych w społeczeństwie, konkurencyjność regionów pod tym względem stanowi ważną determinantę ich rozwoju. Wspieramy także wiele inicjatyw lokalnych, starając się rozeznaczyć potrzeby małych społeczności i pomóc im w realizacji kluczowych celów społecznych.

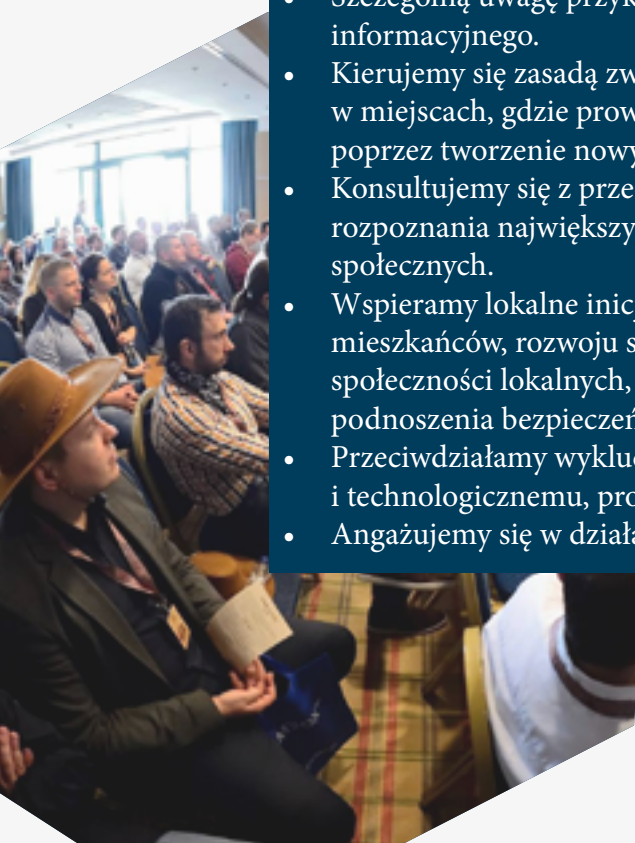
7.1 ZASADY OGÓLNE

- Postrzegamy siebie jako część społeczności, podobnie jak innym, nam także zależy na zrównoważonym rozwoju naszej planety.
- Rozpoznajemy i uwzględniamy w działalności naszych firm kulturę, wyznania, tradycję i historię miejsc, w których prowadzimy działalność.
- Cenimy wartość partnerstwa, wsparcia i wymiany doświadczeń.
- Analizujemy wpływ naszej działalności na lokalne społeczności i wprowadzamy zmiany, które prowadzą do większego rozwoju społeczności lokalnych.



7.2 DZIAŁANIA NA RZECZ LOKALNYCH SPOŁECZNOŚCI

- Szczególną uwagę przykładamy do rozwoju społeczeństwa informacyjnego.
- Kierujemy się zasadą zwiększania lokalnego postępu społecznego w miejscach, gdzie prowadzimy działalność produkcyjną lub handlową, poprzez tworzenie nowych miejsc pracy i zwiększanie siły nabywczej.
- Konsultujemy się z przedstawicielami różnych grup społecznych w celu rozpoznania największych potrzeb lokalnych oraz w zakresie inwestycji społecznych.
- Wspieramy lokalne inicjatywy na rzecz podniesienia jakości życia mieszkańców, rozwoju sportu i kultury, wzrostu wykształcenia społeczności lokalnych, ochrony środowiska, zdrowego trybu życia, podnoszenia bezpieczeństwa.
- Przeciwdziałamy wykluczeniu społecznemu, ekonomicznemu i technologicznemu, promujemy równe szanse.
- Angażujemy się w działania charytatywne.



7.3 DOSTĘP DO WYROBÓW I USŁUG

- Nie eliminujemy żadnej grupy społecznej z korzystania z naszych produktów i usług oraz nie dyskryminujemy żadnej grupy konsumenckiej. Bardzo duże znaczenie przywiązujemy do analiz i badań wszystkich grup konsumenckich, także takich jak: seniorzy, osoby niepełnosprawne oraz osoby o trudnej sytuacji materialnej. Dzielimy się w Kłastrze wiedzą i doświadczeniami w tym zakresie.
- Rozumiemy, jak istotne znaczenie w budowie społeczeństwa informacyjnego ma poprawa kompetencji cyfrowych osób starszych. Usługi i produkty telekomunikacyjne mogą być szczególnie przydatne w podnoszeniu jakości życia i ułatwianiu dostępu do wielu usług i aktywności dla osób starszych. Dlatego szczególną uwagę poświęcamy dostosowaniu urządzeń i usług telekomunikacyjnych do potrzeb osób starszych, jak również dbamy o to, aby osoby starsze uzyskały w przystępny sposób oczekiwaną pomoc lub wsparcie.
- Usługi i produkty telekomunikacyjne mogą znacząco przyczynić się do poprawy jakości życia osób niepełnosprawnych. Dlatego staramy się dostosować ofertę do potrzeb tej grupy. Rozwijamy naszą ofertę z uwzględnieniem różnych rodzajów niepełnosprawności: sensorycznej, intelektualnej czy ruchowej. Ważna jest dla nas także odpowiednia obsługa osób z niepełnosprawnościami, więc uświadamiamy i szkolimy pracowników, aby nie tylko spełniali wszelkie wymagania kompetentnej obsługi, ale także podchodzili do osób niepełnosprawnych empatią i zrozumieniem.

Przykładowe praktyki dostosowujące naszą działalność do potrzeb osób niepełnosprawnych oraz seniorów:

- wybór sprzętu dla osób niedosłyszących ze wzmacniaczem głośności, dodatkowymi powiadomieniami barwnymi, jak również sprzętu kompatybilnego z aparatem słuchowym,
- wybór sprzętu dla osób niedowidzących z systemem odczytywania tekstu oraz powiększonymi przyciskami,
- wybór sprzętu z dodatkowym klawiszem SOS dla osób, którym taka funkcjonalność jest bardzo pomocna,
- wybór sprzętu ze słowną zapowiedzią dzwoniącego numeru,
- wizyty domowe doradcy lub sprzedawcy w przypadku osób z ograniczoną możliwością ruchową,
- zniżki dla osób z potwierdzonym, orzeczonym stopniem niepełnosprawności.

Zaangażowanie społeczne i rozwój społeczności lokalnej

- Aby przeciwdziałać nierównemu dostępowi do technologii i wykluczeniu technologicznemu, практикуjemy tworzenie dobrych jakościowo produktów i usług o niskich cenach końcowych, co pozwala zwiększyć ich dostępność dla najuboższych grup społecznych. Uważamy, że równy dostęp do technologii telekomunikacyjnych może poprawić byt osób najuboższych, rozwinąć ich kompetencje, umiejętności oraz wiedzę, jako działanie opierające się na najważniejszej zasadzie w pomocy biednym – *dawaniu wędki, a nie ryby*. Wspieramy osoby potrzebujące większej znajomości usług telekomunikacyjnych, by dopełnić wspomnianą zasadę, czyli – *podarować wędkę i nauczyć łowić*.





Stowarzyszenie na rzecz rozwoju
społeczeństwa informacyjnego e-Południe
ul. Józefczaka 29/40, 41-907 Bytom
tel. biuro 326666699, kom. 502568755
REGON:240927030,
NIP:6262925765, KRS:0000305459

2017 Wszelkie prawa zastrzeżone,
Rozpowszechnianie tylko za zgodą Stowarzyszenia Na Rzecz Rozwoju
Społeczeństwa Informacyjnego e-Południe