

ETICKÝ KÓDEX SYSTÉMU COOP JEDNOTA

Obsah

1. Preambula
2. Poslanie Etického kódexu systému COOP Jednota
3. Všeobecné zásady Etického kódexu COOP Jednota
4. Etické zásady v kľúčových vzťahoch
 - 4.1. Vzťah zamestnanec – zákazník
 - 4.2. Vzťah zamestnávateľ – zamestnanec
 - 4.3. Vzťah zamestnanec – zamestnanec
 - 4.4. Vzťah nadriadený – podriadený
 - 4.5. Vzťah COOP Jednota – obchodný partner
 - 4.6. Vzťahy v systéme spotrebných družstiev
5. Záverečné ustanovenia
 - 5.1. Záväznosť Etického kódexu systému COOP Jednota
 - 5.2. Riešenie podozrenia na porušenie Etického kódexu systému COOP Jednota
 - 5.3. Platnosť Etického kódexu systému COOP Jednota

1. Preambula

Systém COOP Jednota je otvoreným spoločenstvom 32 spotrebných družstiev COOP na Slovensku. Zastrešujúcim subjektom spoločenstva je COOP Jednota Slovensko, spotrebné družstvo, so sídlom v Bratislave. Jeho úlohou je podpora záujmov a ochrana práv jednotlivých členov spoločenstva franšízovou metódou pod spoločnou obchodnou značkou COOP Jednota.

COOP Jednota Slovensko ako poskytovateľ franšízy a spotrebné družstvá zaradené do obchodného systému COOP Jednota ako nadobúdatelia franšízy, sa zaviazali k úzkej vzájomnej spolupráci tak, aby vystupovali voči zákazníkom ústretovo a pod jednotnou značkou, pri spoločnom dodržiavaní súboru pravidiel, dohôd, a interných smerníc, ktoré spracoval poskytovateľ franšízy pre potreby celého systému COOP Jednota.

Vzájomná spolupráca v spoločenstve sa rozvíja na princípoch vzájomnej dôvery so spoločnými cieľmi aktívnej obchodnej politiky pri budovaní úspešného obchodného systému s dobrou povestou pod celoslovensky známou obchodnou značkou COOP Jednota.

Tieto atribúty reprezentujú hodnoty a kultúru členov a zamestnancov obchodného systému COOP Jednota, reprezentujú profesionalitu výkonu ich práce a pozitívne pôsobia nielen na dôveru voči zákazníkom nakupujúcim v obchodnom systéme COOP Jednota, ale aj na vývoj v celom maloobchodnom spotrebnom trhu.

V záujme napĺňania týchto spoločných cieľov prijíma COOP Jednota Slovensko, spotrebné družstvo, tento etický kódex.

2. Poslanie Etického kódexu systému COOP Jednota

Etický kódex systému COOP Jednota stanovuje jednotné etické pravidlá a normy správania sa zamestnancov, funkcionárov, orgánov a jednotlivých spotrebných družstiev systému COOP Jednota vo vzájomných vzťahoch aj vo vzťahoch navonok a reprezentuje etické hodnoty, ktoré systém COOP Jednota uznáva a zaväzuje sa naplňať.

3. Všeobecné zásady Etického kódexu COOP Jednota

Spoločensky zodpovedné podnikanie spotrebných družstiev systému COOP Jednota je postavené na týchto hodnotách:

- **s úctou k zákazníkovi**
Spokojný zákazník je najvyššou uznávanou hodnotou, ktorej podriaďujeme všetky ostatné ciele.
- **korektne k zamestnancom**
Spokojný a tvorivý zamestnanec je základom napĺňania cieľov a poslania systému COOP Jednota.

- **eticky k podnikateľskému prostrediu**
Rešpektujeme etické normy podnikateľského správania, a preto aktívne budujeme, tvoríme a podporujeme transparentné podnikateľské prostredie a etickú hospodársku súťaž. Uznávame a rešpektujeme etické obchodné zvyklosti. Systém COOP Jednota rešpektuje všetky právne normy regulujúce konkurenčné vzťahy.
- **dôveryhodne k obchodným partnerom**
Serióznosť obchodných vzťahov a vzájomná výhodnosť kontraktov je pre nás zárukou etického a úspešného podnikania. Preto so všetkými partnermi rokujeme na princípe rovnoprávných vzťahov.
- **čestne ku konkurencii**
Podnikateľské správanie v súlade s dobrými mravmi je pre nás základnou hodnotou. Preto uznávame a rešpektujeme pravidlá etickej hospodárskej súťaže. Ku konkurencii sa vždy správame čestne a eticky.
- **ústretovo k celospoločenskému prostrediu**
Realizujeme aktivity, ktorými podporujeme vybrané sociálne skupiny a oblasti spoločenského života, pretože nám záleží na priaznivej celospoločenskej klíme a pokroku.
- **zodpovedne k životnému prostrediu**
Skvalitňujeme poskytovanie obchodných služieb vrátane neustáleho zlepšovania ochrany životného prostredia.

4. Etické zásady v kľúčových vzťahoch

4.1. Vzťah zamestnanec – zákazník

CIEĽ: „Dobre som nakúpil, rád sa tam vrátim.“

1. Zákazník je u nás na prvom mieste, venujeme mu našu najvyššiu pozornosť a profesionálny prístup.
2. Sme ústretoví k potrebám každého zákazníka a sme vždy ochotní pomôcť mu. Naše sľuby vo vzťahu k zákazníkovi plníme.
3. Podporujeme právo zákazníka na informácie aj v prípade, keď si on svoje právo nevedomuje, a relevantné informácie mu poskytneme, aj keď sa na ne priamo nedopytuje. Informácie o zákazníkoch sú pre nás dôverné, rešpektujeme súkromie zákazníka, zachovávame dôvernosť vo vzťahu k zákazníkovi.
4. Zdravie zákazníka i naše zdravie je pre nás vysokou hodnotou, a preto predávame iba tovar v hygienicky zdravom prostredí a tovar, ktorý spĺňa požiadavky príslušných právnych noriem v oblasti potravinovej bezpečnosti.

5. Sme čestní a preukazujeme to slovami aj činmi najmä pri práci s potravinami, pri poskytovaní informácií a používaní vernostnej karty.
6. V záujme skvalitnenia poskytovaných služieb vítame všetky podnety od zákazníkov a pripisujeme im vysokú dôležitosť. Na každý zákaznícky podnet, návrh alebo sťažnosť odpovieme a zákazník sa od nás dozvie, ako bol jeho podnet spracovaný alebo vyriešený.

4.2. Vzťah zamestnávateľ – zamestnanec

CIEĽ: „Naši zamestnanci sú lojálni, motivovaní, profesionálni a stabilní. Zamestnávateľ je seriózný, korektný a váži si svojich zamestnancov.“

1. Vzťah medzi zamestnávateľom a zamestnancom je obojstranne čestný a otvorený.
2. Stavíme na zamestnancoch, ktorí sú odborne spôsobilí, profesionálne zdatní a ľudsky akceptovaní.
3. Zamestnanec svojím správaním šíri dobré meno systému COOP Jednota a svoju lojalitu k firme prejavuje uprednostňovaním siete predajní COOP Jednota.
4. Zamestnávateľ poskytuje zamestnancom príležitosti pre rozvoj a podporu okamžitej i dlhodobej výkonnosti. Zamestnanec využíva ponúkané príležitosti na zvyšovanie svojej výkonnosti a na sebarealizáciu.
5. Zamestnávateľ vytvára podmienky pre výkonnosť svojich zamestnancov, motivujúce pracovné prostredie prostredníctvom odmeňovania podľa výkonu, pozitívnej atmosféry, benefitov a sociálneho programu a tímovej spolupráce.
6. Zamestnávateľ aj zamestnanci sa starajú o bezpečnosť práce a ochranu zdravia pri práci.
7. Zamestnávateľ nerobí pozitívnu ani negatívnu diskrimináciu zamestnancov, nestrpí nerovnoprávne vzťahy medzi zamestnancami a nevhodné správanie, ktoré sa dotýka dôstojnosti zamestnancov.
8. Zamestnanec naplňuje požiadavky a potreby svojho pracovného miesta prostredníctvom vzdelania, svojho potenciálu a ochoty.
9. Zamestnanec pristupuje k duševnému i materiálnemu vlastníctvu spotrebného družstva s takou starostlivosťou a ochranou ako k svojmu vlastnému a využíva ho výlučne na pracovné účely, pokiaľ sa nedohodne so zamestnávateľom inak.

4.3. Vzťah zamestnanec – zamestnanec

CIEĽ: „Ciele dosahujeme tímovou spolupracou.“

1. Zamestnanec spoluvytvára a podporuje tímovú spoluprácu zameranú na dosahovanie stanovených cieľov.

2. Zamestnanci riešia pracovné situácie spoločnou dohodou, vzájomnou spoluprácou a výpomocou.
3. Zamestnanci pri vzájomnej spolupráci naplňajú pracovné potreby spolupracovníka, ktorý výsledky ich práce potrebuje, v požadovanej kvalite, rozsahu a včas. Pritom sa vzájomne správajú čestne, úctivo a citlivo.
4. Zamestnanec poskytuje informácie, ktoré má k dispozícii, tým kolegom, ktorí ich k práci potrebujú.
5. Zamestnanec rešpektuje rôznorodosť v tíme, správa sa zdvorilo, svoj názor vyjadruje v tíme slobodne a pritom slušne, vytvára a podporuje pozitívnu atmosféru v tíme.
6. Zamestnanec sa nikdy neznižuje k akejkoľvek forme ponižovania a diskriminácie iných, ani také správanie nestrpí vo svojej prítomnosti.
7. Zamestnanec nezasahuje do kompetencií a rozhodnutí svojich kolegov, ale svoj rozdielny názor s nimi prediskutuje. Zamestnanec nekritizuje svojich kolegov pred inými členmi tímu v ich neprítomnosti.

4.4. Vzťah nadriadený – podriadený

CIEĽ: „Ciele dosahujeme spoločne.“

1. Každý nadriadený smeruje so svojím tímom k naplneniu podnikových cieľov na princípe zákazníckej orientácie k svojmu externému alebo internému zákazníkovi.
2. Nadriadený sa v záujme zamestnancov aj podniku stará, aby jeho podriadení boli lepší, než na porovnateľných miestach u konkurencie.
3. Nadriadený a jeho podriadení budujú vzájomnú dôveru a porozumenie integritou slov a činov, čestným konaním, slušnou, otvorenou a vzájomne sa rešpektujúcou komunikáciou, nevyvolávajúcou strach, napätie a stres.
4. Nadriadený umožňuje svojim podriadeným dosahovať výkonnosť tým, že jasne stanoví a dohodne s podriadenými splniteľné kritériá výkonnosti a vytvorí podmienky na ich dosiahnutie.
5. Podriadený podporuje nadriadeného pri dosahovaní cieľov nasadením svojho potenciálu, svojím úsilím a ústretovosťou pri naplňaní potrieb externého alebo interného zákazníka.
6. Nadriadený smerom k svojim podriadeným využíva motivujúci riadiaci štýl vedúci k výkonnosti, zodpovednosti a k samostatnosti. Pri zaradovaní zamestnancov na prácu zohľadňuje osobné podmienky zamestnancov v rámci možností a zamestnanci sú ústretoví pri riešení špecifických situácií na pracovisku.
7. Nadriadený umožňuje uplatniť potenciál svojich podriadených a dosahovať tak ich pracovnú sebarealizáciu v rámci daných pracovných postupov. K tomu nadriadený rozpoznáva rozvojové potreby zamestnancov, plánuje a realizuje ich rozvoj, aby jeho tím dosahoval potrebnú výkonnosť a aby zamestnanci našli uplatnenie svojich najlepších kvalít.

8. Podriadený má právo prediskutovať s nadriadeným svoj návrh alebo upozornenie v partnerskej pracovnej atmosfére a bez signálov, že diskusia o návrhu nie je vítaná.
9. Nadriadený víta návrhy a upozornenia od zamestnancov a na každý takýto podnet poskytne zamestnancovi odpoveď, či a ako bude jeho podnet využitý.
10. Nadriadený bude vo svojom tíme pocit spravodlivosti, neznevažuje, nezosmiešňuje a nezastrašuje podriadených, nezneužíva svoje postavenie a právomoc voči zamestnancom nadmerným používaním moci a nediskriminuje jedných zamestnancov pred inými z akéhokoľvek dôvodu.

4.5. Vzťah COOP Jednota – obchodný partner

CIEĽ: „Vzájomne výhodné obchodné vzťahy.“

1. Naše správanie k obchodným partnerom je založené na rovnoprávnosti, korektnosti, čestnosti a zdvorilosti. Vo vzťahu k obchodným partnerom používame iba legitímne a etické obchodné metódy. Zachovávame obchodné tajomstvo a ochraňujeme dôverné obchodné informácie vrátane vernostného programu COOP Jednota.
2. Preferujeme a podporujeme osvedčené, dlhodobé a rovnoprávne obchodné partnerstvá postavené na vzájomnej dôvere a úcte, vedúce k spokojnosti našich zákazníkov. Hľadáme spôsoby a formy, ako takéto partnerstvá nachádzať, podporovať a rozvíjať.
3. Dodržiavame dohodnuté obchodné podmienky a plníme si záväzky voči obchodným partnerom. V situácii, keď je potrebné postupovať inak ako podľa dohodnutých obchodných podmienok, urobíme tak až po dohode s daným obchodným partnerom.
4. Vo vzťahu k obchodným partnerom sa staráme, aby tovar aj podmienky nakupovania boli pre zákazníka bezpečné.
5. Zamestnanci systému COOP Jednota neprijmú žiadny individuálny dar, benefit alebo výhodu, ktoré ich priamo alebo nepriamo zaväzujú k zvýhodňovaniu existujúceho alebo potenciálneho obchodného partnera.

4.6. Vzťahy v systéme spotrebných družstiev

CIEĽ: „Vzájomné partnerstvo smerujúce k spoločnému rozvoju a prosperite.“

1. Vieme, že sme súčasťou úspešného obchodného systému COOP Jednota, a zaväzujeme sa tento systém neustále posilňovať. Preto obchodne a ekonomicky rozvíjame vlastné družstvo a v rámci vzájomnej spolupráce s ďalšími spotrebnými družstvami systému zdieľame užitočné informácie o úspešných praktikách a zároveň ohrozeniach nášho podnikania.
2. Vieme, že systém COOP Jednota je úspešný aj vďaka svojmu dobrému menu, a preto sa ako členovia systému zaväzujeme budovať jeho dobré meno a nepoškodzovať ho zlým vzťahom k zákazníkom, nevhodným konaním alebo nečinnosťou.
3. V záujme podpory trhovej pozície systému COOP Jednota rešpektujeme záujem o vstup spotrebného družstva do podnikateľského priestoru historicky pripadajúceho inému spotrebnému družstvu. Eticky sa však zaväzujeme urobiť tak iba za predpo-

kladu, že spotrebné družstvo, ktorému historicky pripadá daný podnikateľský priestor, nemá záujem, prípadne možnosť reagovať na danú obchodnú príležitosť. Preto záujem o vstup do podnikateľského priestoru iného družstva vzájomne vopred konzultujeme.

4. Nekonkurujeme si na trhu práce formou aktívneho náborovania zamestnancov iného spotrebného družstva.
5. COOP Jednota Slovensko, spotrebné družstvo, pri rokovaniach s obchodnými partnermi a so štátnou správou koná v najlepšom záujme celého systému COOP Jednota, vždy však s rešpektovaním zákonov štátu a s dodržiavaním etiky v podnikaní.
6. COOP Jednota Slovensko, spotrebné družstvo, v otázkach členských družstiev zaujíma stanoviská, rozhoduje a koná v najlepšom záujme celého systému COOP Jednota, na prospech všetkých členských družstiev rovnako a nepreferuje záujmy jedného družstva pred iným družstvom.

5. Záverečné ustanovenia

5.1. Závaznosť Etického kódexu systému COOP Jednota

1. Etický kódex systému COOP Jednota je jedným z kľúčových dokumentov systému. Princípmi a zásadami Etického kódexu sa zaväzujú riadiť všetky členské spotrebné družstvá.
2. Systém COOP Jednota a jeho jednotlivé spotrebné družstvá očakávajú od svojich obchodných partnerov, od spolupracujúcich strán a od zamestnancov, že sa vo vzťahu k systému a k jednotlivým družstvám budú riadiť rovnakými etickými zásadami.

5.2. Riešenie podozrenia na porušenie Etického kódexu systému COOP Jednota

1. Každé spotrebné družstvo systému COOP Jednota má ustanoveného dôverníka pre Etický kódex, ktorého povinnosťou je zaoberať sa každým podaným oznámením o existujúcom alebo možnom porušení zásad Etického kódexu.
2. Každý zamestnanec a člen ktoréhokoľvek orgánu systému COOP Jednota môže ústne, písomne, prípadne elektronicky oznámiť podozrenie na porušenie Etického kódexu dôverníkovi buď toho spotrebného družstva, ktorého je zamestnancom, alebo dôverníkovi toho spotrebného družstva, kde podľa jeho názoru k porušeniu Etického kódexu došlo.
3. Dôverník pre Etický kódex pri podaní oznámenia postupuje takto:
 - ak to danej záležitosti môže pomôcť, tak dôverník požiada príslušnú zložku manažmentu o vymenovanie Etickej komisie pre daný prípad, ktorej členov sám navrhne. Inak môže dané oznámenie riešiť sám.

- po vymenovaní Etickej komisie informuje jej členov o obsahu podania k možnému porušeniu Etického kódexu a žiada, aby Etická komisia prijala stanovisko k podaniu
 - ak ten, kto oznámenie o možnom porušení Etického kódexu podal, požiadava o dôvernosť vo veci svojej identity z dôvodu možného prenasledovania svojej osoby, dôverník pre Etický kódex identitu podávateľa nezverejní. To sa netýka prípadov, keď je podozrenie, že podávateľ oznámenia sa dopustil trestného činu.
 - Etická komisia (resp. dôverník, ak v danej veci koná sám) môže podať určitej zložke manažmentu niektorého družstva návrh na prijatie opatrenia na vyriešenie daného prípadu a na predchádzanie ďalším porušeniam Etického kódexu
 - dôverník pre Etický kódex informuje o stanovisku Etickej komisie a o prijatých opatreniach toho, kto oznámenie o porušení Etického kódexu podal
4. Dôverník pre Etický kódex prijíma podnety na doplnenie a úpravy Etického kódexu, ktoré spolu s vlastným komentárom a odporúčaniami postúpi personálnemu manažérovi COOP Jednota Slovensko, spotrebné družstvo.
 5. Spotrebné družstvá spoločenstva COOP Jednota garantujú, že zamestnanec, ktorý podá oznámenie o podozrení z porušenia Etického kódexu, nebude za to nijakým spôsobom sankcionovaný, ani znevýhodňovaný.

5.3. Platnosť Etického kódexu systému COOP Jednota

1. Tento Etický kódex systému COOP Jednota nadobudol platnosť a účinnosť dňom jeho schválenia na Predstavenstve COOP Jednota Slovensko, spotrebné družstvo konanom 29. októbra 2009.
2. Zmeny a doplnky k tomuto Etickému kódexu a k Štatútu Etickej komisie a dôverníkov pre Etický kódex sa prijímajú na základe rozhodnutia Predstavenstva COOP Jednota Slovensko, spotrebné družstvo.