



KWESTIE ETYCZNE W PROWADZENIU BIZNESU PRZEZ T-MOBILE POLSKA S.A.

Funkcja Compliance w T-Mobile Polska została stworzona w odpowiedzi na potrzeby klientów, poszukujących formy zapewnienia, że działalność biznesowa firmy jest prowadzona w sposób etyczny i zgodny nie tylko z obowiązującym prawem, ale i z szerszymi zasadami obowiązującymi w społeczeństwie. Podobne oczekiwania zostały także wyrażone przez głównego udziałowca T-Mobile, Grupę Deutsche Telekom, co pozwala nam na uczestniczenie w globalnym rynku z pewnością, że wszędzie reprezentujemy te same zasady. Przejrzyste regulacje wewnętrzne zapewniają poczucie ciągłości i kontroli nad kulturą Compliance, a jej elementy są obecne we wszystkich naszych działaniach.

Od 2009 roku w T-Mobile Polska S.A. (T-Mobile) istnieje dedykowana jednostka, Departament Zarządzania Zgodnością (Compliance), zajmująca się budową świadomości kwestii etycznych i kwestiami promowania zachowań biznesowych zgodnych z wyznaczanymi przez Grupę Deutsche Telekom wartościami. Wyrażone w Wartościach Firmowych, czyli zestawie zasad, które są znane wszystkim pracownikom:

1. Wykraczamy ponad oczekiwania naszych Klientów, oferując najprostsze rozwiązania
2. Szanujemy się nawzajem i działamy etycznie
3. Cenimy różne pomysły, działamy jako jeden zespół
4. Tworzymy najlepsze warunki do osiągnięcia wyników i rozwoju
5. T-Mobile to ja – możesz na mnie liczyć!

Także wprowadzony w T-Mobile Kodeks Etyki Biznesu, dostępny zarówno dla pracowników, jak i zewnętrznych interesariuszy, opisujący stanowisko firmy w kwestiach etycznych, jest zbudowany wokół tych właśnie zasad. Dokument ten jednakże nie tylko określa reguły, według których chcemy prowadzić działalność biznesową i na których opieramy nasze postępowanie, ale także stanowi podstawę Systemu Zarządzania Zgodnością (Compliance Management System, CMS). CMS to rozwiązanie organizacyjne, które określa miejsce Compliance w strukturze T-Mobile, lokując Compliance Oficera jako bezpośredniego podległego Prezesowi firmy, oraz definiując mechanizmy pozwalające na zachowanie niezależności tej

funkcji (poprzez dopuszczenie do bezpośredniego raportowania do Komitetu Audytu oraz do Rady Nadzorczej). Przyjęcie sformalizowanego rozwiązania znacząco ułatwia codzienną pracę Compliance i przyczynia się do pozytywnego postrzegania pozycji osób zajmujących się zagadnieniami etycznymi przez pracowników T-Mobile.

Ponieważ kwestie etyczne są w T-Mobile bezpośrednio powiązane z działalnością Compliance, CMS opiera się na trzech głównych filarach – budowaniu świadomości wśród pracowników T-Mobile w odniesieniu do wymagań etycznych i obowiązujących regulacji; tworzeniu i utrzymywaniu spójnego środowiska regulacji w firmie oraz na wyjaśnianiu przypadków naruszenia zasad i regulacji.

Pierwszy z tych filarów, budowanie świadomości, składa się przede wszystkim z prowadzonych przez pracowników Compliance szkoleń i akcji komunikacyjnych. Szkolenia prowadzone są głównie w sposób bezpośredni, czyli w oparciu o spotkania z pracownikami T-Mobile, podczas których dyskutowane są zarówno kwestie dotyczące podstawowych regulacji i zasad postępowania, ale także tematy dotyczące specyficznych zagadnień biznesowych. Dobór osób zapraszanych na takie spotkania wynika przede wszystkim z przeprowadzanej regularnie analizy ryzyka Compliance, jednakże szkolenia prowadzone są także na prośbę zainteresowanych osób. Ważnym elementem budowania świadomości pracowników już od początku ich przygody z T-Mobile jest wprowadzenie tematów Compliance do szkolenia wstępnego i włączenie Kodeksu Etyki Biznesu do pakietu dokumentów podpisywanych przez pracownika



w momencie zatrudnienia. W komunikacji dotyczącej zagadnień etycznych oraz kwestii Compliance wykorzystujemy także rozwiązania informatyczne, publikując artykuły na wewnętrznym portalu intranetowym oraz udostępniając pracownikom szkolenia w formie e-learningu.

Drugi filar Systemu Zarządzania Zgodnością, czyli tworzenie i utrzymywanie spójnych regulacji wewnętrznych, to szeroki zakres prac, dotyczący nie tylko wprowadzania nowych regulacji dotyczących promowania zachowań etycznych, ale także związany z reagowaniem na pojawiające się ryzyka i zgłaszane problemy oraz wątpliwości. Compliance uczestniczy więc w ogólnofirmowych projektach związanych z wprowadzaniem nowych procesów, by już na etapie planowania uwzględniać zagadnienia etyczne. Oddzielnym zagadnieniem jest prowadzenie punktu kontaktowego, gdzie pracownicy mogą porozmawiać o swoich pytaniach i otrzymać wiążącą interpretację obowiązujących w firmie regulacji. Takie zapytania są następnie wykorzystywane (w anonimowej formie) podczas szkoleń, a także przy usprawnianiu istniejących zapisów.

Ostatnim, jednakże równie ważnym jak wcześniej opisane, filarem Compliance w T-Mobile jest wyjaśnianie sytuacji, gdy mogło dojść do zdarzenia naruszającego wyznawane przez firmę zasady. Każdy pracownik, jak również klient zewnętrzny (dostawca, partner biznesowy, klient firmy), może zgłosić nadużycie, którego jest świadkiem, lub o którym się dowiedział, poprzez dedykowa-

ny portal. Rozwiązanie to, dostarczone i utrzymywane przez firmę zewnętrzną, zapewnia maksimum poufności oraz anonimowości (w razie potrzeby) osobie zgłaszającej. Wszystkie otrzymane zgłoszenia są sprawdzane i każde jest traktowane z taką samą starannością. Oczywiście, jeśli w toku weryfikacji okaże się, że zgłoszenie jest bezpodstawne, to zostaje ono zamknięte, bez rozpoczynania dedykowanego postępowania.

Jesteśmy bardzo dumni z faktu, że wprowadzony i działający w T-Mobile System Zarządzania Zgodnością podlega regularnemu (przeprowadzanemu co dwa lata) zewnętrznemu audytowi certyfikacyjnemu i dwukrotnie już jakość CMS została potwierdzona niezależnym raportem. Kolejny audyt certyfikacyjny jest przewidziany na pierwszy kwartał 2017 roku.



PIOTR CHMIEL