



# KODEKS ETYCZNY

STANDARDY ETYCZNEGO POSTĘPOWANIA  
W 4 BUSINESS & PEOPLE

# KODEKS ETYCZNY 4 BUSINESS & PEOPLE

## Spis treści

Wstęp.....	2
Nasza misja.....	3
Nasze wartości.....	3
Ogólne zasady etyczne obowiązujące w 4 Business & People .....	4
Uczciwość biznesowa .....	4
4 Business & People jako partner biznesowy.....	4
Wysoka jakość obsługi Klienta.....	4
Profesjonalizm w realizacji usług .....	5
Poufność informacji.....	5
Relacje z Partnerami Biznesowymi i Dostawcami .....	6
4 Business & People jako pracodawca .....	6
Warunki zatrudnienia i godne traktowanie pracowników .....	6
Rozwój i wynagrodzenie Pracowników .....	7
4 Business & People jako organizacja tworzona przez jej Pracowników .....	7
Zestawy zasad obowiązujące w Firmie.....	8
Ochrona informacji .....	8
Konkurencja i uczciwe postępowanie .....	8
Używanie urządzeń, majątku i czasu firmy.....	9
Profesjonalizm .....	9
Lojalność .....	9
Komunikacja.....	9
Wygląd zewnętrzny.....	10
Odpowiedzialność i rozwijanie Firmy .....	10
Przykłady właściwych zachowań Pracowników .....	11
4 Business & People jako Firma społecznie i ekologicznie odpowiedzialna .....	12

## Wstęp

Firma 4 Business & People od momentu powstania wierzy w siłę jakości. Dotyczy ona nie tylko wykonywanych przez nas usług, ale także bieżącego funkcjonowania firmy w zakresie jej wewnętrznej organizacji i relacji, na których się ona opiera oraz relacji firmy z otoczeniem - z naszymi klientami oraz innymi podmiotami działającymi na rynku. Powstanie Kodeksu Etycznego jest kolejnym krokiem w realizacji tej postawy. Jest on wyrazem naszego przekonania, że funkcjonowanie w oparciu o pewne standardy etyczne stanowi wartość samą w sobie. Swoją codzienną pracę chcemy wykonywać odwołując się do spójnego, wspólnego dla nas wszystkich systemu wartości. Niniejszy dokument określa zestaw norm, którymi my, Pracownicy i Współpracownicy firmy 4 Business & People pragniemy kierować się w naszym miejscu pracy, tak w obrębie relacji wewnętrznych jak i zewnętrznych, na poziomie społecznym i zawodowym. Obejmuje on główne zasady postępowania zapewniające wypełnienie misji firmy oraz realizację jej celów strategicznych, jak również zadowolenie Klientów. Zalecenia zawarte w Kodeksie nie są w stanie przewidzieć wszystkich kwestii i problemów, które mogą pojawić się w naszej codziennej pracy. Dlatego pamiętamy, że nie zwalnia nas on z obowiązku dokonywania samodzielnej oceny sytuacji i stanowi on punkt wyjścia do jej analizy i wyboru najodpowiedniejszej reakcji. Ostatecznym celem naszych działań jest zapewnienie funkcjonowania firmy w sposób, który będzie budował jej reputację i wartość. W każdym zatem przypadku, gdy pojawią się wątpliwości co do naszego działania lub działania osób, z którymi pracujemy, będziemy dzielić się nimi ze swoimi Przełożonymi lub Współpracownikami. Celem tego działania jest z jednej strony uchronienie się przed postępowaniem, które mogłoby się okazać nieetyczne, z drugiej zaś – wzajemna nauka i wspólne kształtowanie pożądanej kultury etycznej w naszej organizacji. Rolą Kodeksu jest wskazanie norm etycznych, które uważamy za wzorowe i kluczowe dla naszej firmy, a zarazem ułatwienie nam dokonywania właściwych wyborów i podejmowania słusznych decyzji, którymi ją budujemy.

## Nasza misja

Dostarczamy pozytywne zmiany.

## Nasza wizja

Jesteśmy nr 1 dla tych, którzy chcą wdrożyć rzeczywiste zmiany w swoich organizacjach.

## Nasz cel strategiczny

Realizacja 1000 projektów rocznie.

## Nasze wartości

- Rozwój
- Szczerość
- Sukces

# Ogólne zasady etyczne obowiązujące w 4 Business & People

## Uczciwość biznesowa

Firma 4 Business & People ma świadomość tego, jak istotne dla obrazu i funkcjonowania firmy są wartości etyczne. Jesteśmy przekonani również, że przestrzeganie etyki w biznesie jest elementem przewagi konkurencyjnej firmy oraz buduje jej reputację jako rzetelnego partnera i pracodawcę. Stąd też nasza determinacja w zachowaniu zasad *fair play* w każdym naszym działaniu zarówno wewnątrz jak i na zewnątrz firmy. Dbamy o to, aby stosunki pomiędzy nami a naszymi Kontrahentami, Klientami oraz Konkurencją opierały się na przejrzystości oraz uczciwości, nie stosujemy nieetycznych i nielegalnych praktyk biznesowych. Mamy również nadzieję, że nasi Partnerzy będą wspólnie z nami budowali środowisko uczciwej, etycznej konkurencji, nie dopuszczali się ich samodzielnie oraz, jeśli się z takimi spotkają, ujawniali wszelkie formy nieuczciwych praktyk podejmowanych przez innych dla osiągnięcia korzyści moralnych, wizerunkowych lub finansowych.

## 4 Business & People jako partner biznesowy

Jedną z naszych wartości jest sukces.; ten, który osiągamy dostarczając na rynek najwyższej jakości usługi, oraz ten, który osiągają nasi Klienci – korzystając z nich. Powyższe osiągamy poprzez działania, które cechuje:

## Wysoka jakość obsługi Klienta

1. Punktem wyjścia dla naszych usług są potrzeby naszych Klientów. Wybieramy takie sposoby realizacji projektów, by uzyskać najwyższy poziom satysfakcji u Klienta.
2. Relacja z Klientem budowana jest od pierwszego kontaktu. Realizujemy ją w sposób pozytywny i uprzejmy, a jednocześnie rzeczowy i konkretny.
3. Komunikację z Klientem przeprowadzamy szanując jego i nasz czas, szukając jednak przy tym okazji do zbudowania relacji głębszej, która pozwoli Klientowi poczuć się we współpracy z nami komfortowo. Dzięki temu jesteśmy w stanie

## KODEKS ETYCZNY 4 BUSINESS & PEOPLE

dotrzeć

i zrozumieć sedno jego potrzeb i jak najlepiej na nie odpowiedzieć.

4. Komunikując się z Klientem przyjmujemy postawę zorientowaną na szukanie rozwiązań. Jeśli nie jesteśmy w stanie jakichś konkretnych rozwiązań Klientowi zaoferować, proponujemy alternatywy na poziomie merytorycznym lub personalnym. Kluczowa dla nas pozostaje relacja, nie pojedyncza sprzedaż.
5. W razie popełnienia błędu, dostrzegamy go, naprawiamy i wyciągamy wnioski na przyszłość podejmując w razie potrzeby działania mające na celu uchronienie nas przed ich powtórzeniem. Dostrzeżenie błędu i reakcja na niego powinna odbyć się możliwie najszybciej – w taki sposób błąd przekuwamy w naukę i rozwój.
6. Wszystkich Klientów traktujemy z równym szacunkiem i troską o ich potrzeby.

### Profesjonalizm w realizacji usług

1. Podejmujemy się projektów, które jesteśmy w stanie zrealizować (co nie oznacza, że nie podejmujemy się projektów odważnych). Z zobowiązań ustnych i pisemnych wywiązujemy się terminowo, spotkania odbywamy punktualnie i z dbałością o jakość ich i prezentowanych podczas nich materiałów.
2. Nasi Klienci mają prawo do wszelkiej, istotnej dla nich informacji dotyczącej naszych usług.
3. Dbamy o bieżącą komunikację z Klientem dotyczącą realizowanych na jego zamówienie zleceń, uwzględniając poziom jego wiedzy, doświadczenia oraz potrzeb.

### Poufność informacji

1. Informacje dotyczące Klienta i naszej z nim współpracy są traktowane przez nas jako poufne. Gwarantujemy Klientom poufność również ze strony naszych Współpracowników.
2. Przekazanie osobom trzecim informacji dotyczącej współpracy odbywa się tylko w porozumieniu z Klientem, w skali i w formie na którą Klient wyrazi zgodę. Głównym źródłem informacji o realizowanych projektach są referencje, które uzyskujemy po realizacji usługi.

# KODEKS ETYCZNY 4 BUSINESS & PEOPLE

## Relacje z Partnerami Biznesowymi i Dostawcami

1. Relacje biznesowe budujemy w oparciu o uczciwość, zaufanie, transparentność, wzajemny szacunek, profesjonalizm i domniemanie dobrej woli wszystkich stron.
2. Jesteśmy rzetelni w regulowaniu swoich zobowiązań i tego samego oczekujemy od naszych Klientów, Partnerów Biznesowych i Dostawców.
3. Wszyscy Pracownicy 4 Business & People pracują na dobre utrzymanie i rozwijanie relacji z naszymi Partnerami Biznesowymi i Dostawcami.
4. Przy wyborze towarów lub usług kierujemy się kryteriami ceny, jakości oraz ich adekwatnością względem potrzeb naszych i naszego Klienta. Dbamy o dostęp do szerokiego wachlarza Dostawców i Kontrahentów.

## 4 Business & People jako pracodawca

Dla 4 Business & People miernikiem sukcesu jest nie tylko ilość realizowanych projektów, ale również to, czy tworzy korzystne dla rozwoju siebie i swoich pracowników środowisko. Jesteśmy przekonani, że pozytywna, wspierająca, a jednocześnie inspirująca do rozwoju i zorientowana na wspólny wzrost atmosfera jest źródłem silnych więzi pracowników między sobą nawzajem i z firmą, a to sprzyja efektywności i wzrostowi konkurencyjności naszej Firmy.

## Warunki zatrudnienia i godne traktowanie pracowników

1. Warunki zatrudnienia oferowane Pracownikom i Współpracownikom stanowią wypadkową ich potrzeb i możliwości wynikających z ich sytuacji zawodowej i prywatnej oraz możliwości organizacyjnych i finansowych firmy. Wszyscy Pracownicy są w tym względzie równi, bez względu na wiek, płeć, stan cywilny, narodowość, rasę, orientację seksualną, wyznawaną religię, niepełnosprawność, przekonania polityczne.
2. Zarząd, Pracownicy i Współpracownicy dbają o godne traktowanie siebie nawzajem i Kandydatów na pracowników. Oznacza to, że niezależnie od zajmowanych stanowisk Pracownicy i Kandydaci na pracowników w relacjach między sobą kierują się zasadami szacunku, uczciwości, lojalności, wzajemnego zaufania, wolności osobistej oraz dobrych obyczajów.
3. Wszelkie formy braku poszanowania godności osobistej, mobbingu, dyskryminacji

## KODEKS ETYCZNY 4 BUSINESS & PEOPLE

i poniżania są zabronione, a w razie ich wystąpienia należy je bezzwłocznie zasygnalizować, poinformować (w miarę możliwości) osobę zachowującą się w sposób nieodpowiedni o przekroczeniu ww. zasad i / lub zgłosić Przełożonemu.

4. Zarząd informuje Pracowników o ogólnych i szczegółowych celach swojej działalności oraz zadaniach dotyczących osób pełniących poszczególne funkcje, co pozwala na ich efektywną realizację i buduje atmosferę transparentności i jasności przebiegających w firmie procesów. Informujemy o wszelkich planowanych zmianach mających wpływ na zakres obowiązków i działań Pracowników i Współpracowników.
5. Firma 4 Business & People docenia wartość relacji rodzinnych i równowagi pomiędzy życiem zawodowym i osobistym jej Pracowników. Z należytych szacunkiem odnosimy się do potrzeby odpoczynku Pracowników.
6. Dbamy o bezpieczeństwo i tworzenie przyjaznego środowiska pracy.

## Rozwój i wynagrodzenie Pracowników

1. Rozwój /pracowników jest motorem do rozwoju firmy. Dlatego są oni zachęceni do ciągłego doskonalenia się, tak poprzez podejmowanie nowych zadań i projektów, jak i udział w szkoleniach.
2. Firma 4 Business & People w miarę swoich możliwości i chęci Pracowników wspiera ich w podnoszeniu kwalifikacji oraz szeroko rozumianym rozwoju osobistym.

## 4 Business & People jako organizacja tworzona przez jej Pracowników

Firma 4 Business & People jest silną siłą swoich Pracowników – ich zaangażowania, standardów etycznych, postaw oraz profesjonalizmu wykonywanej przez nich pracy. Każda z osób pracujących w Firmie lub z nią współpracujących współtworzy jakość, którą możemy zaoferować swoim Klientom i Kontrahentom.



# KODEKS ETYCZNY 4 BUSINESS & PEOPLE

## Zestawy zasad obowiązujące w Firmie

1. Pracownicy wykonują swoje obowiązki starannie, z poszanowaniem procedur wewnętrznych Firmy oraz obowiązującym prawem, kierując się interesem Firmy.

## Ochrona informacji

1. Pracownicy zobowiązują się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji, które nie są dostępne publicznie, a do których uzyskali dostęp w trakcie wykonywania pracy w firmie 4 Business & People . Dotyczy to zarówno informacji nt. Firmy, jak i jej Klientów oraz Kontrahentów.
2. Pracownicy zobowiązują się do zachowania najwyższej ostrożności w zakresie pozyskiwania, operowania i udostępniania wszelkich informacji uzyskanych w ramach realizowania powierzonych im przez Firmę zadań.
3. W czasie trwania zatrudnienia oraz po jego ustaniu Pracownicy są zobowiązani do zabezpieczenia pozyskanych podczas współpracy z 4 Business & People informacji przed nieuprawnionym dostępem i użyciem oraz zaniechania wszystkich innych związanych z tymi informacjami działań, które mogłyby zagrozić interesom Firmy, jej Klientów lub Kontrahentów.

## Konkurencja i uczciwe postępowanie

1. Zabronione jest współpracowanie z firmami konkurencyjnymi lub prowadzenie działalności konkurencyjnej korzystając z wiedzy i kontaktów zdobytych dzięki pracy lub współpracy z 4 Business & People .
2. Nie akceptujemy działań o charakterze korupcyjnym i nachalnie lobbingsowym. Nie oferujemy i nie przyjmujemy łapówek. Przy wyborze Klientów, Dostawców i Kontrahentów kierujemy się kryteriami profesjonalizmu, jakości oferowanych przez nich produktów i usług lub adekwatności wymagań w stosunku do naszych możliwości. Nie akceptujemy żadnych działań, których celem byłoby zaburzenie naszej niezależności i bezstronności w podejmowaniu decyzji biznesowych. Akceptujemy wymianę prezentów, których wartość nie powoduje finansowego zobowiązania pomiędzy stronami.

# KODEKS ETYCZNY 4 BUSINESS & PEOPLE

## Używanie urządzeń, majątku i czasu firmy

Pracownicy wykorzystują powierzone mienie firmy (telefony, komputery, inne urządzenia elektroniczne, powierzchnię biurową, oprogramowanie komercyjne i inne) wyłącznie w celu realizacji powierzonych im zadań, działając w najlepszym interesie Firmy. Siedziba 4 Business & People jest jej wizytówką - dbamy o porządek biura, stanowisk pracy oraz materiałów firmowych oraz dydaktycznych .

## Profesjonalizm

Pracownicy działają w obrębie zadań i uprawnień, które zostały im nadane. Każde poszerzenie wcześniej wymienionych jest konsultowane z Przełożonym lub Zarządem Firmy.

## Lojalność

Pracownicy podejmując działania mają na względzie dbałość o kapitał finansowy, relacyjny, merytoryczny oraz wizerunkowy Firmy. To, co tworzymy na rzecz 4 Business & People stanowi jej własność.

## Komunikacja

1. Budujemy atmosferę wzajemnego wsparcia, szczerości i swobody w wyrażaniu opinii. Każdą opinię uważamy za cenną.
2. Opieramy komunikację między sobą na zasadach wzajemnego szacunku i poszanowania godności i wolności osobistej.
3. Dbamy o przepływ informacji w Firmie – regularnie się aktualizujemy w temacie zakończonych, bieżących i planowanych projektów, raportujemy stan działań, za które jesteśmy odpowiedzialni.
4. Dbamy o jasność zakresów odpowiedzialności każdego z Pracowników oraz członków grupy projektowej, klarownie przedstawiamy wymagania i obowiązki.
5. Osoby odpowiedzialne za projekty są też odpowiedzialne za jasne przedstawienie projektu członkom grupy projektowej, bieżący przepływ informacji w trakcie trwania projektu oraz podsumowanie po jego zakończeniu.

## KODEKS ETYCZNY 4 BUSINESS & PEOPLE

6. W razie potrzeby zgłaszamy problemy lub komunikujemy konieczność udzielenia pomocy. Nie taimy informacji dotyczących problemów z wykonywaniem swoich zadań.
7. Okazujemy uznanie, wzmacniamy pozytywnie i dopingujemy wzajemnym aktywnościom.

### Wygląd zewnętrzny

Pracownicy dbają o swój schludny i godny wygląd mając świadomość, że poprzez niego budują wizerunek Firmy i swoich Współpracowników.

### Odpowiedzialność i rozwijanie Firmy

1. Niezależnie od wykonywanego zadania czy realizowanej funkcji ostatecznym ich celem jest sprzedaż – w 4 Business & People sprzedajemy wszyscy.
2. Myślimy i działamy z myślą o dobru i rozwoju 4 Business & People , nie tylko swoim własnym.
3. Unikamy konfliktów interesu. Podejmując pracę lub współpracę z 4 Business & People zobowiązujemy się do zaniechania wszelkich działań mogących doprowadzić do konfliktu interesów, czy to wynikających z innych zobowiązań zawodowych czy prywatnych.
4. Realizując projekt dla 4 Business & People przedstawiamy się wyłącznie jako 4 Business & People .
5. Każde zadanie wynikające z realizowanych projektów jest tak samo ważne dla dobrego funkcjonowania i rozwoju firmy. Zadania dzielimy między sobą adekwatnie do umiejętności i wiedzy każdej i każdego z nas.
6. W Firmie pracujemy solidnie i efektywnie.
7. Dbamy o balans pomiędzy przychodami i kosztami realizacji projektów - szukamy rozwiązań o optymalnym stosunku jakości do ceny.
8. Bierzymy odpowiedzialność za powierzone nam zadania oraz projekty - nie przerzucamy odpowiedzialności i obowiązków na inne osoby, doprowadzamy koordynowane przez nas sprawy do końca.
9. Poszczególnymi projektami i ich realizacją zarządzamy my (4 Business & People i jej Współpracownicy), a nie Klienci. Jeśli Klient zgłasza potrzebę zmiany w ustaleniach, usłudze lub zadaniu, wymaga to uprzedniego uzgodnienia z właściwym reprezentantem 4 Business & People .
10. Doskonalimy usługi dla Klientów - archiwizujemy know-how i inne ważne informacje, aby śledzić swój rozwój i mieć dostęp do wypracowanej przez nas wiedzy.

## KODEKS ETYCZNY 4 BUSINESS & PEOPLE

11. Stale rozwijamy Firmę – traktujemy funkcjonujące w niej zasady jako obowiązujące i najlepsze możliwe, jeśli jednak mamy poczucie, że coś nie funkcjonuje prawidłowo, aktywnie podejmujemy działania, aby to zmienić. W razie powtarzających się problemów - zgłaszamy rozwiązania o charakterze systemowym, a nie doraźnym.

### Przykłady właściwych zachowań Pracowników

1. W relacjach pomiędzy sobą kierujemy się życzliwością, otwartością i szacunkiem.
2. Wierzymy we współpracę i wspólny rozwój zamiast rywalizacji i wykorzystywania innych do swoich celów. Jeśli potrzebujemy czyjejs pomocy w realizacji jakiegoś zadania, możemy ją uzyskać tylko jeśli nie koliduje ona (lub jeśli sprawimy, że nie będzie kolidować) z bieżącymi obowiązkami danej osoby, przy jej zgodzie.
3. Dzielimy się wiedzą i doświadczeniem zawodowym z innymi Pracownikami, korzystamy z możliwości do rozwoju jaką jest wymiana informacji i kompetencji. Nie akceptujemy sztucznej konkurencji i nieetycznego współzawodnictwa
4. Wspólnie świętujemy sukcesy poszczególnych Pracowników, szukamy powodów do świętowania, gdyż wierzymy, że to wzmacnia nasze poczucie sprawczości i sensu wykonywanej pracy.
5. W przypadku sporów dążymy do ich polubownego rozstrzygnięcia kierując się wzajemnym szacunkiem do siebie, swoich opinii, obowiązków, potrzeb i możliwości. Mimo trudności i różnic w opiniach wykonujemy rzetelnie naszą pracę.
6. Pracujemy na swoją wiarygodność dotrzymując obietnic terminowych i merytorycznych. Przyjęte przez strony ustalenia (np. dotyczące wynagrodzeń) oznaczają ich akceptację i realizację usługi/zadania wysokiej jakości.
7. Reprezentujemy najwyższą możliwą jakość w swojej pracy jednocześnie dbając o swoje potrzeby odpoczynku. Szukamy rozwiązań, które pozwalają na zachowanie równowagi pomiędzy efektywnością i emocjonalnym oraz fizycznym komfortem.
8. W momentach stresujących panujemy nad emocjami i kierujemy się zasadami profesjonalizmu.
9. Potrafimy określać swoje siły i możliwości, i pracować w ich obrębie. Potrafimy mówić o swoich granicach i nieagresywnie komunikować, jeśli są przekraczane.
10. Błędy traktujemy jako nieodzowny element eksperymentu i rozwoju. Nie wstydzimy się ich i nie ukrywamy, zachowujemy zasadę jawności i działania. Osoby ich

## KODEKS ETYCZNY 4 BUSINESS & PEOPLE

doświadczające wspieramy emocjonalnie i merytorycznie, jednocześnie podejmując potrzebne działania naprawcze i usprawniające.

11. W sytuacji, kiedy się z kimś nie zgadzamy lub uważamy jego / jej zachowanie za nieodpowiednie lub wymagające poprawy przekazujemy feedback w formie informacji o zachowaniu i jego konsekwencjach oraz / lub wskazujemy na pożądane zachowania. Nie krytykujemy, nie posługujemy się argumentami *ad personam*, ale *ad rem*.
12. Traktujemy siebie i siebie nawzajem jako osoby ciągle uczące się i nie wiedzące wszystkiego najlepiej. Aktywnie poszukujemy informacji zwrotnej dotyczącej naszego zachowania i traktujemy ją jako element potrzebny do rozwoju.

### 4 Business & People jako Firma społecznie i ekologicznie odpowiedzialna

1. Dbamy o środowisko naturalne minimalizując zużycie zasobów naturalnych oraz wytwarzanie odpadów powstających w wyniku bieżącej działalności.
2. Angażowanie się w działalność społeczną jest dla nas ważne – szukamy sposobów wykorzystania posiadanych przez nas zasobów energii, wiedzy i kompetencji do wsparcia tych, dla których byłyby one wartościowe.