

**Business Practices**  
*Trust. Respect. Integrity.*



Magabiztos felszólalás



Kölcsönös védelem



Megosztott felelőség



*Védjük Önt, védjük a UTC-t.*



Az Elnök-vezérigazgató bevezetője .....	4
Megtorlásellenes irányelv .....	5
Aggodalomra okot adó ügyek jelentése .....	6
Milyen pontosan a megtorlás? .....	7
Mikor nem minősül megtorlásnak .....	8
Jelentési eljárás.....	9
Vállalati közvetítő/DIALOG .....	10
UTC esetek.....	11
Gyakran Ismételt Kérdések (GYIK) .....	12-13
Kapcsolattartási adatok .....	14

2013. február



Kedves munkatársak!

A United Technologies vállalatán belül közös célunk a világszínvonal elérése minden területen: a részvényesek megtérülési arányának maximalizálása, kiváló üzemelési és pénzügyi teljesítmény elérése, továbbá a legmagasabb színvonalú etikai normák, a legbiztonságosabb munkakörnyezetek és a legjobb megfelelési gyakorlatok megvalósítása.

A UTC Etikai kódexe bizalmat, tiszteletet, valamint integritást tanúsító viselkedésformák iránti elkötelezettségünk tükrözi. A UTC jó hírneve mindenképpen a legértékesebb javaink közé tartozik, sőt, talán ez a legértékesebb. A UTC jó hírnevének megőrzése érdekében elvárjuk munkatársainktól, hogy bármely szinten azonnal jelentsék a tényleges vagy vélelmezett szabályszegést.

Erre a célra a UTC több kommunikációs csatornát is kínál. Magabiztosan felteheti kérdéseit, illetve hangot adhat aggodalmának közvetlenül a felettesének, egy humánerőforrás menedzsernek, üzleti gyakorlatok tisztviselőnek (BPO) vagy a jogi részlegnek. Bizalmas vagy anonim jelentéstételhez a UTC vállalati közvetítő/DIALOG program is rendelkezésére áll.

A biztonságos jelentéstételi környezet iránti elkötelezettségünk megerősítéseként a UTC új megtorlásellenes irányelvet hozott létre (lásd a Vállalati irányelvek kézikönyvének 56. szakaszát). Az irányelv egyértelműen megfogalmazza, hogy bármilyen típusú megtorlás ellentétben áll az alapértékeinkkel, tehát nem tolerálható. A vállalat megvédi azokat a munkatársakat, akik jóhiszeműen jelentést tesznek, illetve részt vesznek a kivizsgálási folyamatban; a hatalmi pozícióban lévők nem akadályozhatják az ilyen jellegű tevékenységet. Ezen kívül a megtorló magatartást tanúsító bármely személynek fegyelmi intézkedéssel kell számolnia, mely akár a munkaviszony megszüntetését is jelentheti.

Mindannyian felelősek és elszámoltathatók vagyunk a UTC Etikai kódex előírásainak betartásáért, mivel integritásunk és jó hírnevünk függ a világ bármely részén lévő igazgatóink, tisztviselőink, munkatársaink és képviselőink egyéni tevékenységeitől. Ezeket a tevékenységeket az online Business Practices Education Center (Üzleti gyakorlatok oktatási központ) segítségével, valamint a személyes oktatás keretein belül biztosított, a UTC munkatársak számára kötelező éves etikai képzés erősíti meg, illetve emlékeztet minket a UTC Etikai kódexének fontosságára és a benne foglaltak kompromisszumot nem ismerő betartására a UTC-nél.

A következő kézikönyv a (tetszőleges szinten dolgozó) UTC munkatársak számára készült, elősegítve a megtorlás felismerését és a vonatkozó intézkedések megtételét, továbbá annak érdekében, hogy a megtorlástól való félelem ne akadályozza a jóhiszemű jelentéstételt.

Tisztelettel,

Louis R. Chênevert  
Elnök és elnök-vezérigazgató

# Megtorlásellenes irányelv

A UTC Etikai kódexe kijelenti, hogy aggályokkal kapcsolatban, illetve nem megfelelő magatartás észlelése esetén minden munkatárstól elvárjuk a jelentéstételt. A Vállalati irányelvek kézikönyvének 56. szakasza biztosítja, hogy ezt a megtorlástól való félelemtől mentesen meg is lehet tenni.

***A UTC meghatározása szerint megtorlásnak minősül a munkavállalót érintő bármely olyan negatív következmény, amelyet az Etikai kódex - ideértve bármely jogszabály, illetve UTC-irányelv - tényleges vagy vélelmezett megsértéséről tett jelentés, illetve az ennek kivizsgálásában való részvétel miatt tapasztal a munkavállaló.***

A vállalat tilt bármely olyan személy elleni megtorlást, aki jóhiszeműen jelentést tesz, illetve részt vesz az Etikai kódex tényleges vagy vélelmezett megsértésének kivizsgálásában. A UTC szigorúan vizsgál minden megtorlásként észlelt intézkedést. A megtorló viselkedést tanúsító munkatársaknak fegyelmi intézkedéssel kell szembenézniük, beleértve akár a munkaviszony megszüntetését is. A UTC a nulltolerancia irányelvét alkalmazza a megtorlásra vonatkozóan.

Az érintett személyek engedélyével a UTC rendszeres ellenőrzés segítségével további védelmet biztosít az ismert jelentéstevők számára, azonosítva, illetve reagálva olyan helyzetekre, melyek az adott esetben megtorlásként értelmezhetők.

A megtorlás elleni fenti kijelentés nem menti fel a munkavállalót a szabályszegésben való személyes részvétel miatti felelősségrevonás alól.

# Ha aggodalmát fejezi ki a vállalat védelmébe érdekében, Ön ezért cserében védettséget kap.

**Gyakran a nem ismert kockázati tényezők jelentik a legnagyobb kockázatot. Minél tovább várunk egy probléma megoldásával, annál nagyobb az esély, hogy rosszabbra fordul a helyzet. Pontosan ezért fontos a jelentéstétel.**

## **Jelentéstétellel kapcsolatos aggodalmak**

Tudjuk, hogy a jelentéstétel nagyon fontos. Azt is tudjuk, hogy néhány munkatárs úgy dönt, hogy nem osztja meg aggodalmait, mivel fél a megtorlástól<sup>1</sup>. A UTC-nél úgy véljük, hogy a biztonságos jelentéstételi környezet kritikus fontosságú az etikai kultúránk és jó hírnevünk megőrzéséhez.

## **A bizalmas kezelés kulcsfontosságú**

A vállalati közvetítő/DIALOG program bizalmas kommunikációs csatornákat biztosít. A UTC vállalati közvetítőivel és a DIALOG program koordinátoraival kapcsolatba lépő személyek ezt anonim módon megtehetik, nem kell azonosítaniuk magukat. Ha a jelentéstevők úgy döntenek, hogy azonosítják magukat, személyazonosságukat abszolút bizalmasan kezelik.

A kapcsolattartási adatok megadása opcionális, ugyanakkor lehetővé teszi a vállalat számára az Önnel való kapcsolatba lépést a vizsgálat megkönnyítése érdekében, valamint visszajelzés biztosítását a vizsgálat előrehaladtáról, illetve eredményéről. Ha kívánja, személyazonosításra nem alkalmas adatot is használhat erre a célra, mint amilyen például egy tetszőleges e-mail cím.

## **Tiszteletben tartjuk a bizalmas kezelési módot**

A bizalmas kezelést komolyan vesszük akkor is, ha közvetlenül egy menedzserhez, illetve ha vállalati közvetítőn keresztül érkezik jelentés. A vizsgálatot végző személyek kiválasztásánál elsődleges fontosságú a diszkréció, valamint a pártatlanság megőrzésének képessége. Az adott tényállás megbeszélése szigorúan korlátozott; ebben kizárólag azok vehetnek részt akiktől információ szükséges a probléma megoldásának megkönnyítéséhez.

## **Tilos a megtorlás**

A megtorlás bármilyen formája súlyosan károsítja etikai kultúránkat és az etikai programunkat. A megtorlás belső és külső kockázatnak teszi ki a vállalatot. A megtorlás alapértékeinkkel ellentétes és tilos. A megtorlás fegyelmi intézkedést von maga után, beleértve akár a munkaviszony megszüntetését is.

Függetlenül attól, hogy a jóhiszeműen jelentett vélelmezés megalapozottnak bizonyul-e vagy sem, a jelentéstevő (amennyiben ismert) értesülni fog az eredményről, a vállalat pedig lépéseket fogantat a megtorlás megakadályozására.

<sup>1</sup> National Business Ethics Survey® (Országos üzleti etikai felmérés) 2005. A jelentéstételt l való eltekintés okai: Megtorlástól való félelem: 46%.

# Milyen pontosan a megtorlás?

*A megtorlásnak több formája lehet. Néha nyíltan, néha burkoltan történik. Van olyan, hogy felettes alkalmazza, van olyan, hogy kolléga. Minden típusú megtorlás fegyelmi intézkedést von maga után.*

## Példák a megtorlás

### Nyílt

- Tényleges testi sértés vagy tulajdoni károkozás
- Fizetésemelés és/vagy előléptetés megtagadása Zaklató e-mailek
- Gyenge minősítés a teljesítményértékelés során
- A munkahelyi feladatkör csökkentése
- Átcsoportosítás, áthelyezés
- Munkaviszony megszüntetése vagy visszaminősítés

### Burkolt

- Kizárás az üzleti értekezletekből
- Kizárás a társasági eseményekből
- Testi sértésre vagy tulajdoni károkozásra utaló burkolt fenyegetés
- Többé nem kívánatos a szakmai vélemény
- Sértő és tiszteletlen viselkedés

***A megtorlás burkolt formáinak áldozatai gyakran nem tudják bizonyítani a megtorló viselkedés szándékát. Gyakran az egyetlen választási lehetőségnek a vállalattól való megváltás tűnik. A megtorlás elleni gyors, jelentős lépés segíthet nekünk megőrizni a tehetséges munkavállalókat.***

### **Felettesi megtorlás**

#### **Nyílt**

Jane nem megfelelő magatartást figyel meg egy munkatársnál, és erről jelentést tesz a felettesének. Néhány héttel később Jane-t értesíti felettese, hogy hirtelen áthelyezik egy konszolidálásra beütemezett szervezethez. Nem indokolják meg a döntést.

#### **Burkolt**

John az Etikai kódex megsértésének részleteinek megbeszélését hallotta meg, és jelentette ezt a beszélgetést a menedzserének. Vizsgálat következett és nem nyert bizonyítást szabályszegés. Ettől a ponttól kezdve John felettese nem vonta be őt az értekezletekbe, továbbá véleményét nem kérték ki többé a munkával kapcsolatos tevékenységekről, holott ez a jelentéstétel előtt így történt.

### **Munkatársak közötti megtorlás**

#### **Nyílt**

Jane szabályszegést figyel meg, és erről jelentést tesz a felettesének. A felettese vizsgálatot indít. Eközben Jane e-maileket kap a munkatársaitól, melyben leminősítő jelzőkkel illetik és hibáztatják, hogy „elsüllyeszti a hajót” és „nem csapatjátékos”.

#### **Burkolt**

John az Etikai kódex megsértésének részleteinek megbeszélését hallja a munkatársaival való közös ebéd során. Jelentést tesz a beszélgetésről a menedzserének, vizsgálat indul, és nem nyer bizonyítást szabályszegés. John munkatársai most átnéznek rajta amikor a folyosón összefutnak, nem ülnek vele egy asztalhoz ebédidőben, továbbá nem hívják többé a társasági eseményekre.



# Ez nem mindig megtorlás

A jószándékú tevékenységek néha megtorlásként értelmezhetők még akkor is, ha nem erről van szó. Fontos a menedzserek számára, hogy továbbra is ugyanúgy kezeljék a jelentéstevőt, mint a jelentés előtt. Ha egy jelentéstevővel már előtte is voltak teljesítménnyel kapcsolatos problémák, a jelentés ténye nem akadályozza a menedzsmentet abban, hogy továbbra is szóljanak ezekért a problémákért.

*Néhány esetben a szabályszegést jelentő munkavállalók fokozottan érzékenyek lehetnek, megtorlást észlelve akkor is, ha erről nincsen szó.*

## **Annak elkerülése érdekében, nehogy az érintett személy megtorló viselkedést észleljen, a menedzsereknek a következőkre érdemes figyelniük:**

- Továbbra is normál módon kell kommunikálni a jelentéstevővel;
- Ügyeljen hangjának tónusára és testbeszédére;
- Bátorítson mindenkit arra, hogy nyíltan beszéljen;
- A tényleges teljesítménye alapján értékelje a jelentéstevőt;
- Biztosítson jelentőségteljes feladatokat;
- Ossa meg az érintettekkel munka elvégzéséhez szükséges információt;
- Továbbra is vonja be a jelentéstevőt a társasági eseményekbe;
- Mindenkiel nagybecsüléssel és tisztelettel bánjon; továbbá
- Késedelem nélkül továbbítsa az ügyet a megfelelő csatornákon, és folyamatosan biztosítson visszajelzést a jelentéstevőnek az ügy állapotáról.

### **Példa**

Johnt egy nagy pénzügyi vállalatnál vették fel; 6 hónapja dolgozik könyvelőként az UTC-nél. Felvétele után három hónappal John teljesítménye nem volt a várható szinten, és felettese megbeszélés keretében egyeztetett vele egy 90 napos fejlődési tervet. A terv hatvanadik napján, amikor John teljesítményében továbbra sem volt érzékelhető fejlődés, John észrevette és jelentette, hogy az üzleti egység legjobb teljesítő értékesítője csalt a költségjelentésében. Az értékesítőnek azonnali hatállyal megszüntették a munkaviszonyát. Néhány héttel később John és felettese áttekintették John teljesítményét az egyeztetett tervvel összevetve. Egyértelmű volt, hogy John nem érte el a kitűzött célt. Johnt el kellett bocsátani a teljesítményével kapcsolatos problémák miatt, nem pedig azért, mert jelentést tett az értékesítő szabályszegéséről.



*A jóhiszeműen jelentést tevők bízhatnak az eljárásban. A jelentési eljárás ismerete a kezdeti jelentéstől a végső műveletig (figyelembe véve, hogy hol történhet megtorlás) fontos része a jelentésre vonatkozó felelősségi körünknek.*

## 1 – A munkavállaló szót emel az Etikai kódex vélt vagy valós megsértésével kapcsolatban

**Munkavállaló:** A munkavállaló megosztja aggodalmait közvetlenül a menedzsmenttel, BPO-val, illetve a vállalati közvetítőn/DIALOG programon keresztül.

**Management:** A menedzsment közvetlenül vagy a vállalati közvetítőn/DIALOG programon keresztül kézhez kapja a vélelmezést, független vizsgálatot indít, tájékoztatja a munkavállalót a vizsgálat előrehaladásáról vagy eredményéről, továbbá a munkavállaló engedélyével rendszeresen nyomon követi az esetet olyan helyzetek azonosítása, illetve az ezekre való reakció érdekében, melyeket okkal lehet megtorlásként értelmezni.

*Amennyiben aggodalmának hangot ad valaki, ez megvédheti a vállalatot, a munkatársainkat, a beszállítóinkat, a részvényeseinket, illetve a közösséget a negatív következményektől.*

*A munkavállalók közvetlenül a menedzsmentnek tehetnek jelentést, illetve használhatják a vállalati közvetítőn/DIALOG programon keresztül rendelkezésre álló anonim és bizalmas csatornákat. Itt nem létezik „rossz válasz”; a munkavállalók kiválaszthatják a számukra legkényelmesebb csatornát.*

*A rendszer akkor működik a legjobban – és a jelentéstevő akkor van a legjobban védve –, ha csak egy kommunikációs csatorna van használatban. A jelentéstevőknek érdemes újra kapcsolatba lépnie a BPO-val vagy a menedzsmenttel, ha az eredményhez vagy döntéshez megadott határidő lejártával nem értesítik eredményről. Megtorlás észlelése esetén a jelentéstevőknek azonnal értesíteniük kell a menedzsmentet vagy a BPO-t.*

*Általános szabály, hogy a menedzsmentnek havonta értesítenie kell a jelentéstevőt a vizsgálat állapotáról.*

## 2 – A munkavállaló jelentést tesz egy felettes vagy munkatárs részéről tapasztalt, potenciálisan megtorlásnak minősülő cselekményről

**Munkavállaló:** A munkavállaló megosztja aggodalmait közvetlenül a menedzsmenttel, BPO-val, illetve a vállalati közvetítőn/DIALOG programon keresztül.

**Management:** A menedzsment és a BPO közvetlenül vagy a vállalati közvetítőn/DIALOG programon keresztül megkapja a vélelmezést, független vizsgálatot indít, és rendszeresen értesíti a munkavállalót a vizsgálat állapotáról vagy eredményéről. Ha bizonyítást nyer a megtorlás ténye, fegyelmi eljárás indul.

*A menedzsment azonnal bevonja a BPO-t, és gyorsan vizsgálatot indít, csak a szükséges személyek bevonásával, akik pártatlanul tudják kezelni a szóban forgó ügyet. A menedzsment rendszeresen értesíti a jelentéstevőt a vizsgálat állapotával kapcsolatos fejleményekről.*

*A bizonyítottan megtorló viselkedést tanúsító munkatársaknak fegyelmi intézkedéssel kell szembenéznie, beleértve akár a munkaviszony megszüntetését is.*

*A menedzsmentnek ezt követően havonta értesítenie kell a jelentéstevőt, azonosítva, illetve reagálva olyan helyzetekre, melyek esetleg további megtorlásként értelmezhetők.*

# Vállalati közvetítő/DIALOG program

A hatékony megfeleléségi program egyik alappillére annak lehetősége, hogy a munkavállaló teljesen bizalmas módon adhasson hangot aggodalmának. A vállalati közvetítő/DIALOG programot igénybe vevő munkatársaknak nem tanácsos másokkal megosztaniuk, hogy ezt tették, mivel ezzel kockáztatják az anonimitásukat. Szintén kiemelten fontos, hogy a menedzserek hogyan reagálnak a megfogalmazott aggodalmakra.

## Tippek menedzserek részére a vállalati közvetítő/DIALOG által feltett kérdésekre való válaszadáshoz:

Javasolt	Nem javasolt
<ul style="list-style-type: none"><li>● Rögtön a tárgyra térő, jól érthető, egyszerű nyelvezettel válaszoljon.</li><li>● Objektív, nem részrehajló módon kezelje a kérdést.</li><li>● Korlátozza az ügy megbeszélését csak a szükséges személyekre.</li><li>● Az ügy lezárását követő 30 napon belül iratmegsemmisítővel semmisítse meg az összes DIALOG kérdést és választ.</li><li>● Tegye fel a BPO-nak a JAVASOLT és NEM JAVASOLT listával kapcsolatos esetleges kérdéseit.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● A vélelmezés forrásának felfedése.</li><li>● Bizalmas adatok felfedése a válaszokban.</li><li>● Kérdések, válaszok, kutatási anyagok felügyelet nélkül hagyása.</li><li>● A bizalmasság megszegése.</li><li>● Fax küldése anélkül, hogy előzetesen telefonon értesítené erről a címzettet.</li></ul>

## A menedzsmenttől a jelentéstevők részére küldött összes válaszhoz mellékelt kísérőlevélben ez az üzenet található:

*„... Emlékeztetőként: a vállalat tilt bármely olyan személy elleni megtorlást, aki jóhiszeműen jelentést tesz, illetve kivizsgálja az Etikai kódex tényleges vagy vélelmezett megsértését. A megtorló viselkedést tanúsító munkatársaknak fegyelmi intézkedéssel kell szembenézniük, beleértve akár a munkaviszony megszüntetését is. Amennyiben olyan helyzetben találja magát, melyben vélhetően már megtapasztalta, avagy aktuálisan éppen tapasztalja a megtorlás valamilyen formáját, kiemelten javasoljuk, hogy jelentse ezt közvetlenül a menedzsmentnek, az Üzleti gyakorlatok irodának (BPO) vagy a vállalati közvetítő/DIALOG programon keresztül.”*

# Megtorlási esetek a UTC-nél

## 1. eset: Nyílt megtorlás

*Egy munkavállaló jelentést tett a csapatának és a menedzserének az általa nem etikusnak érzett pénzügyi gyakorlatokról. Közvetlenül ezután a munkavállaló menedzsere további fizetés nélküli szabadságra küldte és megvonta tőle a vállalati gépjárművet. A munkavállaló megtorlásról tett jelentést, mely a vizsgálat során bizonyítást nyert. A menedzser munkaviszonyát a vezetői feladatok hanyag ellátásáért és megtorlásért megszüntették.*

Áprilisban egy munkavállaló megtorlásról szóló, nem bizalmas jelentést nyújtott be egy vállalati menedzsernek. A jelentésben a munkavállaló megjegyezte, hogy szót emelt egy személyzeti értekezlet során a fizetését érintő, általa nem etikusnak vagy nem megfelelőnek vélt pénzügyi tevékenységekkel kapcsolatban..

A jelentésben leírtak szerint közvetlenül azután, hogy szót emelt a személyzeti fórumon, a munkavállaló menedzsere meghosszabbította a munkavállaló rendszeres, beütemezett fizetés nélküli szabadságát, továbbá megvonta tőle a számára kiutalt vállalati gépjárművet.

A vállalati menedzser továbbította az ügyet a megfelelő regionális BPO felé, aki megbízta a vizsgálattal a helyi BPO-t.

Diszkrét vizsgálatot folytattak májusban és júniusban; csak olyanokkal folytattak megbeszélést, akik szükségesek voltak a vélelmezéssel kapcsolatos tényszerű adatok begyűjtéséhez.

Augusztusban World Headquarters (Világszintű központi iroda) megfelelőségi audit történt az érintett üzleti egységénél, és a humánerőforrás és jogi részleg lefolytatta a vizsgálatot.

Végül a vélelmezett megtorlás bizonyítást nyert. Szeptemberben az érintett menedzser munkaviszonyát számos okból, beleértve a megtorló viselkedést, megszüntették.

## 2. eset: Burkolt megtorlás

*Egy munkavállaló a vállalati közvetítő/ DIALOG program segítségével aggódmánának adott hangot egy menedzser költségjelentésével kapcsolatban. A dokumentumok alapos átvizsgálását, valamint a menedzser kikérdezését követően nem nyert bizonyítást a szabályszegés. A menedzser úgy vélte, hogy asszisztense nyújtotta be a vélelmezést, ezért máshogy kezdte kezelni őt: elvette tőle a megszokott munkafeladatai egy részét, nem hívta többé az értekezletekre és folyamatosan kritizálta a munkáját. Az érintett hölgy megtorlást jelentett a BPO-nak, aki a UTCHQ vizsgálóbiztosokkal együttműködve kivizsgálta az ügyet. Bizonyítást nyert a megtorlás ténye, melynek következményeként a menedzsert visszaminősítették és áthelyezték.*

Májusban egy anonim munkatárs vélelmezte, hogy egy menedzser nem megfelelő üzleti kiadásokra igényelt visszatérítést. A dokumentumokat átvizsgálták, a menedzsert pedig kikérdezték. A vállalati felettesek végül azt állapították meg, hogy nem történt szabályszegés.

A menedzser kikérdezését követő napon a menedzser megbeszélést tartott az asszisztensével, melynek során megvádolta a hölgyet azzal, hogy a vállalati közvetítőn keresztül jelentést nyújtott be ellene. Megemlítette, hogy a hölgy jól ismerte az ő költségjelentéseit, és utalt arra, hogy többé nem tud bízni benne.

Júliusban a menedzser ad hoc jellegű évközi áttekintést tartott az asszisztensével, melyet követően a hölgy rendszeres munkafeladatainak egy részét másoknak adta ki. Ezen felül az asszisztens munkatársainak is feltűnt, hogy a hölgyet máshogy kezelik; néhányan azon véleményüknek is hangot adtak, hogy a menedzser célja az volt, hogy ellenséges munkakörnyezetet létrehozva felmondásra kényszerítse őt. A hölgyet többé nem hívták meg az értekezletekre, munkáját pedig folyamatosan kritizálták.

Augusztusban a hölgy jelentést tett erről a viselkedésről a regionális BPO-nak, megtorlást vélelmezve. Az RBPO kivizsgálta az ügyet és kikérdezte az ügyben érintett munkatársakat.

Szeptemberben a UTCHQ Üzleti gyakorlatok részlege csatlakozott a vizsgálathoz, melyet novemberben zártak le. A menedzser kérésére januárban további interjúkat tartottak. Bizonyítást nyert a megtorló viselkedés, melynek következményeként a menedzsert visszaminősítették és áthelyezték.

# GYIK a munkavállalók számára

## **Elvárják tőlem, hogy jelentést tegyek a UTC Etikai kódexének megsértéséről?**

Igen. Az összes UTC munkatárstól, igazgatótól és tisztviselőtől elvárjuk, hogy jelentse a vélelmezett szabályszegést, beleértve törvénysértést, a jogszabályok, irányelvek vagy eljárások megsértését (kivéve ha az ilyen jelentéstétel tilos, illetve törvény által egyéb módon korlátozott).

## **Milyen csatornák állnak rendelkezésemre a szabályszegés, illetve a vélelmezett megtorlás jelentésére?**

Aggodalmainak hangot adhat a közvetlen felettesének, egy humánerőforrás menedzsernek, BPO-nak, illetve a jogi részlegnek - vagy bizalmas úton a vállalati közvetítő/DIALOG programon keresztül.

## **Hogyan maradhatok anonim?**

A vállalati közvetítő/DIALOG program bizalmas kommunikációs csatornákat biztosít. Ezek a közvetítő felek óvják a problémát felvető személyazonosságát, ugyanakkor lehetővé teszik az anonim jelentéstételt is. Tetszőleges e-mail címen léphet kapcsolatba a vállalati közvetítővel.

## **Ha jelentést teszek egy szabálysértésről és nem történik semmi, érdemes felsőbb helyre benyújtanom a jelentést egy másik csatornán keresztül?**

A DIALOG programhoz érkezett megkeresésekre általánosságban véve 14 napon belül adnak választ; a bonyolultabb vállalati közvetítői ügyek megoldása hosszabb időt vehet igénybe. Az eljárás akkor működik a legjobban – és a jelentéstevő akkor van a legjobban védve –, ha csak egy kommunikációs csatorna van használatban. A vélelmezések kivizsgálásával olyan személy(ek)et bíznak meg, aki(k) a lehető legnagyobb valószínűséggel tudja/tudják biztosítani a pártatlanságot. Az eljárás az aktuális állapotra vonatkozó rendszeres beszámolókat is tartalmaz az ismert jelentéstevő felé. Ha úgy véli, hogy a jelentése nem kapja meg azt a szintű figyelmet, amelyet érdemel, joga van felsőbb szinten benyújtani jelentését a vállalaton belül és/vagy konzultálni a BPO-jával.

## **Mi történik, ha szabályszegést jelentek, és végül nem nyer bizonyítást a vélelmezés?**

A jelentéstevőt értesítik az ügymenet állapotáról és eredményéről, függetlenül attól, hogy bizonyítást nyer-e a vélelmezés vagy sem. A végeredménytől függetlenül Ön védelmet élvez a megtorlással szemben.

## **Hogyan határozza meg a UTC megtorlást?**

A Vállalati irányelvek kézikönyvének 56. szakaszában leírtaknak megfelelően a UTC meghatározása szerint megtorlásnak minősül a munkavállalót érintő bármely

olyan negatív következmény, amelyet az Etikai kódex tényleges vagy vélelmezett megsértéséről tett jelentés, illetve az ennek kivizsgálásában való részvétel miatt tapasztal a munkavállaló.

## **Hogyan vagyok védve a megtorlással szemben?**

A vállalat a megtorlást tiltó, továbbá a bizonyítottan megtorló viselkedést tanúsítókkal szembeni fegyelmi intézkedést megfogalmazó (beleértve akár a munkaviszony megszüntetését is eredményező) irányelvet tekint magáénak. A UTC szigorúan kivizsgál minden megtorlasként észlelt intézkedést, és a karrierre vonatkozó teljesítményértékelő arányszámok rendszeres időközönként való mérlegelésével proaktív módon védi a jelentéstevőket. A UTC kidolgozott vállalati közvetítő/DIALOG programmal rendelkezik, mely lehetővé teszi az anonim jelentéstételt. Ne feledje azonban, hogy a vállalat intézkedéseket foganatosíthat egy adott munkatárs gyenge teljesítménye miatt; amennyiben az ilyen intézkedés jogos és megfelelő mértékű, nem minősül megtorlásnak.

## **Ha valami rosszat tettem, a megfelelő jelentési csatornák igénybevétele felment engem a szabályszegés ügyében?**

Nem. Ha Ön személyesen részt vállalt bármilyen szabályszegésben, az erről tett jelentés ténye nem menti fel Önt a felelősségrevonás alól. A kivizsgálásban való együttműködését azonban figyelembe vesszük a fegyelmi intézkedések meghatározása során.



# GYIK a menedzserek számára

## **Elvárják tőlem, hogy jelentést tegyek a UTC Etikai kódexének megsértéséről?**

Igen. Az összes UTC munkatárstól, igazgatótól és tisztviselőtől elvárjuk, hogy jelentse a vélelmezett szabályszegést, beleértve törvénysértést, a jogszabályok, irányelvek vagy eljárások megsértését (kivéve ha az ilyen jelentéstétel tilos, illetve törvény által egyéb módon korlátozott).

## **Hogyan határozza meg a UTC megtorlást?**

A Vállalati irányelvek kézikönyvének 56. szakaszában leírtaknak megfelelően a UTC meghatározása szerint megtorlásnak minősül a munkavállalót érintő bármely olyan negatív következmény, amelyet az Etikai kódex tényleges vagy vélelmezett megsértéséről tett jelentés, illetve az ennek kivizsgálásában való részvétel miatt tapasztal a munkavállaló.

## **Hogyan ismerhetem fel a megtorlást?**

A megtorlásnak számos, szembetűnő vagy burkolt formája lehet. Egy felettes által foganatosított megtorlást jelezhet például egy beosztott irányában történt vitatható cselekmény, például elbocsátás, gyenge minősítés a teljesítményértékelés során, illetve a munkahelyi feladatkör csökkentése.

Munkatársak közötti megtorlást jelezhet például a - munkaidőben vagy a munkaidő után rendezett - társasági eseményekből való kizárás.

Nehéz feladat lehet annak meghatározása, hogy megtorlás történt-e, mivel a cselekmények háttérben lévő szándék döntő fontosságú, illetve az eseményeket a különböző személyek rendkívül különféle módokon értelmezhetik. A megtorlásra vonatkozó vélelmezéseket az adott ügy függvényében nagyon alaposan ki kell vizsgálni, és a UTC-n belül független, az adott ügyön kívül álló személyeknek át kell tekinteni.

## **Hogyan kezeljem/fogadjam a megtorlásra vonatkozó jelentést?**

Bármely egyéb jelentéssel megegyező módon: cselekedjen gyorsan a probléma felmérésével kapcsolatban, értesítse a BPO-t, és együttesen indítsanak vizsgálatot az ügyben. Ügyeljen a vállalati közvetítő/DIALOG ügyek bizalmas voltának megőrzésére. A személyzeti irányelvek által megengedett mértékben folyamatosan adjon visszajelzést a jelentéstevőnek az ügy állapotáról. Ha bizonyítást nyer a megtorló viselkedés, a fegyelmi intézkedésnek gyorsan kell megtörténnie. A jelentéstevő engedélyével működjön együtt a humánerőforrás részleggel, rendszeres időközönként nyomon követve az ügyet, azonosítva, illetve reagálva olyan helyzetekre, melyek az adott esetben megtorlásként értelmezhetők.

## **Hogyan tudom elkerülni a megtorlásként értelmezhető viselkedést?**

- Továbbra is normál módon kommunikáljon a problémát felvető személlyel;
- Ügyeljen hangjának tónusára és a testbeszédére;
- Bátorítson mindenkit arra, hogy nyíltan beszéljen; A tényleges teljesítménye alapján értékelje a jelentéstevőt;
- Mindenkinek adjon jelentőségteljes feladatot;
- Ossa meg az érintettekkel munka elvégzéséhez szükséges információt;
- Vonja be a jelentéstevőt a társasági eseményekbe;
- Mindenkivel udvariasan és tisztelettel bánjon;
- Továbbítsa az ügyet a megfelelő csatornákon, és folyamatosan biztosítson visszajelzést az ügy állapotáról.

## **Milyen gyakorlatok vannak használatban a jelentéstevők védelmére?**

A UTC kidolgozott vállalati közvetítő/DIALOG programmal rendelkezik, mely lehetővé teszi az anonim jelentéstételt. Emellett a vállalat a megtorlást tiltó, továbbá a bizonyítottan megtorló viselkedést tanúsítókkal szembeni fegyelmi intézkedést megfogalmazó (beleértve akár a munkaviszony megszüntetését is eredményező), új irányelvet tekint magáénak. A munkavállaló engedélyével a vállalat rendszeres ellenőrzést végez, azonosítva, illetve reagálva olyan helyzetekre, melyek az adott esetben megtorlásként értelmezhetők.

## ***UTC Global Compliance and Business Practices (UTC globális megfelelés és üzleti gyakorlatok)***

A UTC üzleti gyakorlatok irodák világszerte megtalálhatók a UTC üzleti egységeinél.

A UTC központi irodájának UTC globális megfelelés és üzleti gyakorlatok részlege a [860.728.6485](tel:860.728.6485) számon, illetve a [bpo@corphq.utc.com](mailto:bpo@corphq.utc.com) címen érhető el.

## ***Vállalati közvetítő/DIALOG***

A UTC vállalati közvetítői az ingyenesen hívható, [800.871.9065](tel:800.871.9065) számon érhetőek el.

Amennyiben nem az Egyesült Államokból telefonál, először az országának megfelelő AT&T Direct access code (AT&T közvetlen hozzáférési kód) tárcsázása szükséges, mely a [www.business.att.com/bt/access.jsp](http://www.business.att.com/bt/access.jsp) weboldalon található.

Írásbeli DIALOG kérvényt a UTC-n belül bármely részlegnél rendelkezésre álló formanyomtatványok használatával, illetve elektronikus úton, biztonságos, titkosított internetkapcsolaton lehet benyújtani a <https://edialog.confidential.utc.com> weboldalon.

## ***Egyéb információ***

Az Etikai kódex és a Kódex kiegészítések bárki számára hozzáférhetőek online, a [www.utc.com](http://www.utc.com) weboldalon.

Az Etikai kódex, a Kódex kiegészítések, továbbá a Vállalati irányelvek kézikönyve a munkavállalók részére elérhető a UTC Intranet rendszerében.

A UTC vállalati felelősségvállalásával kapcsolatos bővebb információt a [www.utc.com](http://www.utc.com) weboldalon, a „Corporate Responsibility” (Vállalati felelősségvállalás) címszóra kattintva talál.







