

Polityka zachowania

Wstęp

Celem Mariusz Mazur CertCom (dalej CertCom) jest dostarczanie usług najwyższej jakości, spójnych i łatwo dostępnych dla Partnerów i Klientów. Dążeniem CertCom jest tworzenie przyjaznego środowiska pracy, które zapewnia bezpieczeństwo i wysokie morale Personelu, poprzez poszanowanie jego godności i praw.

Celem tej polityki jest zapewnienie, że CertCom zarządza nieakceptowanymi zachowaniami Partnerów i Klientów w sposób bezstronny, poufny, uczciwy i terminowy.

Zastosowanie i zakres

Niniejsza polityka dotyczy:

1. wszystkich Partnerów i Klientów,
2. wszystkich Pracowników CertCom,
3. wszystkich Pracowników, Partnerów i Klientów, wykonujących swoje obowiązki lub usługi dla CertCom lub w imieniu CertCom.

Cel

Celem tej polityki jest zapewnienie, że CertCom zarządza niedopuszczalnym zachowaniem Partnerów lub Klientów w sposób bezstronny, poufny, uczciwy i terminowy. Celem tej polityki jest:

1. poinformowanie Pracowników, Partnerów i Klientów CertCom, jakie rodzaje zachowań są uznawane przez CertCom za niedopuszczalne,
2. zdefiniowanie odpowiedzialności i obowiązków wewnętrznych w CertCom w postępowaniu z niedopuszczalnymi zachowaniami,
3. informowanie Partnerów i Klientów o tym, w jaki sposób niedopuszczalne zachowanie będzie zarządzane przez CertCom.

Zdefiniowanie zachowania niedopuszczalnego

To, co jest uważane za niedopuszczalne, często różni się w zależności od zaangażowanych osób i kultury, w której działa Partner lub Klient oraz szczególnych okoliczności interakcji z CertCom. Jednak wszelkie zachowania, które w uzasadniony sposób mogą spowodować, że Personel CertCom poczuje się zagrożony, nękanym, przerażonym, obrażonym lub zagrożonym fizycznie, uważa się za niedopuszczalne.

Załącznik A zawiera przykłady zachowania niedopuszczalnego.

Odpowiedzialności i obowiązki w zarządzaniu niedopuszczalnymi zachowaniami

Każdy pracownik CertCom jest odpowiedzialny i powinien zapewniać prawidłową obsługę Partnerów i Klientów oraz unikać wszelkich potencjalnie trudnych sytuacji wynikających z braku profesjonalnego podejścia.

Jeśli pracownik CertCom doświadczy niedopuszczalnego zachowania ze strony Partnerów lub Klientów, jest zobowiązany w profesjonalny sposób niezwłocznie ostrzec Partnera, Klienta, że uważa jego zachowanie za niedopuszczalne. W przypadku wystąpienia nieakceptowalnego zachowania podczas rozmowy telefonicznej, Personel CertCom jest upoważniony do powiadomienia Partnera lub Klienta, że przerwie połączenie, jeżeli rozmówca nie przestanie zachowywać się w sposób niedopuszczalny. Po takim ostrzeżeniu Pracownik CertCom ma prawo przerwać połączenie, jeśli Partner lub Klient nadal zachowuje się niedopuszczalnie. Pracownik natychmiast zgłasza incydent za pomocą [Helpdesku](#) i informuje o zaistniałej sytuacji swojego przełożonego.

Menedżerowie CertCom muszą upewnić się, że zasady tej Polityki są zakomunikowane, zrozumiałe i egzekwowane w ramach ich podległości. Menedżerowie nadzorują aby wszystkie incydenty zostały zgłoszone przez Pracowników lub ich samych za pomocą Helpdesku. Jeżeli Menedżer uzna za konieczne podjęcie dalszych działań, powinien skontaktować się z Właścicielem.

Właściciel jest odpowiedzialny za przekazanie Polityki wszystkim Partnerom i Klientom. Właściciel lub osoba przez niego wyznaczona, przeprowadza dalsze dochodzenie w sprawie incydentu i poprosi o dodatkowe informacje lub dowody, odpowiednio do zaistniałej sytuacji. Gdy uzna to za zasadne, wysyła formalne powiadomienie informujące Partnera lub Klienta o incydencie i podjętych środkach zaradczych po stronie CertCom oraz informacje o zachowaniach wymagających zmiany ze strony Partnera lub Klienta. Podejmuje również decyzję o wdrożeniu działań mających na celu zminimalizowanie ryzyka wystąpienia zachowań nieakceptowanych, mogą one obejmować jedno lub kilka z poniższych działań:

1. ograniczenie przyszłych kontaktów do określonej formy (np. tylko forma pisemna kontaktu),
2. wyznaczenie jednego Pracownika do obsługi wszystkich przyszłych relacji z Partnerem lub Klientem,
3. nagrywanie wszystkich rozmów telefonicznych i bezpośrednich (upewniając się, że wymagania RODO i inne odpowiednie wymagania są spełnione),
4. zaprzestanie kontaktów, jeżeli inne środki nie skutkują,
5. wypowiedzenie umów z Partnerem lub Klientem, gdzie zachowanie niedopuszczalne będzie wskazane jako przyczyna wypowiedzenia,
6. podjęcie kroków prawnych, takie jak złożenie wniosku o wydanie nakazu sądowego w celu zakazania kontaktu i zapewnienia zaprzestania takiego niedopuszczalnego zachowania lub żądania odszkodowania,

Podjęte działania zostaną przekazane Partnerowi lub Klientowi w formie pisemnej przez Właściciela CertCom. Właściciel CertCom jest odpowiedzialny za rozpatrywanie aspektów prawnych i inicjowanie procedur prawnych dotyczących niedopuszczalnego zachowania, jeżeli jest taka potrzeba.

Monitorowanie i raportowanie

CertCom będzie monitorować tę politykę, aby zapewnić, że jest ona stosowana w uczciwy, rozsądny i spójny sposób.

ZAŁĄCZNIK A

PRZYKŁADY ZACHOWANIA NIEAKCEPTOWANEGO

Zachowanie agresywne

Gwałtowne zachowanie mogące spowodować obrażenia fizyczne. Zachowanie to obejmuje także przemoc używaną wobec pracowników CertCom, zarówno w formie pisemnej, jak i ustnej, która ma charakter zagrażający lub pozoruje agresywne działania.

Zachowanie obraźliwe

Zachowania obraźliwe to takie, które mogą mieć charakter werbalny i zastraszający.

- zachowania werbalne - obejmują niegrzeczne i uwłaczające uwagi, prowokacyjne stwierdzenia i bezpodstawne zarzuty. Ten rodzaj zachowania obejmuje również obraźliwy język lub podnoszenie głosu na Personel CertCom w trakcie rozmów telefonicznych lub w korespondencji (e-mail, list itp.).
- zastraszanie - obejmuje to zachowanie, które powoduje, że personel CertCom czuje się przestraszony i zagrożony.

Niezręczne zachowanie

Zachowanie przejawiające się poprzez różne komentarze, działania lub gesty, które są wrogie lub niepożądane, i które wpływają na poczucie godności lub komfortu psychicznego Pracownika CertCom. Co więcej, tego rodzaju zachowanie przejawia się, gdy Partner lub Klient stara się spowodować niepotrzebne pogorszenie lub irytację Pracowników CertCom poprzez bezpodstawne skargi.

Zachowanie dyskryminujące

Ten rodzaj zachowania jest używany wobec kogoś z powodu jego niepełnosprawności, tożsamości płciowej, rasy, religii lub orientacji seksualnej.

Zniesławienie

Partner lub Klient musi działać uczciwie i nie może zniesławiać ani dyskredytować CertCom ani jego Personelu. Partnerowi lub Klientowi nie wolno składać fałszywych lub wprowadzających w błąd oświadczeń dotyczących CertCom lub jego produktów i usług.

Uporczywe zachowanie

Działania Partnera lub Klienta można uznać za uporczywe zachowanie, gdy po wyczerpaniu wszystkich wewnętrznych mechanizmów postępowania, Partner lub Klient nadal kwestionuje decyzję CertCom dotyczącą jego skargi lub sporu. Niedopuszczalność uporczywego zachowania, wynika z faktu nieproporcjonalności zaangażowania czasu i zasobów CertCom w rozwiązanie problemu. Przykłady uporczywego zachowania Klientów lub Partnerów:

- uporczywie odmawia przestrzegania odpowiednich procedur wyjaśnionych im przez CertCom w celu rozwiązania ich problemu,
- ciągłe wykonywanie nadmiernej i niepotrzebnej liczby połączeń telefonicznych lub wizyt w biurach CertCom,
- ciągły kontakt z CertCom w tych samych sprawach bez przedstawiania nowych informacji,
- fałszywe używanie nazwisk do kontaktowania się z biurami CertCom i uzyskiwania dostępu do tego samego problemu.

Ekstremalne zachowanie

Ekstremalne zachowania zagrażają bezpośredniemu bezpieczeństwu i dobremu samopoczuciu Personelu CertCom. Reakcje względem krytycznych zachowania podejmowane są priorytetowo i z należytą starannością.

Nieautoryzowane nagrania

Jakiegolwiek nieautoryzowane filmowanie lub nagrywanie dźwięku ze spotkań twarzą w twarz, komunikacji telefonicznej lub spotkań, jest zabronione bez uprzedniej zgody i wiedzy wszystkich zaangażowanych stron.

Umyślne uszkodzenie

Niedopuszczalne zachowanie może również obejmować umyślne uszkodzenie mienia CertCom spowodowane przez Partnera lub Klienta.