

Patvirtino:	Parengė:	Taikoma:	Data:	Versija:
Verslo etikos ir politikos komitetas	SVP, Bendrovių atsakomybė	„ICA Gruppen“	2019-04-24	16
Peržiūrėjo ir patvirtino „ICA Gruppen“ verslo etikos ir politikos komitetas 2015 m. birželio mėn. Pirminę versiją priėmė „ICA Handlamas AB“ 1996 m.				



Tvarumo gairės

Patvirtinta 2019-04-24

Patvirtino:	Parengė:	Taikoma:	Data:	Versija:
Verslo etikos ir politikos komitetas	SVP, Bendrovių atsakomybė	„ICA Gruppen“	2019-04-24	16
Peržiūrėjo ir patvirtino „ICA Gruppen“ verslo etikos ir politikos komitetas 2015 m. birželio mėn. Pirminę versiją priėmė „ICA Handlmas AB“ 1996 m.				

Turinys

1. Įvadas	2
1.1. Bendrosios aplinkybės ir tikslas	2
1.2. Taikymo sritis	2
1.3. Komunikacija ir įgyvendinimas	2
2 Tvarumo gairės	2
2.2 Galiojančių įsakymų laikymasis	2
2.3 Produktų atsargų pirkimo ir asortimento formavimo gairės	2
Bendrosios nuostatos	2
Kokybės užtikrinimas tiekėjo lygmeniu	3
Aplinkos apsauga gamyboje	3
Socialinė atsakomybė gamyboje	3
Atsakomybė klimato kaitos srityje	4
Tiekėjų šalys	4
Atsekamumas	4
Žemės ūkis, miškininkystė ir žuvininkystė	4
Gyvūnų gerovė	4
Atsparumas antibiotikams	5
Salmonelės	5
Vandens naudojimas	5
Cheminės medžiagos	5
Produktų tvarumo ženklavimas	5
Alergija ir padidėjęs jautrumas	5
Tabakas ir alkoholis	5
Skaidrumas ir ženklavimas	6
Maistinė vertė	6
Maisto produktų priedai	6
Genetiškai modifikuoti maisto produktai (GMO)	6
Vartotojui skirta pakuotė	6
Atsakingos investicijos	6
2.4 Mūsų veikla	6
Atsakomybė	6
Klimatas	7
Pakuotė	7
Atliekų tvarkymas	7
Energija	7
Šaldymo medžiagos	7
Prekių gabenimas ir tarnybinės komandiruotės	7
Patalpos	7
Produktų atšaukimas	8
2.5 Informacija ir komunikacijos	8
Informacija apie darbą tvarumo srityje	8
Ryšiai su klientais	8
2.6 Žinios ir efektyvumas	8
3 Pareigos ir atsakomybė	8
4 Išimčių valdymas	9
5 Atitikimas	9
6 Metinė apžvalga	9

Patvirtino:	Parengė:	Taikoma:	Data:	Versija:
Verslo etikos ir politikos komitetas	SVP, Bendrovių atsakomybė	„ICA Gruppen“	2019-04-24	16
Peržiūrėjo ir patvirtino „ICA Gruppen“ verslo etikos ir politikos komitetas 2015 m. birželio mėn. Pirminę versiją priėmė „ICA Handlamas AB“ 1996 m.				

1. Įvadas

1.1. Bendrosios aplinkybės ir tikslai (bendrosios nuostatos ir tikslai)

"ICA Gruppen"¹ įsipareigojimas siekti tvarumo ir stiprinti bendruomenės dalyvavimą einant kartu su ilgalaikiu pelningumu. Darnus darbas yra strateginis prioritetas ir integruotas į visas ICA veiklas. Klientai ir kiti asmenys turėtų jaustis saugūs ir pasitikėti ICA bei savo verslu.

ICA pasirašė JT Pasaulinį susitarimą ir įsipareigojo laikytis dešimties principų, apimančių žmogaus teises, darbo sąlygas, aplinką ir kovą su korupcija. Kartu su JT tvarumo tikslais ir ICA politika bei gairėmis, jie sudaro pagrindą ICA tvariam darbui. Darbas, kuri ICA atlieka užtikrindama tvarumą, grindžiamas trimis pagrindiniais žodžiais: skaidrumas, patikimumas ir atsekamumas. Pagrindiniai ICA tvarios veiklos principai: užtikrinti kliento, darbuotojo, vaiko ir aplinkos apsaugos interesus.

Tvarumo politika ir jos gairės apibrėžia ICA pagrindinę poziciją tvarumo klausimais t.y. vietos, aplinkos ir kokybės srityse.

Mokesčių, verslo etikos ir įvairovės sritys apima tvarų darbą ir jiems yra taikomos atskiros politikos ir gairės.

1.2. Taikymo sritis

Tvarumo gairės taikomos visoms ICA veikiančioms įmonėms (OpCos).

1.3. Komunikacija ir įgyvendinimas

Vyriausiasis įmonės atsakomybės vadovas užtikrina, kad grupės intranete bus paskelbta naujausia "Darnios plėtros" gairių versija. "OpCo" generalinis direktorius: atsakingi už tvarumo gairių įgyvendinimą ir laikymąsi.

OpCo CEO: yra atsakingi už tvarumo gairių įgyvendinimą ir laikymąsi.

2. Tvarumo gairės

2.2 Galiojančių įstatymų laikymasis

Mes patys laikomės įstatymų ir užtikriname, kad produktai, kuriuos parduodame, atitiktų tose šalyse, kuriose jie parduodami, galiojančius kokybės, aplinkos apsaugos, sveikatos ir socialinės atsakomybės klausimus reglamentuojančius nacionalinius ir Europos Sąjungos teisės aktus. Mūsų tiekėjai ir kiti verslo partneriai visose savo veiklos srityse turi laikytis nacionalinių teisės aktų, taikomų tose šalyse, kuriose jie vykdo savo veiklą. Be to, gali būti, kad mūsų reikalavimai bus aukštesni nei nustatyti teisės aktuose.

2.3 Produktų atsargų pirkimo ir asortimento formavimo gairės

Bendrosios nuostatos

Visi produktai² turi būti saugūs, aplinkos apsaugos ir etikos prasme priimtini, tinkamo galiojimo laiko,

¹ Toliau tekste- ICA

² Ši nuostata netaikoma tam tikriems medicinos produktams, kuriuos tiekti pagal įstatymą privalo farmacijos funkcinis padalinys. Reikalavimus tokiems produktams, saugumui ir pan. nustato Medicinos produktų įstaiga.

Patvirtino:	Parengė:	Taikoma:	Data:	Versija:
Verslo etikos ir politikos komitetas	SVP, Bendrovių atsakomybė	„ICA Gruppen“	2019-04-24	16
Peržiūrėjo ir patvirtino „ICA Gruppen“ verslo etikos ir politikos komitetas 2015 m. birželio mėn. Pirminę versiją priėmė „ICA Handlamas AB“ 1996 m.				

atitinkantys aktualių, patvirtintų ženklavimo sistemų reikalavimus ir pagal juos paženklinėti.

Mūsų produktų asortimento formavimo ir produktų pirkimo padalinys turi įdiegti kokybės ir aplinkos apsaugos valdymo sistemas, kurių funkcionavimas tikrinamas atliekant kokybės ir aplinkos apsaugos auditus.

Siūlydami įkvepiantį produktų asortimentą, suteikdami informaciją, imdamiesi aktyvių veiksmų ir atlikdami šviečiamąjį darbą, mes skatiname klientus laikytis sveikos gyvensenos ir tinkamai vartoti vaistinius preparatus. Produktų asortimentas turi atitikti dabartines rekomendacijas ir turi būti suformuotas atsižvelgiant į specialiųjų poreikių klientus.

Tiekėjai visiškai atsako už tai, kad būtų užtikrinta, jog jiems tiekiantys tiekėjai bei subrangovai laikytųsi visų mūsų reikalavimų

Kokybės užtikrinimas tiekėjo lygmeniu

Tiekėjai ir gamintojai turi taikyti nustatytas valdymo sistemas. Jie turi būti sertifikuoti pagal trečiosios šalies taikomus produktų saugumo ir kokybės užtikrinimo standartus. Išimtys gali būti taikomos tik labai mažiems tiekėjams.

Maisto produktų, kurie ženklinami privačiais prekių ženklais, tiekėjai turi būti sertifikuoti pagal Pasaulinės maisto saugos iniciatyvos (GFSI) ar kitos mūsų pripažintos lygiavertės stebėsenos (sertifikavimo) sistemos patvirtintą standartą.

Aplinkos apsauga gamyboje

Tiekėjai turi siekti, kad jų organizacijose būtų užtikrinta aplinkos apsauga. Pageidautina, kad tiekėjų veiksmas aplinkos apsaugos srityje būtų sertifikuoti pagal mūsų pripažintą trečiosios šalies standartą.

Socialinė atsakomybė gamyboje

Visi mūsų parduodami produktai turi būti pagaminti laikantis tokių reikalavimų:

- nėra jokio vaikų darbo. Sąvoka „vaikų darbas“ reiškia darbą, kurį atliekant vaikai ekonomiškai išnaudojami, negali mokytis arba kyla pavojus jų sveikatai ar fizinei bei socialinei raidai;
- nėra priverstinio darbo;
- nėra darbuotojų diskriminacijos;
- darbuotojai dirba saugioje darbo aplinkoje, kuri nekelia pavojaus ir neleidžia įvykti nelaimingiems atsitikimams, kurioje yra geriamo vandens tiekimas ir sanitarinės patalpos, o darbuotojai aprūpinami reikiamomis apsaugos priemonėmis;
- darbuotojai turi teisę jungtis į profsąjungas ir dalyvauti derybose dėl kolektyvinės sutarties sudarymo;

Patvirtino:	Parengė:	Taikoma:	Data:	Versija:
Verslo etikos ir politikos komitetas	SVP, Bendrovių atsakomybė	„ICA Gruppen“	2019-04-24	16
Peržiūrėjo ir patvirtino „ICA Gruppen“ verslo etikos ir politikos komitetas 2015 m. birželio mėn. Pirminę versiją priėmė „ICA Handlamas AB“ 1996 m.				

- darbo apmokėjimo, darbo valandų trukmės ir atostogų aspektu darbuotojų įdarbinimo sąlygos yra priimtinos.

Šie reikalavimai grindžiami JT arba TDO (Tarptautinės darbo organizacijos) konvencijomis, pvz., JT Vaiko teisių konvencija.

Tiekėjai turi įdiegti tokias valdymo sistemas, kurios užtikrintų, kad bus laikomasi tos šalies, kurioje jie vykdo savo veiklą, teisės aktų ir reguliavimo institucijų reikalavimų. Didelės rizikos šalyse³ esančios gamybos vietos turi sertifikuotos pagal mūsų pripažintų trečiųjų šalių arba kitų lygiaverčių stebėsenos (sertifikavimo) sistemų reikalavimus. Rekomenduojame, kad tiekėjai savo politikas peržiūrėtų pagal Verslo socialinio suderinamumo iniciatyvos (BSCI) reikalavimus.

Atsakomybė klimato kaitos srityje

ICA ambicijos klimato kaitos srityje yra pagrįstos mokslų tyrimais. Poveikis klimatui yra svarstomas visuose mūsų veiklos srityse taip pat bendradarbiaujant su mūsų tiekėjais ir pirkėjais. Apsirūpinant produktų atsargomis, pirmiausia turėtų būti perkami ekologiški produktai bei produktai iš kaip galima arčiau atirinkamos rinkos esančių tiekėjų, tuo pačiu atsižvelgiant į sezoną ir kokybę.

Mes taip pat rekomenduojame savo produktų ir paslaugų tiekėjams vadovautis mokslo tyrimais, kurie atitinka Paryžiaus susitarimui dėl klimato kaitos.

Tiekėjų šalys

Mes palaikome ryšius su tiekėjais, o ne su šalimis. Palaikydami ryšius su užsienyje veikiančiomis įmonėmis, laikomės JT ir nacionalinių vyriausybės rekomendacijų.

Atsekamumas

Reikalavimai tiekėjams

Tiekėjai turi užtikrinti, kad būtų galima atsekti produktų partiją ir jų gamybos vietą. Komponentinių žaliavų kilmės šalis irgi turi būti atsekama. Pageidautina, kad būtų galima atsekti ir ne maisto produktų gamybos vietą ir jų partiją. Gabenimo padėklai turi būti paženklinėti taip, kad užtikrintų atsekamumą pagal mūsų direktyvas.

Vidiniai reikalavimai

Vertės grandinėje (tik tarp bendrovių, o ne vartotojų) visi produktai turi būti atsekami per vieną žingsnį atgal ir vieną žingsnį pirmyn. Mūsų sandėliai turi dokumentuoti viską, kas buvo jiems pristatyta, ir įregistruoti gavėjo tapatybę. Mūsų parduotuvės turi dokumentuoti viską, kas joms buvo pristatyta, o tais atvejais, kai pristatymas vyksta tarp dviejų įmonių, turi būti dokumentuojama gaunančios įmonės tapatybė.

Žemės ūkis, miškininkystė ir žuvininkystė

Mes siekiame užtikrinti atsakingą gamtinių išteklių valdymą, kuris leistų:

³ Apibūdinant didelės rizikos šalis, taikoma Verslo socialinio suderinamumo (BSCI) iniciatyvoje pateikta apibrėžtis.

Patvirtino:	Parengė:	Taikoma:	Data:	Versija:
Verslo etikos ir politikos komitetas	SVP, Bendrovių atsakomybė	„ICA Gruppen“	2019-04-24	16
Peržiūrėjo ir patvirtino „ICA Gruppen“ verslo etikos ir politikos komitetas 2015 m. birželio mėn. Pirminę versiją priėmė „ICA Handlamas AB“ 1996 m.				

- užtikrinti ilgalaikę tvarią žemės ūkio, miškininkystės ir žuvininkystės praktiką;
- išsaugoti biologinę įvairovę;
- mažinti miškų iškirtimą.

Mes nepardavinėjame gyvūnų, kuriems gresia išnykimas, mėsos.

Mes naudosime ir pardavinėsime tik tokias medienos ir popieriaus prekes, kurie mūsų žiniomis yra pagaminti iš tvariai auginamų miškų.

Gyvūnų gerovė

Visais įmanomais atvejais turime užtikrinti aukštus gyvūnų gerovės standartus. Tai reiškia, kad:

- su gyvūnais turi būti gerai elgiamasi, jie turi būti apsaugoti nuo nebūtinų kančių ir ligų;
- gyvūnai turi būti laikomi ir prižiūrimi gyvūnams palankioje aplinkoje, kuri padeda išsaugoti jų sveikatą ir natūralią elgseną;
- gyvūnai turi gauti tinkamą priežiūrą ir dėmesį;
- mes nepritariame prevenciniais tikslais antibiotiku naudojimą gyvūnų gerovei.

Mes palankiai vertiname tas gamybos vietas, kurios siekiamos užtikrinti priimtina gyvūnų gerovės lygį, taiko trečiųjų šalių sistemas.

Atsparumas antibiotikams

Mes stengiamės kovoti su atsparumu antibiotikams, todėl skiriame didelį dėmesį mūsų firminiams prekių ženklams apsaugant juos nuo žalingų cheminių medžiagų užterštumo. Tokiu būdu mes prisidedame prie antibiotikų atsparumo mažinimo ir antibiotikų pertekliaus neutralizavimo gyvulininkystėje.

Salmonelės

Mūsų parduodamuose produktuose neturi būti salmonelių.

Vandens naudojimas

Vandens tiekėjai, kaip svarbus tvarumo aspektas, turi parengti vandens išteklių valdymo planą.

Cheminės medžiagos

Mes siekiame apriboti sveikatai ir (arba) aplinkai žalingų cheminių medžiagų naudojimą mūsų parduodamuose produktuose ir jų gamyboje. Todėl produktams ir pakuotei keliamė tokius reikalavimus:

- juose neturi būti labai didelį susirūpinimą keliančių medžiagų (SVHC), kurios paskelbtos REACH reglamento kandidatinių medžiagų sąrašė;
- neturėtų būti SVHC pagal REACH reglamento kriterijus.

Patvirtino:	Parengė:	Taikoma:	Data:	Versija:
Verslo etikos ir politikos komitetas	SVP, Bendrovių atsakomybė	„ICA Gruppen“	2019-04-24	16
Peržiūrėjo ir patvirtino „ICA Gruppen“ verslo etikos ir politikos komitetas 2015 m. birželio mėn. Pirminę versiją priėmė „ICA Handlamas AB“ 1996 m.				

Mūsų pakuotėje ir mūsų asortimento produktuose neturi būti PVC, nes jame gali būti aplinkai pavojingų medžiagų arba gali būti, kad pavojingos medžiagos išsiskirs deginant atliekas arba sąvartynuose.

Produktų tvarumo ženklimas

Mes teikiame rinkai platų produktų, paženklintų tvarumo ženklu, t. y. palankumo aplinkai, ekologiškumo, etiškos gamybos ir sveikumo ženklu, asortimentą.

Alergijos ir ypač padidėjęs jautrumas

Siūlome produktus kurie gali patenkinti mūsų klientų specifinius poreikius dėl alergijos ir (arba) padidėjusio jautrumo.

Produktų etiketėse rašyti „gali būti ... pėdsakų“, turi būti naudojamas ribotai ir tik tuo atveju jei yra nustatyta rizika, kad alergenai pakenks alergiškiems vartotojams.

Tabakas ir alkoholis

Mes remiame visuomenės pastangas sumažinti žalingą tabako ir alkoholio poveikį.

Mes siekiame, kad visuose segmentuose, kuriuose siūlomi alkoholiniai gėrimai, būtų alternatyvių nealkoholinių gėrimų.

Mes sekame diskusijas dėl kitų stimuliuojančių medžiagų (pvz., kofeino) ir, atsižvelgiant į klientų prašymus bei mokslinius tyrimus, imtis atitinkamų veiksmų.

Skaidrumas ir ženklimas

Mes siekiame padėti, kad vartotojų pasirinkimas perkant būtų apgalvotas, grindžiamas tvarumo ir naudingumo sveikatai principais.

Produktų informacija visada turi būti teisinga. Informacija apie gamybos vietą ir atitinkamas sudedamąsias dalis turi būti skaidri.

Ant visų produktų turi būti nurodyta jų kilmės šalis.

Siekiant pagrįsti teiginius, kurie pateikiami apie dietinius papildus ir medicinos produktus, visiems tokiems mūsų asortimente esantiems produktams atliekamas atitinkamas produktų patikrinimas.

Maistinė vertė

Kurdami ir tobulindami produktus bei juos tvarkydami, siekiame atsižvelgti į valdžios įstaigų ir mokslinio tyrimo institutų rekomendacijas. Skatiname, kad tiekėjai irgi imtųsi tokių pat veiksmų.

Maisto produktų priedai

Maisto produktų priedai turi būti naudojami ribotai, o jei vis dėlto dedami, jie turi duoti aiškią naudą klientams. Mes draudžiame maisto produktuose naudoti azodažiklius. Reikalaujame, kad pagrindiniuose maisto produktuose nebūtų jokios rūšies dažiklių.

Patvirtino:	Parengė:	Taikoma:	Data:	Versija:
Verslo etikos ir politikos komitetas	SVP, Bendrovių atsakomybė	„ICA Gruppen“	2019-04-24	16
Peržiūrėjo ir patvirtino „ICA Gruppen“ verslo etikos ir politikos komitetas 2015 m. birželio mėn. Pirminę versiją priėmė „ICA Handlamas AB“ 1996 m.				

Genetiškai modifikuoti maisto produktai (GMO)

Mes naudojame atsargumo principą priimdami maisto produktus, pagamintus naudojant GMO. Išimtys gali būti suteiktos, jei produktai yra etiškai priimti, saugus aplinkai ir žmonėms be yra naudingesni klientams.

Vartotojui skirta pakuotė

Pakuotė turi būti saugi vartotojui, užtikrinti produktų kokybę bei minimalizuoti atliekas. Pakuotės poveikis aplinkai, per visą jos gyvavimo ciklą, turi būti kuo mažesnis užtikrinant, kad pakuotė būtų pakartotinai perdirbta, mažinant transporto išteklius ir efektyvumą, esant galimybei pagaminta iš pakartotinai perdirbtų medžiagų.

Pakuotė turi būti paženklinta informacija, kuri palengvina atliekų rūšiavimą ir perdirbimą.

Tiekėjai, tiekiantis produktus į rinką, yra susiję su atitinkama perdirbimo organizacija ir gamintojo atsakomybės sistema atitinkamoje šalyje, kurioje mes dirbame, arba galime įrodyti, kad jų pakuotės medžiagos yra perdirbamos kitu priimtiniu būdu.

Atsakingos investicijos

Mūsų bankininkistes aptarnavimo srityje mes siūlome savo klientams investuoti į partnerių fondus kurie pasirašė Jungtinių tautų principus dėl atsakingo investavimo.

2.4 Mūsų veikla

Atsakomybė

Mūsų įmonės veikla vykdoma pagal kokybės ir aplinkos monitoringo ir (arba) sertifikavimo sistemas bei standartus, kuriuos priėmė ICA.

Visuose tiekimo grandinės etapuose turi būti įdiegtos dokumentuotos RVASVT arba GPP⁵ reikalavimus atitinkančios vietinės kontrolės priemonės bei patikimos produktų atšaukimo iš rinkos tvarkos. Parduotuvės ir logistika užtikrina, kad būtų pasiektas reikiamas kokybės ir aplinkos apsaugos lygis.

Klimatas

Mes imamės rimtų veiksmų ir palaipsniui didiname darbų, skirtų sumažinti mūsų veiklos poveikį aplinkai, mastą. Ši kryptis yra neatskiriama mūsų investicinių sprendimų ir kasdienės veiklos dalis ir aprėpia reikšmingų aplinkos apsaugos aspektų, kaip antai energijos naudojimo, transporto ir šaldymo priemonių naudojimo, nustatymą bei nuolatinį jų tobulinimą pačiu efektyviausiu būdu.

Pakuotė

Platinimo srityje ir pakuodami medžiagas taikome grąžinimo sistemas, jei tokios sistemos yra ir jei jos pagrįstos aplinkos apsaugos bei ekonominiu aspektu

⁵ RVASVT (rizikos veiksnių analizės ir svarbių valdymo taškų) sistema – tai būdas sistemingai užtikrinti tvirtą maisto produktų tvarkymo praktiką. RVASVT parengė „Codex Alimentarius“ komisija ir buvo įtrauktas į maisto produktų gamybą reglamentuojančius teisės aktus. GPP (gera platinimo praktika) reikalauja, kad medicinos produktai būtų įgyjami iš leidimą juos tiekti turinčių tikėjų ir kad visada būtų sandėliuojami, gabenami ir tvarkomi tinkamomis sąlygomis.

Patvirtino:	Parengė:	Taikoma:	Data:	Versija:
Verslo etikos ir politikos komitetas	SVP, Bendrovių atsakomybė	„ICA Gruppen“	2019-04-24	16
Peržiūrėjo ir patvirtino „ICA Gruppen“ verslo etikos ir politikos komitetas 2015 m. birželio mėn. Pirminę versiją priėmė „ICA Handlamas AB“ 1996 m.				

Atliekų tvarkymas

Mes mažinam iki minimumo atliekų apimtį, tuo siekdami užtikrinti, kad atliekos nebūtų gabenamos į sąvartynus. Jei įmanoma, perkelti atliekas, kur prevencija yra geriausias pasirinkimas, o šalinimas, kaip antai sąvartynų, yra paskutinė priemonė. Mes teigiamai vertiname iniciatyvas, nukreiptas prieš apykaitinę ekonomiką.

Energija

Mes nuolat mažinsime energijos suvartojimą ir suvartojimo efektyvumą. Parduotuvės, sandėliai ir biurai siekia iki maksimumo padidinti energijos iš atsinaujinančių šaltinių, pavyzdžiui: saulės, vėjo, vandens, bandų ir biokuro, naudojimą.

Šaldymo medžiagos

Mes aktyviai dirbame rinkdamiesi tokias šaldymo medžiagas ir susijusius techninius sprendimus, kurie turėtų bendrą mažiausią poveikį aplinkai.

Mūsų tikslas – nebenaudoti HFC pagrindo šaldančių medžiagų pardavimo taškuose ir šaldymo įrenginiuose ir siekiame jas pakeisti VAP⁶.

Prekių gabenimas ir tarnybinės komandiruotės

Mes siekiame nuolat mažinti mūsų prekių gabenimo ir tarnybinių komandiruočių poveikį aplinkai.

mūsų ambicija yra padidinti išteklių naudojimo efektyvumą ir naudoti iš atsinaujinančių šaltinių kurą.

Patalpos

Mūsų patalpos turi būti prižiūrimos laikantis geros higienos praktikos reikalavimų, laikantis nacionalinių teisės aktų ir prekybos sektorius rekomendacijų.

Produktų atšaukimas

Mes ir mūsų tiekėjai turime turėti aiškius ir efektyvius procesus prekių atšaukimų valdymui.

2.5 Informacija ir komunikacija

Informacija apie darbą tvarumo srityje

Užtikrindami aiškią komunikaciją, tiek vidinėms, tiek ir išorės suinteresuotosioms šalims turime parodyti, kad mūsų darbas kokybės, aplinkos apsaugos, sveikatos ir socialinės atsakomybės srityje yra skaidrus. Mes turime aktyviai teikti informaciją ir propaguoti tuos darbus, kurie turi pridėtinę vertę.

ICA remia JT „Global Compact“ iniciatyvą ir kasmet skaidriai metinėje atskaitoje bei įmonių grupės interneto svetainėje atsiskaito apie padarytą pažangą bendrovių socialinės atsakomybės srityje.

Ryšiai su klientais

Mes turime užtikrinti, kad klientams būtų nesunku iš mūsų gauti informaciją, užduoti klausimus,

⁶ VAP-visuotinio atšilimo potencialas

Patvirtino:	Parengė:	Taikoma:	Data:	Versija:
Verslo etikos ir politikos komitetas	SVP, Bendrovių atsakomybė	„ICA Gruppen“	2019-04-24	16
Peržiūrėjo ir patvirtino „ICA Gruppen“ verslo etikos ir politikos komitetas 2015 m. birželio mėn. Pirminę versiją priėmė „ICA Handlamas AB“ 1996 m.				

pateikti siūlymus ir nusiskundimus. Ryšių su klientais valdymui turi padėti veiksmingas ryšių su klientais valdymo mechanizmas.

Ant privačiais prekių ženklais paženklintų produktų turi būti pateikta ryšių su klientais kontaktinė informacija. Jei klientai paprašo, jie turi gauti atitinkamą produkto informaciją.

2.6 Žinios ir efektyvumas

Mūsų bendrovių ir parduotuvių darbuotojai turi žinoti galiojančius kokybės, aplinkos apsaugos, sveikatos ir socialinės atsakomybės reikalavimus ir patys atsako už tai, kad jų būtų laikomasi atitinkamose produktų bei veiklos srityse. Visiems savo darbuotojams mes nuolat rengiame mokymus, juos informuojame ir įtraukiame į klausimų, susijusių su mūsų kokybės, aplinkos apsaugos, sveikatos ir socialinės atsakomybės sritimis sprendimu.

Siekdami nuolat tobulėti, savo parengtas kokybės, aplinkos apsaugos ir socialinės atsakomybės sritis reglamentuojančios darbo tvarkas reguliariai peržiūrime ir įvertiname.

3 Pareigos ir atsakomybė

Kiekvienas ICA valdymo grupės narys (IVGN) yra atsakingas už tai, kad savo kompetencijos srityse veiktų pagal šias gaires. Ši atsakomybė apima užtikrinimą, kad yra pakankamai kompetencijos ir turimų išteklių. Kiekvienas vadybininkas yra atsakingas už tai, kad supažindintu savo darbuotojus su gairėmis. Kiekvienas darbuotojas yra atsakingas už veiksmus pagal šį valdymo dokumentą ir taip prisideda prie ICA siekio būti lyderiu įmonės atsakomybe.

Turi būti Tvarumo komitetas, kurio pareigos yra pagrįstos Bendrovės valdymo kodekso instrukcijomis valdybos atsakomybe nustatant bendrovės vaidmenį visuomenėje. Be kitų pareigų, komitetas parengs verslo etikos ir tvarumo politiką, nustatys bendrovės tvarumo ataskaitų struktūrą (kasmet ir kas ketvirtį) ir kontroliuos įmonės veiklą verslo etikos ir tvarumo srityse. IVN pareiga patvirtinti naujas tvarumo gairių versijas.

4 Išimčių valdymas

Išimtis, susijusias su tvarumo gairėmis, tvirtina ICA generalinis direktorius.

5 Atitikimas

IVGN prižiūri ICA rizikos profilį ir veiksmus bei praneša ICA valdymo grupei ir valdybai apie jų nuomonę, įskaitant bet koki nesilaikymą šiomis gairėmis.

6 Metinė apžvalga

Tvarumo gairių metinę peržiūrą valdo Vyriausiasis įmonės atsakomybės vadovas ir perduoda tvirtinti ICA valdymo grupei.

Patvirtino:	Parengė:	Taikoma:	Data:	Versija:
Verslo etikos ir politikos komitetas	SVP, Bendrovių atsakomybė	„ICA Gruppen“	2019-04-24	16
Peržiūrėjo ir patvirtino „ICA Gruppen“ verslo etikos ir politikos komitetas 2015 m. birželio mėn. Pirminę versiją priėmė „ICA Handlamas AB“ 1996 m.				