

Vi vil at alle våre medarbeidere skal være i stand til å ta trygge og gode valg. Våre etiske retningslinjer handler om hvordan vi oppfører oss, både mot hverandre og omverdenen.

Etiske retningslinjer



09.02.2023

Hvorfor er det viktig med etiske retningslinjer?

Kjære kollega,

Bil-Service har siden 1937 jobbet for å ligge i forkant som bilforhandler og for å gi våre kunder de beste opplevelsene. Dette står like sterkt i dag som det alltid har gjort. Vårt løfte til våre kunder er at vi skal se de, ta ansvar, tilby en løsning, avtale tid og pris og i alle tilfeller gjøre vårt beste for å følge opp. Det er dette vi mener når vi sier *Personlig service hele veien*.

Vi har utviklet oss som selskap. Vi har inngått samarbeid med nye importører og stadig flere merker har kommet til. I løpet av de siste årene har det vært et stort skifte i bilparken, til en stadig større andel av elektriske biler. I tillegg har vi over tid bygget opp et økosystem som dreier seg rundt forhandlervirksomheten, hvor ønsket er å tilby kundene en totalopplevelse og sikre den beste mulige kundereisen.

Vi har skapt en merkevare vi skal være stolte av. Vi må sikre at vi fortsetter å bygge Bil-Service som merkevare og at vi med sterke brand i vår portefølje ivaretar alle sider ved dette. Vi skal bygge videre på dette slik at vi sikrer en enda sterkere fremtid for Bil-Service.

Uavhengig av stilling og funksjon har vi alle våre roller der vi skal drive Bil-Service fremover til å bli enda bedre. De etiske retningslinjene er ment som et hjelpemiddel for å kunne navigere riktig i situasjoner der etikk, moral og legale situasjoner er uklare.



Les de etiske retningslinjene. Diskuter med leder og kollegaer hva som kan være utfordrende i akkurat din arbeidssituasjon. Ikke vær redd for å spørre om det er noe som er uklart eller om det er noe du lurer på. Si ifra om det er situasjoner eller hendelser du tenker ikke er riktig.

Det er gjennom vår felles innsats, hvordan vi oppfører oss og hvordan vi utfører våre oppgaver at vi skaper de gode resultatene.

Vi er stolte av hvordan vi gjør ting i dag, men vi må hele veien søke etter forbedringer og å ville utvikle oss videre.

Stå på!

Dag Liverød

Administrerende direktør

Innhold

Hvorfor er det viktig med etiske retningslinjer?	0
Formål.....	1
Visjon og verdier	1
VÅR VISJON	1
VÅRE VERDIER.....	1
Hvordan har vi det?	2
MANGFOLD OG INKLUDERING	2
OMDØMME OG KONFIDENSIELL INFORMASJON	3
Trygg og god arbeidsplass.....	3
VARSLING.....	3
HELSE OG SIKKERHET	4
BÆREKRAFT	4
MILJØ.....	4
MENNESKERETTIGHETER.....	4
ANSTENDIGE ARBEIDSFORHOLD.....	4
ORGANISASJONSFRIHET.....	4
Høy forretningsmoral.....	5
RETTFERDIG KONKURRANSE.....	5
HANDEL.....	5
ANTI-HVITVASKING	5
GAVER.....	5
ANSKAFFELSER TIL EGET BRUK	6
Interessekonflikt	6
HABILITET.....	6
Sett deg inn i våre etiske retningslinjer!	6

Formål

Våre etiske retningslinjer angir forventninger til vår forretningspraksis overalt hvor vi opererer. Samtidig skal de være et hjelpemiddel for våre medarbeidere til å utvise godt skjønn og opptre i henhold til Bil-Service sitt verdisyn ovenfor kollegaer, kunder, konkurrenter, men også i forhold til miljø og bærekraft, menneskerettigheter, anstendige arbeidsforhold samt materielle verdier.

I Bil-Service ønsker vi at alle aktiviteter og handlinger skal være i tråd med de etiske retningslinjene og i samsvar med loven. Vi mener at dette er den riktige måten å gjøre forretninger.

De etiske retningslinjene er bindende for alle våre medarbeidere, innleide, styremedlemmer eller andre som opptre på vegne av Bil-Service.

Visjon og verdier

Vi jobber for at vår visjon, strategi og våre verdier er styrende i alt vi gjør.

VÅR VISJON

Ved personlig service skape den beste kundeopplevelsen

Vi søker å være innovative og offensive i alt vi gjør. Vår visjon og våre verdier gir tydelige føringer på hvordan vi driver vår forretning. Hvordan vi behandler våre kunder og hvordan vi behandler våre kollegaer.

VÅRE VERDIER

Verdiene er en viktig guide til hvordan vi møter våre kunder, samarbeidspartnere og medarbeidere internt og på tvers av virksomhetsområdene i konsernet.

Når vi etterlever våre verdier skaper vi en god arbeidsplass, vi blir en attraktiv arbeidsgiver og et hyggelig sted å komme for våre kunder. Sammen bidrar det til at vi sammen skaper verdier på den rette måten.

Imøtekommende

Vi skal møte blikket, si hei, opptre vennlig og serviceinnstilt i alle kanaler. Vi skal lytte og vise at vi bryr oss.

Kompetent

Vi søker kompetanse og deler med hverandre. Vi skal være gode rådgivere og spille hverandre gode.

Engasjert

Vi er fokuserte og til stede. Vi gjør klare avtaler og holde det vi lover. Vi er løsningsorienterte.

Hvordan har vi det?

Med en sterk kultur kan vi møte skjerpet konkurranse med standhaftig pågangsmot. Vi er motivert av gode løsninger der mennesker lykkes og vokser.

Tillit er en bærebjelke i vår organisering og den enkelte medarbeider har i kraft av sin stilling store fullmakter til å foreta disposisjoner på vegne av virksomheten.

Vi er stolte av å ha en kultur preget av høy integritet, faglig dyktighet og etikk ovenfor hverandre og våre forretningsforbindelser, kunder og leverandører. Våre ledere har et særskilt ansvar for å gå foran som gode rollemodeller.

Vi skal:

- behandle alle mennesker med respekt
- aldri mobbe, trakassere, skremme eller true et annet menneske
- unngå atferd som av andre med god grunn kan oppleves som støtende eller upassende
- si ifra om trakassering eller annen upassende oppførsel, enten det gjelder deg selv eller andre

Hva er trakassering?

Trakassering er når en person blir utsatt for uønskede negative handlinger, unnlater eller ytringer som virker eller har til formål å virke krenkende, skremmende, fiendtlige, nedverdiggende eller ydmykende.

Det kan være en alvorlig enkelthendelse eller hendelser som skjer gjentatte ganger over tid. Mobbing, plaging, utfrysning eller sårende fleiping og erting er eksempler på trakassering.

Seksuell trakassering er uønsket seksuell oppmerksomhet som er krenkende og plagsom for den som rammes. Det kan være alt fra nærgående blikk og kommentarer om kropp og utseende til ulike former for berøring og fysiske overgrep.

MANGFOLD OG INKLUDERING

Vi er ett lag! Vi tror på godt samspill og en inkluderende kultur. Vi skal være en mangfoldig arbeidsplass hvor vi jobber for inkludering og mot diskriminering i alle ledd av medarbeiderreisen.

Hva er diskriminering?

I denne sammenheng er diskriminering når en person blir straffet på jobb som følge av

- kjønn og kjønnsidentitet
- alder
- nasjonalitet, etnisitet, hudfarge og kulturell bakgrunn
- religion og andre overbevisninger
- funksjonshemming og sykdom
- graviditet og permisjon
- fagforeningstilhørighet

Vi forventer at våre ledere tar beslutning om ansettelse, lønn, tittel, forfremmelse og arbeidsforhold på bakgrunn av stilling, ferdigheter og prestasjoner, og ikke på bakgrunn av diskriminerende holdninger – bevisst eller ubevisst.

Si ifra dersom du opplever diskriminering, enten det gjelder deg selv eller andre!

OMDØMME OG KONFIDENSIELL INFORMASJON

Vi er alle forpliktet til å beskytte informasjon som bedriften eller konsernet anser som konfidensiell.

Hva konfidensiell informasjon?

- Strategiske opplysninger
- Opplysninger om inntekter og utgifter
- Produktutvikling og markedsføringstiltak
- Opplysninger om kunder og kunders virksomhet
- Personlige opplysninger om kollegaer
- Andre opplysninger som er taushetsbelagte eller anses som en forretningshemmelighet

Det betyr at du skal:

- oppbevare all informasjon på en sikker og trygg måte
- unngå å snakke nedsettende om konsernet og dets virksomheter, arbeidsplassen, ansatte, kunder eller leverandører i påhør av utenforstående
- ikke uttale deg i media eller sosiale medier om konsernet eller konsernets virksomheter uten at dette er klarert med ledelsen
- varsle dersom du vet eller får mistanke om at konfidensiell informasjon har kommet på avveie
- opptre lojalt ovenfor arbeidsgiver

Trygg og god arbeidsplass

Bil-Service ønsker en åpen bedriftskultur der det legges til rette for at ledere, medarbeidere og tillitsvalgte kan komme med konstruktive innspill i forkant av beslutninger, samt diskutere forhold som opptar en i jobben. Denne type meningsyttringer skal fremsettes internt, normal fremgangsmåte er å gå tjenestevei. Alle medarbeidere plikter å være lojal ovenfor beslutninger når disse er fattet.

VARSLING

Medarbeidere har både en rett og plikt til på en forsvarlig måte å varsle om forhold i bedriften som anses som kritikkverdige eller uholdbare. Vi har egne varslingsrutiner som sier noe om hvordan og til hvem man skal varsle.

Varslingsrutinene finner du i Personalhåndboken under «Overordnede rutiner»:

Eksempler på forhold som du bør varsle om:

- svikt i sikkerhetsrutiner
- arbeidsforhold i strid med arbeidsmiljølovens krav, herunder mobbing og trakassering
- underslag, tyveri, korrupsjon eller andre økonomiske misligheter
- straffbare forhold
- brudd med virksomhetens etiske retningslinjer og brudd på alminnelige etiske standarder
- manglende etterlevelse av miljøvern hensyn, avfallsrutiner m.v.

Hva er varsling?

Varslingsreglene i arbeidsmiljøloven gir medarbeidere en rett og plikt til å si ifra om kritikkverdige forhold.

Varsling kan gjøres anonymt, men det er lettere for bedriften å følge opp varslet dersom varsleren gir seg til kjenne.

Ethvert varsel skal følges opp.

Alle som varsler har et vern mot gjengjeldelse.

HELSE OG SIKKERHET

Vi er opptatt av at våre medarbeidere skal ha en trygg arbeidsplass. Vi har verneombud ved alle våre lokasjoner og våre ledere skal legge til rette for god HMS-opplæring, nødvendig verneutstyr, arbeidsprosedyrer og sikkerhetsinstruksjoner.

Vi jobber systematisk med HMS i henhold til gjeldende lover og forskrifter for å forebygge skader, hendelser og arbeidsrelaterte sykdommer.

Hva er bærekraft?

Bærekraft er en slags gyllen regel for livet på jorda. Vi må leve på en måte som gjør at vi får det vi trenger, uten å skade andre mennesker eller naturen.

Bærekraftig utvikling er utvikling som imøtekommer dagens behov uten å ødelegge mulighetene for at kommende generasjoner skal få dekket sine behov.

For å skape en bærekraftig utvikling må verden jobbe innen tre områder: *klima og miljø, økonomi og sosiale forhold.*

BÆREKRAFT

Bærekraft er viktig for våre virksomheter og skal gjenspeiles i våre handlinger.

Klima og miljø, produkter og løsninger samt *mennesker* står sentralt og skal være prioritert:

- Vi skal redusere negative påvirkninger på klima og miljø fra vår drift og ved valg av samarbeidspartnere.
- Vi skal tilby framtidrettede produkter og løsninger
- Vi skal ivareta våre ansatte gjennom et sunt og inkluderende arbeidsmiljø.

Vi vil kontinuerlig jobbe med konkrete initiativ innenfor disse satsingsområdene.

MILJØ

Vår forretningsdrift skal være i samsvar med den til enhver tid gjeldende miljøvernlovgivningen samt interne retningslinjer.

Det betyr at våre virksomheter ikke skal føre til miljøskader på mennesker, omgivelser eller materielle verdier. Vi jobber i alle ledd med å beskytte samt redusere vårt fotavtrykk på det indre og ytre miljøet.

MENNESKERETTIGHETER

Vi følger og respekterer grunnleggende menneskerettigheter slik de er beskrevet i internasjonale konvensjoner og norsk lovgivning.

ANSTENDIGE ARBEIDSFORHOLD

Vi mener at ryddige og trygge arbeidsforhold er en del av ansvarlig forretningspraksis.

Vi følger arbeidslivets spilleregler og gjeldende lovgivning. Vi tilbyr rettferdig lønn og mener at det er viktig med en god balanse mellom jobb og fritid. Vi ønsker å ha et godt ytringsklima hvor vi deler kunnskap og gir hverandre skapende motstand og anerkjennelse.

ORGANISASJONSFRIHET

Vi respekterer våre medarbeideres rett til å organisere seg i fagforeninger som representerer deres interesser som arbeidstakere.

Vi jobber aktivt for å ha et godt og konstruktivt samarbeid med tillitvalgtapparatet i vår virksomhet.

Høy forretningsmoral

Vi har nulltoleranse for korrupsjon og bestikkelser. Vi skal ikke selge våre varer og tjenester i strid med lovverket eller på en slik måte at det bidrar til unndragelse av skatter og avgifter. Brudd på våre retningslinjer kan skade både vår troverdighet og omdømme.

For deg betyr det blant annet dette:

- Ikke ta imot gaver, penger eller andre tjenester som motytelse for handlinger i ditt daglige arbeid
- Ikke gi gaver, penger eller andre tjenester til forretningsforbindelse for å oppnå fordeler
- Si ifra dersom du oppdager korrupte handlinger
- Vi skal opptre profesjonelt og ryddig i møte med offentlige myndigheter

Hva er korrupsjon?

Korrupsjon er misbruk av makt i betrodde stillinger for å oppnå personlig gevinst. Å bestikke andre eller ta imot bestikkelser i form av penger, gaver eller tjenester er korrupsjon.

Det samme gjelder andre situasjoner der det er tette bånd mellom partene, habilitetsbrudd og dobbeltroller.

RETTFERDIG KONKURRANSE

Det er viktig for oss å ha et åpent og godt forhold til alle vi samhandler med. Det gjelder våre kunder, leverandører og andre samarbeidspartnere samt konkurrenter og offentlige myndigheter.

Vi skal være upartiske og rettferdige i vår behandling av kunder, leverandører og andre samarbeidspartnere.

Vi har nulltoleranse for samarbeid som hindrer fri konkurranse. Vi skal ikke på noen måte bidra til eller forårsake brudd på gjeldende konkurranselovgivning, som for eksempel ulovlig prissamarbeid og ulovlig markedsdeling.

HANDEL

Vi skal overholde internasjonale handelsregler. Det gjelder både ved kjøp og salg av varer og tjenester, kunnskap m.v. som det internasjonale samfunnet har vedtatt restriksjoner mot.

ANTI-HVITVASKING

Hvitvasking er handlinger som får penger eller verdier tjent på ulovlig vis til å fremstå som lovlig. Vi har nulltoleranse for hvitvasking.

Våre medarbeidere skal ikke ta imot kontantoppgjør på mer enn NOK 40.000,- eller et tilsvarende beløp i utenlandsk valuta. Si ifra dersom du oppdager mistenkelige transaksjoner eller kontantkjøp.

GAVER

Som hovedregel er det ikke tillatt å ta imot gaver fra selskapets forbindelser.

Ved spesielle anledninger gis det tillatelse, men dette samt hva som mottas, må avklares med nærmeste leder. Antatt verdi skal i slike tilfeller ikke overstige kr. 1000,- Ved verdier over dette beløpet er det leder som må avgjøre om gaven kan beholdes.

Turer og opplevelser o.l. likestilles i denne sammenheng med gaver.

ANSKAFFELSER TIL EGET BRUK

Dersom en medarbeider går til anskaffelse av produkter eller tjenester til eget personlig bruk og benytter innkjøpsbetingelser og -kanaler i noen av Bil-Services virksomheter, skal dette på forhånd godkjennes av nærmeste leder. Regningen for slike innkjøp skal gjøres opp av den ansatte privat. Det er ikke anledning å benytte virksomheter i Bil-Service som regningsmottaker uten avtale med leder eller bemyndiget person i økonomiavdelingen.

Det er ikke tillatt å motta spesialtilbud, rabatter og lignende fra selskapets leverandører til privat bruk, med mindre disse er fremforhandlet for å gjelde alle medarbeidere.

Interessekonflikt

Som medarbeider har du en forpliktelse til å la arbeidsgivers interesser komme først i ditt arbeid. Du skal ikke ta del i eller forsøke å påvirke en beslutning eller avgjørelse dersom det foreligger en interessekonflikt.

Det er ditt ansvar å unngå eller avverge en interessekonflikt du kan bli en del av. Dersom du er i tvil om det foreligger en interessekonflikt, legg frem problemstillingen til din nærmeste leder.

Interessekonflikt kan inkludere:

- Kunder og leverandører
- Andre samarbeidspartnere
- Nåværende eller mulige ansatte
- Konkurrenter
- Familie

HABILITET

Dersom din habilitet blir utfordret som følge av din rolle i selskapet, må du gi beskjed til din leder. Vurdering av habilitet skal beskytte tilliten til de beslutningene som tas.

Eksempler på forhold som kan utfordre habiliteten eller skape interessekonflikter:

- Styreverv, konsulentrolle eller ekstrajobb hos en konkurrent, leverandør eller kunde
- Opprette og drive konkurrerende virksomhet på fritiden
- Tilby familiemedlem eller nær venn jobb i selskapet
- Inngå avtaler eller kontrakter på vegne av selskapet med en leverandør eller samarbeidspartner som eies eller ledes av nære venner eller familiemedlemmer

Sett deg inn i våre etiske retningslinjer!

Styremedlemmer og medarbeidere skal alle bekrefte at de har lest og er kjent med våre retningslinjer.

Du er selv ansvarlige for å følge innholdet i de etiske retningslinjene og for å be om veiledning når det er nødvendig. Opptreden i strid med retningslinjene kan få store konsekvenser både for konsernet, konsernets virksomheter og for deg selv og din jobb. I ytterste konsekvens vil også forholdet anmeldes til relevant myndighet.

Er det noe du ikke forstår eller lurer på? Spør, da vel!