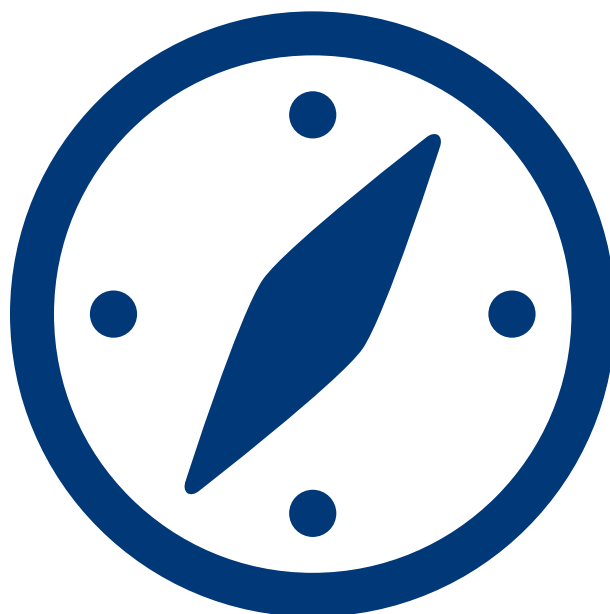


Firemní postup



Etický kodex společnosti Novo Nordisk

*C2. Zajišťování a sledování spokojenosti zákazníků
a zainteresovaných subjektů*

Úvodní slovo

Vážení kolegové,

Novo Nordisk Way popisuje, kdo jsme, čeho chceme dosáhnout a jaké hodnoty jsou charakteristické pro naši společnost.

Jedna z našich hodnot spočívá v tom, že nikdy nečiníme ústupky v oblasti etiky podnikání (Novo Nordisk Way, Desatero zásad).

To znamená, že v rámci svého úsilí o vytváření dlouhodobé firemní hodnoty globálně a v celém hodnotovém řetězci uplatňujeme vysoké standardy morální integrity.

Naše morální integrita nesmí být nikdy vystavena pochybám či ohrožena. Narušení naší morální integrity by podkopalo důvěru, kterou v nás mají pacienti i celá společnost. V konečném důsledku by pak mohlo vést ke ztrátě oprávnění k podnikání – nemohli bychom tedy poskytovat své produkty pacientům, jejichž životy a zdraví na nich závisejí.

V tomto Etickém kodexu je vysvětleno, co od vás společnost Novo Nordisk očekává.

Jsem přesvědčen, že tento Kodex podpořený Rámcem dodržování zásad etiky podnikání vám pomůže odpovědět na otázky, které se v rámci vaší práce mohou vyskytnout.

Přečtěte si, prosím, tento Kodex, mějte jej na paměti a řiďte se jím při svém rozhodování a konání. Budete tak jednat v souladu se zásadami Novo Nordisk Way.

S pozdravem,

Kim Bundegaard

Vedoucí pracovník pro dodržování předpisů a předseda Komise pro etiku podnikání

Rozsah platnosti

Tento Kodex platí pro všechny zaměstnance Novo Nordisk.

Povinnost řídit se tímto Kodexem platí i pro obchodní partnery jednající naším jménem jako externí zástupci.

Role a odpovědnosti

Zaměstnanec

- Přečíst si tento Kodex a uplatňovat zásady jím stanovené v každodenní práci.
- Oznámit možná či skutečná porušení tohoto Kodexu.

Vedoucí pracovník

- Přečíst si tento Kodex a uplatňovat zásady jím stanovené v každodenní práci.
- Jít příkladem a nikdy neignorovat a neakceptovat neetické jednání.
- Zajistit, aby podřízení zaměstnanci věděli, jak tento Kodex uplatňovat v každodenní práci.
- Zajistit, aby v oblasti jeho působnosti byla uplatňována příslušná místní omezení a procesy k podpoře dodržování tohoto Kodexu.
- Zajistit, aby externí zástupci jím vybraní a sjednaní byli náležitě identifikováni, hodnoceni, proškoleni a sledováni, viz oddíl č. 4.
- Oznámit možná či skutečná porušení tohoto Kodexu, viz oddíl č. 2.



Obsah

Úvodní poznámka	2
Rozsah platnosti	3
Role a odpovědnosti	3
1. Naše úsilí v oblasti etiky podnikání	5
2. Pokládejte otázky a hlase podezření	6
3. Obecné informace o etice podnikání	7
Úplatky a nepatřičné výhody	7
Platby za urychlení	7
Zpronevěra	8
Střet zájmů	8
Dárky, pohoštění a zábavné programy	9
Granty, dary a sponzoring	9
Komunikace v rozporu se schváleným označením	10
Účetní knihy a záznamy	10
4. Etika podnikání v našem styku se zainteresovanými subjekty	11
Veřejní činitelé	11
Pracovníci ve zdravotnictví a zdravotnické organizace	11
Pacienti a jejich organizace	12
Externí zástupci	12
Definice pojmů	13
Odkazy	13

1. Naše úsilí v oblasti etiky podnikání



Směrnice společnosti Novo Nordisk pro oblast etiky podnikání [1] stanoví:

Ve společnosti Novo Nordisk v rámci svého úsilí o dosažení konkurenceschopných výsledků jednáme s morální integritou.

To znamená, že:

- v rámci celého hodnotového řetězce konzistentně uplatňujeme vysoké standardy etiky podnikání
- každodenní dilemata řešíme v souladu s Novo Nordisk Way
- naše podnikatelská rozhodnutí a praktiky jsou transparentní
- přijímáme odpovědnost za jednání s morální integritou a v souladu s Globálním kompaktem OSN.

Tento Kodex podrobně popisuje, co morální integrita znamená pro společnost Novo Nordisk, a stanoví globální standard.

Globální standard představuje minimum, které je nutno dodržovat v rámci celé společnosti Novo Nordisk. V některých zemích jsou příslušné zákony, předpisy či oborové kodexy přísnější než tento Kodex. V takovém případě se řídíme přísnějšími předpisy.

V tomto Kodexu najdete veškeré zásady, které potřebujete znát. Podrobnější požadavky a zdroje jsou k dispozici na [Business Ethics Compliance Framework](#).

Porušování tohoto kodexu a podpůrného Rámce dodržování zásad etiky podnikání je nepřípustné. Se zaměstnanci, kteří se dopustí porušení tohoto Kodexu, bude zahájeno disciplinární řízení dle Pokynů společnosti Novo Nordisk k disciplinárním sankcím [2] a dle zákona příslušné země.

2. Pokládejte otázky a hlase podezření



Otevřený a upřímný dialog je nezbytnou podmínkou k tomu, aby společnost Novo Nordisk mohla udržovat a dále posilovat svou morální integritu.

Pokud máte dotaz či podezření na případné či skutečné porušení tohoto Kodexu, je namístě obrátit se na příslušné osoby.

Nejprve si promluvte se svým nadřízeným. Pokud vám tato možnost nevyhovuje, obraťte se na:

- Místní právní oddělení a oddělení pro dodržování předpisů
- HR
- Kancelář pro dodržování zásad etiky podnikání či interní audit skupiny.

Zaměstnanci a externí pracovníci mohou rovněž hlásit svá podezření prostřednictvím internetu či telefonu na naši Hotline pro dodržování předpisů. Ta je k dispozici v devíti jazycích. Veškerá hlášení jsou důvěrná a máte možnost podat je anonymně. Kontakt na Hotline pro dodržování předpisů je možný prostřednictvím tohoto odkazu nebo [Business Ethics Compliance Framework](#).

Mějte na paměti, že společnost Novo Nordisk neuplatňuje žádné sankce proti osobám, které v dobré víře ohlásí jakékoli podezření. Hlášení v dobré víře je takové, o němž jste přesvědčeni, že je pravdivé, a které nečiníte s úmyslem poškodit jinou osobu. Pokud činíte hlášení v dobré víře, nemusíte znát veškerá fakta.

3. Obecné informace o etice podnikání

Úplatky a nepatřičné výhody

Novo Nordisk neakceptuje úplatky ani žádnou jinou formu korupčního jednání v podnikání.

Dodržuje veškeré zákony o boji proti úplatkářství a korupci, např. Zákon USA o korupčních praktikách v zahraničí, Zákon Velké Británie o úplatkářství a místní protikorupční zákony a oborové kodexy ve všech zemích, kde působíme.

Nenabízíme, nedáváme a nepřijímáme úplatky ani jinou formu nepatřičných výhod a neumožňujeme jiným, aby dávali úplatky naším jménem. To platí pro veškerý styk se zainteresovanými osobami.

Úplatky a nepatřičné výhody mohou být finanční, například v podobě plateb v hotovosti či nezákonných slev. Náleží se však i nefinanční formy, např. nepatřičné dárky, pohoštění, produkty, cestovní výdaje či jiné položky, které v konečném důsledku znamenají poskytnutí určité hodnoty za zvláštní úsluhu.

Nezáleží na tom, zda úplatek či nepatřičnou výhodu zaplatíte z vlastních peněz, nebo z finančních prostředků společnosti Novo Nordisk. Obojí je v rozporu s tímto Kodexem.

Mějte na paměti, že důležité je vnímání a že vaše jednání může být považováno za úplatek či nepatřičnou výhodu bez ohledu na váš úmysl.

Platby za urychlení

Novo Nordisk celosvětově zakazuje platby za urychlení vyřízení.

Platby za urychlení vyřízení jsou platby úředníkům za urychlení administrativního či jiného běžného úkonu, jenž by jinak proběhl i bez úplatku. Příkladem může být zpracování dokumentace k proclení, vydání cestovních víz či jiné úřední úkony.

Pokud jste k obdobné platbě vyzváni, odmítněte. Výjimka je přípustná pouze v případě ohrožení vašeho života či zdraví. obraťte se na svého nadřízeného a společně projednejte nejlepší postup k vyřešení situace. Veškeré uskutečněné platby za urychlení vyřízení oznamte na Hotline pro dodržování předpisů a zajistěte, aby do účetních knih Novo Nordisk byly zaneseny jako „platba za urychlení vyřízení“.



Zpronevěra

Prevence a odhalování zpronevěry je pro Novo Nordisk prioritou.

Zpronevěra vůči společnosti Novo Nordisk, našim obchodním partnerům či státním subjektům se zakazuje.

Definice zpronevěry se v jednotlivých zemích liší, obecně však znamená úmyslný podvod na osobě či společnosti za účelem neoprávněného nabytí neschváleného prospěchu, například v podobě peněz, majetku či služeb. Jedná se například o:

- krádež finančních prostředků, majetku či jiných aktiv společnosti Novo Nordisk, mimo jiné falšování výkazů o výdajích
- manipulace účetních údajů či finančních výkazů
- zneužití či padělání dokumentu (např. záznamů, údajů, účtů, požadavků na proplacení výdajů či smluv)

Střet zájmů

Osobní zájmy nesmí nikdy ani zdánlivě nepatřičně ovlivňovat náš profesní úsudek.

Střet zájmů nastává v případě, že máte profesní či osobní zájem, jenž by mohl ovlivnit vaši schopnost vykonávat vaši práci bez zaujatosti. Může se jednat o vaše vlastní osobní zájmy, zájmy rodinného příslušníka přítele či jiného subjektu, s nímž máte nějaký vztah.

Střet zájmů lze často vyřešit způsobem přijatelným jak pro vás, tak pro Novo Nordisk. Pokud si tedy myslíte, že se nacházíte ve střetu zájmů či na něj máte podezření, okamžitě to oznamte svému nadřízenému, aby bylo možno nalézt patřičné řešení. Vedoucí pracovníci musejí zajistit, aby se zaměstnanci ve střetu zájmů nepodíleli na příslušném rozhodování.



Dárky, pohoštění a zábavné programy

Novo Nordisk neposkytuje a nepřijímá dárky, pohoštění či zábavné programy, které by mohly vzbudit pochyby o naší morální integritě.

Mějte na paměti, že pokud ve styku s obchodními partnery poskytujete či přijímáte dárky, pohoštění či zábavné programy, může to vést ke střetu zájmů a být vnímáno jako úplatek nebo nepatřičná výhoda.

Výše uvedené situaci zamezíte tak, že:

- od stávajících či potenciálních obchodních partnerů nebudete požadovat dárky, pohoštění či zábavné programy
- zajistíte, aby veškeré nabízené či přijaté dárky, pohoštění či zábavné programy byly přiměřené hodnoty, nebyly příliš časté, souvisely s obchodním účelem, byly obvyklé vzhledem k příslušnému obchodnímu vztahu a kulturním zvyklostem a odpovídaly místním požadavkům. Příliš štědré či nepatřičné dárky, pohoštění či zábavné programy jsou zakázány.
- nikdy neplaťte výdaje, které nesouvisí s obchodními schůzkami, nebo výdaje za partnery, rodinné příslušníky či jiné doprovázející osoby a tyto osoby ani nezvěte. Stejně tak nesmíte přijímat nabídky obchodních partnerů na uhrazení výdajů nesouvisejících s obchodními schůzkami či výdajů za vašeho partnera, rodinné příslušníky či jiné doprovázející osoby.

Spolupráce se státními úředníky, pracovníky ve zdravotnictví (HCP) a zdravotnickými organizacemi (HCO) se řídí přísnějšími pravidly.

Granty, dary a sponzoring

Novo Nordisk přispívá organizacím na zdravotní péči, průběžné zdravotnické vzdělávání, výzkum či na dobročinné účely v souladu s „Novo Nordisk Triple Bottom Line commitment“.

Výše uvedené příspěvky nenabízíme a neposkytujeme za účelem nepatřičného ovlivňování příjemců nebo oslabení jejich nezávislosti.

Za tímto účelem mějte na paměti, že granty, dary a sponzoring nikdy nenabízíme a neposkytujeme:

- jednotlivcům
- za účelem nepatřičné podpory či odměny za předepisování, doporučování či nákup produktů Novo Nordisk nebo ovlivňování regulačních rozhodnutí a rozhodnutí o cenotvorbě a refundaci
- za účelem propagace před schválením či pro účely neodpovídající oficiálnímu použití (vysvětlení viz níže).

Pokud obdržíte požadavek na grant, dar či sponzoring, přečtěte si příslušné požadavky v [Business Ethics Compliance Framework](#) – „Granty, dary a sponzoring“ a řiďte se jimi.

Komunikace v rozporu se schváleným označením

Novo Nordisk propaguje své produkty v souladu se schváleným označením produktu.

Své výrobky nikdy nepropagujeme před marketingovým schválením ani pro použití při indikaci, která není uvedena v označení produktu schváleném příslušnými regulačními orgány. “Propagace v rozporu se schváleným označením”, jak ji nazýváme, je zakázána.

Informace o produktech, které dosud nebyly schváleny, či informace neodpovídající označení produktu mohou být poskytovány pouze na vyžádání či za účelem podpory náležité výměny vědeckých informací – v obou případech pouze personálem s patřičnou zdravotnickou a vědeckou kvalifikací.

Pokud v rámci své pracovní činnosti poskytujete informace o produktech, přečtěte si požadavky uvedené v [Business Ethics Compliance Framework](#) – “Komunikace v rozporu se schváleným označením” a řiďte se jimi.

Účetní knihy a záznamy

Novo Nordisk vede přesné účetní knihy a záznamy o své podnikatelské činnosti. Můžeme tak vždy zjistit, jak provádíme a přijímáme platby a jaký je jejich důvod.

Pokud poskytujete jakoukoli hodnotu společnosti, subjektu či osobě mimo skupinu Novo Nordisk, zajistěte, aby byl příslušný účetní záznam proveden přesně a aby obsahoval účel, povahu a strany účastníci se transakce, například při vyúčtování nákladů na služební cestu v systému Concur.

Nepořizujte záznamy, které jsou nepravdivé, neúplné či pozměněné nebo které neodpovídají skutečné povaze transakcí. Takové jednání je považováno za podvod a je nepřípustné.

Zvláštní pozornost věnujte případům, kdy je hodnota poskytována HCP a HCO. Jen tak budeme moci tyto transakce reportovat a informovat o nich v souladu s našimi postupy, příslušnými zákony a oborovými kodexy. Viz rovněž oddíl 4.2.

Pokud zpracováváte či schvalujete platby, přečtěte si požadavky a doplňující pokyny v [Business Ethics Compliance Framework](#) – „Účetní knihy a záznamy“ a řiďte se jimi.

4. Etika podnikání v našem styku se zainteresovanými subjekty



Veřejní činitelé

Novo Nordisk si ve styku s veřejnými činiteli počíná eticky, odpovědně a transparentně. Nikdy neposkytujeme a nenabízíme nic, čím bychom veřejného činitele nepatřičně ovlivňovali.

Výklad pojmu veřejný činitel je široký. Označuje například politiky, úředníky a další zaměstnance státních úřadů, společností vlastněných či spoluvlastněných státem a mezinárodních organizací. Většina zdravotnických a vědeckých pracovníků je považována za veřejné činitele, pokud pracují ve státních nemocnicích, klinikách, vysokých školách či obdobných zařízeních. V mnoha zemích jsou za veřejné činitele považováni rovněž HCP.

Důležité je uvědomit si, že na náš styk s veřejnými činiteli se vztahují přísné mezinárodní zákony a místní předpisy ve všech zemích, kde působíme.

Pokud jste ve styku s veřejnými činiteli, přečtěte si požadavky a doplňující pokyny v [Business Ethics Compliance Framework](#) – „Veřejní činitelé“ a řiďte se jimi.

Pracovníci ve zdravotnictví a zdravotnické organizace

Společnost Novo Nordisk je přesvědčena, že spolupráce s HCP a HCO má zásadní kladný vliv na kvalitu péče o pacienty a budoucí inovace.

S HCP a HCO spolupracujeme v rámci našeho výzkumu a vývoje, například při klinických zkouškách. Rovněž sponzorujeme a pořádáme setkání s HCP, na nichž je informujeme o léčebných aspektech našich produktů a umožňujeme poskytování, předávání, či získávání vědeckých a vzdělávacích vstupů.

Pokud je to přípustné, poskytujeme rovněž vzorky produktů Novo Nordisk a umožňujeme tak HCP seznámit se s našimi produkty.

Veškerá spolupráce je založena na reálném vědeckém/obchodním účelu a probíhá v souladu se všemi zákony a oborovými kodexy.

HCP a HCO nikdy neposkytujeme a nenabízíme žádnou hodnotu za účelem nepatřičného ovlivnění při předepisování či rozhodování o nákupu a o svých příspěvcích transparentně informujeme.

Pokud spolupracujete s HCP či HCO, přečtěte si požadavky a doplňující pokyny v [Business Ethics Compliance Framework](#) – “Spolupráce s HCP/HCO” a řiďte se jimi.

Pacienti a jejich organizace

Společnost Novo Nordisk se soustředí na to, co je nejlepší pro pacienty. Předávání informací s pacienty a jejich organizacemi považujeme za životně důležitou pro průběžné zlepšování našich produktů a péče. Tyto vztahy jsou zdrojem cenných informací.

Dodržujeme místní a mezinárodní zákony, předpisy a oborové kodexy a zajišťujeme transparentnost a vysoký etický standard našeho styku s pacienty a jejich organizacemi. Rovněž se řídíme kodexy sestavenými jednotlivými patientskými organizacemi a respektujeme jejich nezávislost.

Pokud spolupracujete s pacienty a jejich organizacemi, přečtěte si požadavky a doplňující pokyny v [Business Ethics Compliance Framework](#) – „Pacienti a jejich organizace” a řiďte se jimi.

Externí zástupci

V některých případech najímáme společnosti či osoby, které nejsou součástí Novo Nordisk, za účelem poskytování služeb a zastupování naší společnosti ve styku s veřejnými činiteli a/nebo HCP a HCO. Mohou nás například zastupovat ve veřejných výběrových řízeních, zajišťovat naším jménem lobbying, marketing či podporu prodeje nebo pořádat naše vzdělávací setkání pro HCP. Nazýváme je „externí zástupci”, neboli „TPR”.

Vzhledem k tomu, že externí zástupci zastupují společnost Novo Nordisk v důležitých vztazích, mohou nás vystavit riziku určitých závazků či újmy na pověsti v případě, že se nebudou řídit našimi standardy etiky podnikání. Proto od nich vyžadujeme souhlas s dodržováním tohoto Kodexu.

Před spoluprací s určitými rizikovými externími zástupci posuzujeme jejich morální integritu na základě informací získaných z různých zdrojů. Rovněž je seznamujeme se standardy tohoto Kodexu.

V průběhu obchodního vztahu průběžně sledujeme, jak externí zástupci dodržují tento Kodex a smluvní podmínky. Pokud externí zástupce tento Kodex poruší, požadujeme okamžitou nápravu. Pokud je to nutné, obchodní vztah ukončíme.

Pokud spolupracujete s externími zástupci, přečtěte si požadavky a doplňující pokyny uvedené v [Business Ethics Compliance Framework](#) – „Externí zástupci” a řiďte se jimi.

Definice pojmů

V tomto seznamu jsou uvedeny definice zkratk a pojmů použitých v tomto dokumentu.

Pojem	Definice
Úplatek	Nabídka, příslib či poskytnutí nepatřičné výhody či jakékoli hodnoty, ať již přímo či nepřímo, veřejnému činiteli, obchodnímu partnerovi či jiné osobě za účelem získání či udržení obchodu či jiné nepatřičné výhody v podnikání.
Zdravotnická organizace (HCO)	Jakákoli právnická osoba, která je zdravotnickým, léčebným či vědeckým sdružením či organizací (bez ohledu na její právní formu), například nemocnice, klinika, nadace, vysoká škola či jiná vzdělávací instituce nebo učená společnost (s výjimkou organizací pacientů), jejímž prostřednictvím poskytuje své služby pracovník ve zdravotnictví. Pod tuto definici spadají rovněž zdravotnické instituce (HCI). Pozor, význam 'HCO'/'HCI' se v jednotlivých zemích může lišit.
Pracovník ve zdravotnictví (HCP)	Veškerý zdravotnický, dentistický, farmaceutický či ošetrovatelský personál či jiné osoby, které v rámci své pracovní činnosti mohou předepisovat, nakupovat, dodávat, doporučovat či podávat léčivý produkt. Náleží sem i úředníci či zaměstnanci státních agentur či jiných organizací (z veřejného i soukromého sektoru), kteří mohou předepisovat, nakupovat, dodávat či předepisovat léčivé produkty. V některých případech mohou HCP spadat i pod označení „veřejní činitel“ dle mezinárodních antikorupčních zákonů. Pozor, význam „HCP“ se v jednotlivých zemích může lišit.
Veřejný činitel	(i) Úředník, zaměstnanec nebo osoba jednající na základě své funkce jménem státu, mimo jiné ministerstva, agentury či organizace; (ii) úředník, zaměstnanec nebo osoba jednající na základě své funkce jménem mezinárodní organizace, mimo jiné odboru, agentury či organizace a veškerých jejich subjektů, nebo (iii) činitel politické strany, kandidát na politickou funkci nebo osoba jednající na základě své funkce činitele politické strany nebo kandidáta na funkci.
Globální kompakt OSN	Dobrovolná iniciativa OSN založená na závazku společností zavést všeobecně platné zásady udržitelnosti a činit kroky k podpoře cílů Organizace spojených národů. Společnost Novo Nordisk se zavázala zásady Globálního kompaktu OSN dodržovat. Zásada č. 10 boje proti korupci uvádí, že „firmy budou vystupovat proti korupci ve všech jejich formách, mimo jiné proti vydírání a úplatkářství.“
Externí zástupce	Každá společnost či osoba, která není součástí skupiny Novo Nordisk, je však najata k poskytování určitých služeb a v rámci poskytování těchto služeb vystupuje jménem společnosti Novo Nordisk nebo v jejím zájmu vůči veřejným činitelům a/ nebo pracovníkům ve zdravotnictví/zdravotnickým institucím. Pokyny k určení, zda je stávající či potenciální partner externím zástupcem, jsou k dispozici v Rámcí dodržování zásad etiky podnikání (odkaz) – „Externí zástupci“.
Propagace v rozporu se schváleným označením	Propagace v rozporu se schváleným označením znamená jakoukoli komunikaci vůči externím subjektům určenou k propagaci užívání produktu v rozporu se schváleným označením. Užívání v rozporu se schváleným označením znamená užívání produktu, jež neodpovídá aktuálně schválenému označení produktu, nebo užívání neschváleného produktu. Produkt znamená jakýkoli zdravotnický/léčebný produkt nebo zdravotnický prostředek společnosti Novo Nordisk (schválený či neschválený). Označení produktu znamená informace na přiloženém listu schválené příslušným regulačním orgánem. Význam pojmu propagace se v jednotlivých zemích liší. V EU je definován jako „jakákoli forma osobně předávaných informací, získávání zákazníků či stimulace určená k propagaci předepisování, dodávek, prodeje či spotřeby léčivých produktů“

Reference: 1. 128363 – (QBIQ Document) Novo Nordisk policies. **2.** 140665 – (QBIQ Document) Disciplinary Sanction Guidelines