

CODUL DE ETICĂ ȘI DEONTOLOGIE
AL ANGAJATULUI S.A.”LOTERIA NAȚIONALĂ A MOLDOVEI”

CUPRINS:

Cap. I Dispoziții generale (scop/obiective)

Cap. II Definiții

Cap. III Valori și principii

Cap. IV Norme de etică

4.1 Disciplina muncii

4.2 Comportamentul

4.2.1 Comportamentul corporativ (clienți, colegi, șefi)

4.2.2 Comportamentul social

4.2.3 Comunicarea cu clienții

4.2.4 Stil vestimentar

4.3 Patrimoniu

4.4 Confidențialitate și protecția datelor

4.5 Conflict de interes/corupție/cadouri

Cap. V Drepturi

Cap. VI Obligații

Cap. VII Reclamații și soluții

Cap. VIII Răspundere și sancțiuni

Cap. IX Implementare și aplicare

I. DISPOZIȚII GENERALE (Scopuri și obiective)

- 1.1 Prezentul Cod de etică și deontologie (în continuare - *Cod*) a angajatului S.A. "Loteria Națională a Moldovei" (în continuare – *Societate*) definește valorile, principiile și normele de conduită profesională pe care angajații trebuie să le respecte și să le aplice în activitatea desfășurată în cadrul Societății, în concordanță cu valorile și obiectivele acesteia.
- 1.2 Codul ghidează comportamentul moral și profesional al angajaților Societății, atât în timpul activității profesionale, cât și în afara acesteia, în vederea creșterii calității serviciilor oferite și a protejării reputației Societății.
- 1.3 Prezentul Cod este aplicabil tuturor angajaților din cadrul Societății, indiferent de ierarhia funcțiilor deținute și nu substituie cadrul normativ și legislativ din domeniul de reglementare al societăților pe acțiuni, inclusiv pe segmentul conflictelor de interese, a jocurilor de noroc și nici nu poate contraveni acestora.
- 1.4 Prezentul Cod are drept scop instituirea unor standarde și reguli de conduită pentru angajații Societății, prin autodisciplinarea angajaților, prin diminuarea practicilor inadecvate și/sau imorale ce pot apărea în domeniul jocurilor de noroc, prin crearea unei culturi organizaționale la nivelul Societății și a unui climat etic care să determine angajații să acționeze cu încredere reciprocă și profesionalism, realizând atribuțiile de serviciu la cel mai înalt nivel profesional.

II. DEFINIȚII

Prezentul Cod utilizează următoarele definiții:

- 2.1 ***Etică profesională*** – ansamblul de valori, principii și norme etice necesare pentru respectarea demnității, integrității, precum și pentru asigurarea unor raporturi echitabile atât între angajații Societății, cât și în raporturile cu societatea în ansamblu.
- 2.2 ***Deontologie*** – ansamblu de norme și obligații specifice unei activități profesionale.
- 2.3 ***Integritate*** – comportamentul angajaților din cadrul unei entități atunci când aceștia desfășoară anumite activități specifice în conformitate cu standardele etice stabilite, reieșind din sentimentul dreptății și conștiinciozității.
 - a) ***Corupție*** – folosirea abuzivă a atribuțiilor de serviciu în scopul satisfacerii unor interese directe sau indirecte, personale sau de grup.
 - b) ***Plată de facilitare*** – plată suplimentară efectuată pentru a determina o persoană/angajat să-și îndeplinească în mod corect obligațiile profesionale, ceea ce poate conduce la un tratament preferențial.
 - c) ***Avertizare de integritate*** – sesizarea de către angajații Societății a situațiilor de management defectuos, nerespectare a normelor interne de etică, conduită în afaceri, a politicilor și procedurilor aprobate, corupție sau alte încălcări ale legislației în vigoare.

- d) **Conflict de interes** – situația în care angajatul Societății are un interes personal, direct sau indirect, ce contravine interesului acesteia, astfel încât afectează sau ar putea afecta obiectivitatea și imparțialitatea sa în luarea deciziilor ori îndeplinirea la timp a îndatoririlor care îi revin în exercitarea funcției deținute.
- e) **Interes personal** – orice avantaj material sau de altă natură, urmărit ori obținut de angajații Societății, în mod direct sau indirect, pentru sine ori pentru alții, prin folosirea reputației, influenței, facilităților, relațiilor, informațiilor la care are acces, ca urmare a exercitării sarcinilor de serviciu.
- f) **Abatere disciplinară** – orice acțiune sau inacțiune săvârșită, cu vinovăție, în legătură cu activitatea desfășurată, prin care s-au încălcat prevederile legale sau orice alte reglementări sau dispoziții interne emise de Societate.
- g) **Societate** – ansamblul unităților structurale, inclusiv săli cu automate de joc ale S.A. ”Loteria Națională a Moldovei”, indiferent dacă au sau nu personalitate juridică.

III. VALORI ȘI PRINCIPII

Prezentul Cod instituie următoarele valori și principii generale care guvernează conduita angajaților :

- 3.1 **Respectarea cadrului legal intern, național și internațional** atât din domeniu, cât și aferent – angajații Societății au obligația de a respecta strict actele normative, care reglementează domeniul de activitate, fără a depăși normele legale, disciplina de muncă și atribuțiile de serviciu.
- 3.2 **Loialitate** – presupune că angajatul este obligat să servească cu bună-credință Societății, precum și are obligația să se abțină de la orice act sau faptă care poate prejudicia imaginea, prestigiul sau interesele legale ale instituției
- 3.3 **Respect** – angajații Societății sunt obligați că aibă un comportament onorabil și politicos în relațiile cu persoanele, superiorii, colegii și subordonații, atât în exercitarea funcției, cât și în afara acesteia, precum și să respecte instituțiile statului, valorile sociale și normele deontologice;
- 3.4 **Profesionalism** – atribuțiile de serviciu, indicațiile și/sau alte sarcini conexe postului deținut, trebuie îndeplinite conștiincios, competent, responsabil, eficient în termenele stabilite de proceduri/regulamente.
- 3.5 **Responsabilitate** - angajații au responsabilitatea morală de a acționa cu bună credință și de a întreprinde doar acele acțiuni care asigură un impact pozitiv asupra Societății.
- 3.6 **Transparență** – activitatea Societății este bazată pe deschidere, comunicare și evaluare, iar angajații vor acționa corect, prompt, într-o manieră completă și fără discriminare, orice solicitare de informație ce depășește competențele, va fi direcționată către persoana responsabilă de comunicare.
- 3.7 **Confidențialitate** – angajații Societății vor asigura confidențialitatea informațiilor pe care le gestionează, acționând conform cerințelor normelor legale.

- 3.8 *Independență* – apartenența politică/religioasă sau de altă natură a salariatului nu trebuie să influențeze comportamentul și deciziile acestuia, precum și deciziile și acțiunile instituției.
- 3.9 *Evitarea conflictelor de interes* – excluderea situației în care interesul personal, direct sau indirect, al angajatului, poate sau chiar contravine interesului Societății sau poate influența necorespunzător îndeplinirea obiectivă și imparțială a atribuțiilor de serviciu.
- 3.10 *Libertatea opiniei și a exprimării* – angajații Autorității au posibilitatea să-și exprime punctul de vedere și să-și fundamenteze opiniile, cu respectarea ordinii de drept și a bunelor moravuri, asupra situațiilor profesionale pe care le întâlnesc în exercitarea atribuțiilor de serviciu;
- 3.11 *Celeritatea* - presupune îndeplinirea rapidă a obligațiilor de serviciu creând garanția că termenele prevăzute de lege pentru efectuarea anumitor activități sunt respectate;
- 3.12 *Egalitatea și nediscriminarea* – presupune că, în îndeplinirea atribuțiilor profesionale, angajații Societății aplică aceleași atitudini oricărui jucător, indiferent de sex, rasă, orientare sexuală, apartenență politică, socială, religioasă sau alte criterii care pot sta la baza discriminării.
- Angajații Societății promovează următoarele valori morale și profesionale:
- 3.13 *Onoarea și demnitatea* – calități ce se manifestă prin reputația, autoritatea profesională și devotamentul față de serviciu;
- 3.14 *Experiență și competență* – în procesul exercitării atribuțiilor de serviciu angajatul se bazează pe o bună judecată profesională, asigurată de o bună pregătire și competență;
- 3.15 *Spirit de echipă* – conlucrarea în conformitate cu principiile Societății.

IV. NORME DE ETICĂ

4.1 Disciplina muncii

- 4.1.1 Normele de etică se aplică în mod obligatoriu pentru toți angajații Societății, de la toate nivelurile ierarhice din structura organizatorică, aceștia fiind obligați să cunoască, să însușească și să acționeze în conformitate cu prevederile prezentului Cod.
- 4.1.2 Angajații, vor respecta reglementările din domeniul de activitate, regulamentele interne și vor acționa, în conformitate cu atribuțiile care le revin, cu respectarea eticii profesionale, a valorilor și politicilor companiei, astfel încât să nu fie afectată imaginea Societății.
- 4.1.3 Angajații vor respecta ordinea și disciplina la locul de muncă, adoptând un comportament corect și respectuos în raport cu clienții/colegii/conducerea/partenerii de afaceri, promovând relații bazate pe responsabilitate, respect reciproc, colaborare și sprijin profesional, asigurând egalitatea de tratament, abținerea de la acte de discriminare pe criterii de naționalitate, sex, origine, rasă, etnie, handicap, vârstă, religie sau convingeri politice.

- 4.1.4 Angajații vor îndeplini sarcinile de serviciu conform fișei postului, indicațiile conducătorilor (verbale și scrise), cu condiția că acestea să nu contravină dispozițiilor legale.
- 4.1.5 Angajații nu vor folosi atribuțiile funcției deținute, în alte scopuri decât cele prevăzute de lege și vor contribui la consolidarea climatului moral-psihologic din colectiv demonstrând onestitate, solidaritate, cooperare, corectitudine, toleranță, sprijin reciproc, confidențialitate și competiție loială.
- 4.1.6 Angajaților le este interzis să se prezinte la serviciu sub influența alcoolului și substanțelor narcotice, să consume aceste substanțe în timpul exercitării atribuțiilor de serviciu.

4.2 Comportamentul

4.2.1 Comportamentul corporativ (clienți/jucători, colegi, șefi)

- 4.2.1.1 Angajatul este obligat să se abțină de la orice act sau faptă care poate prejudicia imaginea, prestigiul sau interesele legale ale instituției.
- 4.2.1.2 În exercitarea atribuțiilor sale de serviciu, angajatul trebuie să fie onest, să adopte un comportament corect față de clienți/jucători, să fie loial instituției, obiectiv și imparțial.
- 4.2.1.3 Angajatului îi este interzis să se comporte grosolan în procesul exercitării atribuțiilor de serviciu, să adreseze expresii jignitoare clienților și colegilor de serviciu.
- 4.2.1.4 Sunt strict interzise abuzurile, amenințările, intimidarea sau hărțuirea fizică, verbală, sexuală, psihică sau de orice altă natură.
- 4.2.1.5 Angajatului îi este interzis să fumeze în locurile și în timpul în care acest lucru nu se permite.

4.2.2 Comportamentul social

- 4.2.2.1 Angajatul trebuie să dea dovadă de seriozitate, profesionalism și respect față de persoanele cu care intră în relații de serviciu (clienți/colegi/conducători/parteneri).
- 4.2.2.2 Apartenența politică a salariatului nu trebuie să influențeze comportamentul și deciziile acestuia, precum și deciziile și acțiunile instituției.
- 4.2.2.3 În exercitarea funcției, angajatului Societății îi este interzis:
 - a) să participe la colectarea de fonduri pentru activitatea partidelor politice și a altor organizații social-politice;
 - b) să folosească resursele administrative pentru susținerea concurenților electorali și/sau să facă propagandă în favoarea oricărui partid;
 - c) să creeze sau să contribuie la crearea unor subdiviziuni ale partidelor politice în cadrul instituției.
 - d) să afișeze, în incinta Societății, însemne sau obiecte inscripționate cu sigla sau denumirea partidelor politice ori a candidaților acestora;

4.2.3 Comunicarea cu clienții/jucătorii sau participanții la jocurile de noroc

4.2.3.1 Angajatul, în timpul serviciului, trebuie să acorde asistență și consultații clienților, dacă acest lucru este solicitat, tratându-i cu politețe, respect, disponibilitate față de problemele cu care se confruntă clienții.

4.2.3.2 În relația cu clienții, angajatul trebuie să acorde importanța și timpul necesar discuțiilor cu aceștia, solicitându-le informația necesară pentru clarificarea situațiilor sau problemelor apărute.

4.2.3.3 Angajatul trebuie să dea dovadă de operativitate în exercitarea atribuțiilor de serviciu evitând să prelungească în mod inutil perioada de deservire a clientului/jucătorului.

4.2.3.4 Angajatul implicat în procesul de deservire a clienților va respecta următoarele **reguli generale de comunicare:**

- a) la adresarea clientului/jucătorului, să stabilească contactul vizual cu acesta și să-l salute în funcție de momentul zilei cu: *"Bună dimineața", "Bună ziua", "Bună seara"*;
- b) se va adresa clientului/jucătorului cu cuvintele *„Dumneavoastră”, "Doamnă", "Domnule"*, în cazul în care este cunoscut numele acestuia, îl va folosi în calitate de adresare: *„Domnule/Doamnă - și numele"*;
- c) să comunice cu clientul/jucătorul în limba în care acesta i se adresează;
- d) să nu ridice vocea, să vorbească pe o tonalitate corespunzătoare, astfel, încât să fie auzit de acesta;
- e) să asculte cu atenție clientul/jucătorul și să nu-l întrerupă la mijlocul frazei, în cazul în care acesta se abate de la subiectul ce ține de prestarea serviciilor, într-un mod amabil să aducă discuția la subiectul respectiv;
- f) să formuleze clar și laconic răspunsurile la întrebările persoanei, să-i acorde informația necesară referitoare la serviciul interesat;
- g) să evite formele negative de răspuns și sintagmele de genul: *„nu”, „este imposibil”, „niciodată”, „nu știu”, „nu cunosc"*, care vor fi înlocuite cu frazele: *„îmi permiteți să concretizez această informație”, „Vă rog să așteptați un pic"*;
- h) să evite cuvinte, gesturi și acțiuni incorecte, care ar putea fi tratate de client/jucător drept atitudine lipsită de respect, insultă personală.

În procesul comunicării cu beneficiarul de servicii salariatului **nu i se permite:**

- a) să intervină atunci când persoana îi adresează întrebări. Poate interveni doar în cazul în care are nevoie să facă unele precizări pentru a-i putea oferi un răspuns complet;
- b) să facă presupuneri pornind de la declarațiile clientului/jucătorului.

Trebuie să-l lase ca acesta să-și încheie gândul și apoi să-i adreseze întrebări, care să clarifice afirmațiile acestuia;

- c) să comunice clientului/jucătorului informația destinată pentru uz de serviciu sau informația de ordin personal referitoare la alți clienți/jucători sau salariați din cadrul Societății;
- d) să părăsească locul de muncă în timpul audienței persoanei sau să se sustragă pentru alte chestiuni ce nu țin de exercitarea atribuțiilor de serviciu;
- e) să vorbească la telefonul mobil în timpul serviciului, în special în timpul deservirii clientului/jucătorului. Excepție - pauza de prânz sau pauza tehnică;
- f) să utilizeze telefonul de serviciu pentru soluționarea problemelor personale în timpul orelor de lucru;
- g) în prezența clientului/jucătorului, aflându-se în zona de deservire, să poarte discuții pe teme personale, să mănânce, să asculte muzică, să citească literatură artistică etc.;
- h) să creeze situații de conflict în relația cu colegii și să le dezbată în prezența clientului/jucătorului;
- i) să discrediteze conducerea sau alți angajați din cadrul Societății, să comenteze acțiunile colegilor.

4.2.4 Stil vestimentar

- 4.2.4.1 Angajații Societății trebuie să aibă o să aibă o ținută vestimentară decentă, care să reflecte respectul față de cetățeni și colegi, ce nu ar discredita imaginea Societății.

4.3 Patrimoniu

- 4.3.1 Angajații vor proteja activele și resursele Societății prevenind deteriorarea, vandalizarea sau utilizarea incorectă și/sau neautorizată a acestora;
- 4.3.2 Angajatul va folosi timpul de lucru, precum și bunurile aparținând instituției, numai în scopul desfășurării activităților aferente funcției deținute;
- 4.3.3 Este interzisă utilizarea activelor și resurselor în beneficiu personal.

4.4 Confidențialitate și protecția informației

- 4.4.1 Angajații, pe toată durata contractului de muncă și după încetarea acestuia, au obligația să nu transmită date sau informații de care au luat cunoștință în timpul executării contractului, fiind interzisă dezvăluirea datelor personale referitoare la angajați, excepție făcând cazurile în care există cerințe legale în acest sens.

- 4.4.2 Obligația respectării confidențialității se menține și 2 ani după încheierea raporturilor de muncă, în conformitate cu legislația în vigoare și prevederile contractului individual de muncă.
- 4.4.3 Angajatul trebuie să asigure informarea obiectivă, corectă și la timp a clienților asupra informațiilor de interes public;
- 4.4.4 Angajatul e obligat să respecte termenele prevăzute de lege privind furnizarea informației, precum și limitările accesului la informație, în condițiile legii, în scopul protejării informației confidențiale, precum și să asigure protecția informațiilor deținute față de accesul, modificarea sau distrugerea lor nesancționate.
- 4.4.5 Comunicarea cu mijloacele de informare în masă în numele instituției este realizată numai de către angajatul Societății, abilitat cu acest drept.

4.5 Conflict de interes/corupție/cadouri

- 4.5.1 Angajații Societății trebuie să se abțină de la orice conflict de interese. Orice posibil conflict de interese trebuie declarat, prin intermediul unei declarații scrise, adresată șefului sau persoanei responsabile, desemnate.
- 4.5.2 Angajații Societății nu solicită și nu acceptă cadouri, servicii, favoruri, invitații sau orice alte avantaje, care le sunt destinate personal, familiei, părinților, prietenilor, etc. și care le pot influența imparțialitatea în exercitarea funcției deținute.
- 4.5.3 Angajații Societății vor raporta despre tentativele sau comiterea actelor de corupție, încălcarea normelor legale privind conflictul de interese, precum și alte situații privind încălcările de lege și nu se vor implica în activități, care ar provoca conflicte de interese;
- 4.5.4 Angajații nu trebuie să folosească poziția sa în interes particular și să sugereze recompense pentru îndeplinirea oricăror atribuții de serviciu.

V. DREPTURI

- 5.1 Angajații Societății au următoarele drepturi:
 - a) Angajații care dețin funcții superioare sunt în drept să ceară de la angajații care dețin funcții inferioare realizarea atribuțiilor de serviciu, conform contractului individual de muncă și a altor acte interne/naționale și să facă obiecții în cazul neîndeplinirii cerințelor sau încălcării regulilor de comportare.
 - b) la modificarea, suspendarea și desfacerea contractului individual de muncă în modul și în condițiile prevăzute de Codul Muncii al Republicii Moldova.
 - c) la achitarea la timp și integrală a salariului, conform calificării, complexității, volumului și calității lucrului efectuat.
 - d) la odihnă și pauze de odihnă, stabilite de legislația națională a muncii.
 - e) la adaosuri la salariu, premii sau alte plăți suplimentare, stabilite în conformitate cu legislația în vigoare.

- f) la informarea deplină și veridică despre condițiile de muncă și corespunderii locului de muncă cerințelor sănătății și securității muncii.
- g) la adresare către angajator, patronate, sindicate, reprezentanți ai salariaților sau altor organe din jurisdicția muncii.
- h) la libera asociere în sindicate, inclusiv la constituirea de organizații sindicale și aderarea la acestea pentru apărarea drepturilor sale de muncă, a libertăților și intereselor sale legitime, precum și la apărarea acestor drepturi, a litigiilor individuale de muncă sau a conflictelor colective, conform procedurilor stabilite.
- i) la instruire, formare profesională și perfecționare, în condițiile actelor interne și a Codului Muncii.
- j) la asigurarea medicală, socială obligatorie, în modul prevăzut de legislația în vigoare.

VI. OBLIGAȚII

- 6.1 Să promoveze valorile și principiile etice ale Societății în relațiile cu partenerii și clienții, invocând, ori de câte ori este nevoie, prevederile Codului și standardele profesionale ale Societății;
- 6.2 Să nu trateze partenerii și clienții în mod preferențial, favorizându-i pe unii în detrimentul celorlalți, pe criterii de prietenie, simpatie etc.;
- 6.3 Să anunțe cât mai urgent șeful despre imposibilitatea prezentării la serviciu din motivul stării de sănătate sau a unor probleme personale.
- 6.4 Să îndeplinească corect, integral și la timp toate sarcinile care îi revin sau care le primește de la șefi, indiferent de forma lor (scris sau verbal).
- 6.5 În exercitarea funcției pe care o deține, angajatul Societății este obligat să asigure accesul liber la informație cu respectarea termenelor prevăzute de lege privind furnizarea informației;
- 6.6 Să informeze imediat șeful despre orice tentativă/presiune de încălcare (cu sau fără știință) a procedurilor Societății, făcute din interiorul/exteriorul acesteia.
- 6.7 Managementul Societății are obligația să asigure măsuri pentru derularea activității în condiții de conformitate, precum și acțiuni pentru combaterea fraudei și corupției, spălării banilor, avertizare de integritate și alte politici de stat.
- 6.8 Angajații Societății cu funcții de conducere au obligația să aibă o atitudine exigentă, obiectivă și imparțială la aplicarea criteriilor de evaluare a competenței profesionale a angajaților din subordine și la aprecierea succeselor acestora. În cazul unor propuneri de sancționare, avansare, promovare, acordare a stimulentele materiale sau morale, transfer, numire sau eliberare din funcție, să excludă orice formă de favoritism sau discriminare;

VII. Reclamații și soluții/soluționarea conflictelor etice

- 7.1 În activitatea sa, angajații se confruntă cu situații care pot determina apariția unor

conflicte etice. Asemenea conflicte pot apărea într-o varietate de forme, de la o dilemă relativ neînsemnată la cazuri extreme de fraudă și activități ilicite similare. Salariații trebuie să fie în permanență vigilenți și atenți la factorii care pot determina conflictele etice. Divergența de opinii dintre un salariat și o altă parte nu constituie, în sine, o problemă de etică. Totuși, faptele și circumstanțele în fiecare caz concret trebuie să fie examinate de către părțile implicate.

Există posibilitatea influenței anumitor factori, care apar în cazurile, când responsabilitățile salariaților pot intra în contradicție cu solicitările interne sau externe. Prin urmare:

- a) poate exista pericolul de exercitare de presiuni din partea unui conducător, sau a persoanei cu funcție de răspundere, la apariția presiunii de asemenea pot conduce relațiile de rudenie sau personale;
- b) salariatului i se poate solicita să acționeze contrar atribuțiilor profesionale;
- c) pot apărea contradicții între conducerea salariatului și cerințele prezentului Cod;
- d) apariția conflictului de interese de asemenea, este posibilă la publicarea informației eronate, care poate fi în avantajul clientului/jucătorului și de care, totodată, poate sau nu beneficia salariatul. În asemenea cazuri, este necesar de a descuraja relațiile sau interesele care pot afecta sau amenința onestitatea salariatului, iar în susținerea acestuia trebuie să intervină conducerea instituției și a subdiviziunii în care acesta activează.

7.2 Orice comportare sau acțiune, care poate fi considerată ca încălcare a prezentului Cod trebuie să fie supusă unei examinări integrale și imparțiale.

7.3 Toți salariații, bănuți de încălcarea prevederilor Codului pot solicita susținerea sindicatelor, dacă aceștia sunt membri.

7.4 Fiecare încălcare va fi examinată în mod confidențial, separat, minuțios, ținându-se cont de toate procedurile legale.

7.3 Angajatul implicat în procesul de deservire a clienților în cazul în care se confruntă cu manifestări conflictuale din partea clientului/jucătorului, trebuie să dea dovadă de un comportament corespunzător normelor de conduită profesională prevăzute în prezentul Cod, astfel, încât să nu prejudicieze imaginea Societății. Acțiunile salariatului vor fi următoarele:

- a) în cazul în care clientul/jucătorul este supărat, isteric, ostil sau furios, niciodată să nu-și exprime nemulțumirea prin intonații sau prin cuvinte cu privire la comportamentul acestuia. În caz de necesitate, în mod amabil și corect, să-i sugereze persoanei să fie politicoasă;
- b) să rămână calm, să dea dovadă de amabilitate, să nu-l întrerupă sau să-l

- contrazică;
- c) să se adreseze persoanei pe un ton indulgent și nu pe unul arogant, să nu ridice vocea și să nu folosească cuvinte ofensatoare;
 - d) să nu ia asupra sa educarea persoanei privind bunele maniere;
 - e) în cazul în care a fost comisă o eroare în procesul deservirii clientului/jucătorului sau acesta a depistat o eroare, să-i ceară scuze folosind formule de genul: „*Ne cerem scuze pentru eroarea comisă*”, „*Ne cerem scuze pentru disconfortul creat*”
 - f) să încerce să-l ajute sugerându-i căi de soluționare a problemei, în cazul în care pretențiile acestuia vizează serviciile ce țin de competența Societății;
 - g) să coordoneze cu clientul/jucătorul acțiunile care urmează a fi întreprinse în vederea remedierii situației, să-i mulțumească pentru faptul că a atras atenția angajatului asupra problemei, să-l asigure că vor fi întreprinse măsuri cât mai operative în acest sens;
 - h) în cazul situațiilor neprevăzute, inclusiv conflictuale, să invite conducătorul său nemijlocit, șeful subdiviziunii structurale, preventiv informând clientul/jucătorul cu cuvintele: „*Pentru soluționarea problemei respective este necesară decizia conducerii. Doar o clipă, imediat clarific*”.
 - i) în cazul în care clientul/jucătorul insistă să i se ofere numărul de telefon al conducerii, să invite conducătorul subdiviziunii pentru aplanarea conflictului;
 - j) în cazul în care clientul/jucătorul folosește un limbaj necorespunzător, angajatul îl va atenționa cu cuvintele: „*Dacă Dvs. continuați să utilizați un limbaj necorespunzător, voi fi obligat/obligată să închei discuția/să apelez la conducerea subdiviziunii/butonul de alarmă/ serviciu unic de urgență*” (în dependență de gravitatea situației);
 - k) în cazul insultelor personale din partea clientului/jucătorului, comportamentului neadecvat față de salariați sau față de persoanele prezente în sală, precum și în cazul unei persoane aflate în stare de ebrietate sau sub influența substanțelor narcotice (dacă acestea nu au putut fi identificate la accesul în sală), salariatul are dreptul să solicite acestuia să părăsească sala, să apeleze la personalul de pază sau, în caz de necesitate, să alerteze poliția.

VIII. Răspundere și sancțiuni

- 8.1 Angajatul, pentru acțiuni ilegale poartă răspundere conform prevederilor legislației.
- 8.2 Prejudiciul cauzat de salariat prin acțiuni ilegale urmează să fie reparat în modul prevăzut de legislație.

- 8.3 Nerespectarea Codului de etică și conduită profesională este considerată abatere disciplinară și se sancționează conform prevederilor legale și reglementărilor interne în vigoare.
- 8.4 Problemele etice apărute în cadrul organizației vor fi aduse la cunoștința persoanei care se ocupă de soluționarea cazului.
- 8.5 Cazurile de conduită inadecvată și măsurile adoptate vor fi popularizate în rândul angajaților, cu păstrarea confidențialității asupra identității persoanelor implicate
- 8.6 Respectarea dispozițiilor prezentului Cod este o condiție obligatorie pentru toți angajații Societății, inclusiv pentru angajații delegați sau detașați.
- 8.7 Dispozițiile prezentului Cod de etică și conduită profesională se completează cu prevederile aplicabile din actele normative în vigoare.

IX. Structura de etică

9.1. Operaționalizarea acestui Cod și monitorizarea respectării prevederilor acestuia, se atribuie serviciului specializat de securitate internă din cadrul Societății.

X. Implementare și aplicare

- 10.1. Prevederile prezentului Cod se aduc la cunoștința angajaților, contra semnătură, în mod formalizat, după cum urmează:
- 10.2 Pentru angajații existenți în statul de personal al Societății, de către conducătorii subdiviziunilor structurale, la data intrării în vigoare a acestuia;
- 10.3 Pentru noii angajați, de către serviciul specializat resurse umane, cu atribuții în acest sens, înainte ca aceștia să înceapă activitatea;
- 10.4 Orice modificare care intervine în conținutul Codului este supusă procedurii de informare a angajaților.
- 10.5 Prezentul Cod de etică și conduită profesională intră în vigoare de la data aprobării sale.