HEINEKEN

BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ

TRONG KINH DOANH

KINH DOANH VỚI TÍNH LIÊM CHÍNH. MỌI LÚC. MỌI NƠI.

MỤC LỤC

NỀN TẢNG 03

Thông điệp từ Giám đốc Điều hành của chúng ta
Mục đích, Giá trị và Hành vi của chúng ta
Các nguyên tắc chính trong Bộ Quy tắc của chúng ta

BỘ QUY TẮC CỦA CHÚNG TA VÀ BẠN 06

Giới thiệu về Bộ quy tắc của chúng ta
Những điều bạn nên làm
Giúp bạn đưa ra những quyết định đúng đắn

QUAN TÂM TỚI CON NGƯỜI VÀ HÀNH TINH 10

Uống bia rượu có chừng mực
Nhân quyền
Sức khỏe và an toàn
Phân biệt đối xử
Quấy rối

DUY TRÌ TÍNH LIÊM CHÍNH TRONG KINH DOANH 16

Cạnh tranh công bằng
Hối lộ và tham nhũng
Quà tặng, giải trí và chiêu đãi
Xung đột lợi ích
Biện pháp trừng phạt và rửa tiền

BẢO VỆ TÀI SẢN CỦA CHÚNG TA 24

Liêm chính tài chính và gian lận
Sử dụng tài nguyên của công ty
An toàn và bảo mật thông tin
Bảo mật dữ liệu
Sở hữu trí tuệ
Giao dịch nội gián

THAM GIA CÓ TRÁCH NHIỆM 31

Đối tác kinh doanh
Tiếp thị
Tài trợ
Truyền thông
Quyên góp từ thiện
Hoạt động chính trị

BÀY TỎ QUAN ĐIỂM 38

Bày tỏ quan điểm nghĩa là gì?
Bạn có thể bày tỏ quan điểm về những gì?
Khi nào cần bày tỏ quan điểm?
Làm thế nào để bày tỏ quan điểm?
Nên kỳ vọng điều gì khi bạn bày tỏ quan điểm?
Bạn được kỳ vọng sẽ làm gì khi bày tỏ quan điểm?

BẢNG THUẬT NGỮ 43

THÔNG ĐIỆP TỪ GIÁM ĐỐC ĐIỀU HÀNH

Các đồng nghiệp thân mến,

Trải qua hơn 150 năm, HEINEKEN đã xây dựng được một di sản vững chắc khi trở thành một Công ty có trách nhiệm và chú trọng tới các giá trị. Thành công và sức mạnh của chúng ta đến từ cam kết trong việc tuân thủ các tiêu chuẩn cao nhất về tính liêm chính và đặt con người vào vị trí trung tâm trong hành động. Cam kết này là nền tảng cho tham vọng của chúng ta, đó là Tạo Nên Một Thế Giới Tốt Đẹp Hơn, và tạo ra tác động tích cực cho người tiêu dùng, khách hàng, nhân viên, bên thứ ba, cổ đông, cộng đồng và hành tinh thân yêu.

Là nhà sản xuất bia có nhiều sự hiện diện quốc tế nhất thế giới, chúng ta hoạt động ở nhiều khu vực địa lý và nền văn hóa khác nhau. Song song với đó, tính khó lường và dễ thay đổi của thời đại chúng ta đang sống tạo ra những thách thức mới phải vượt qua mỗi ngày. Chúng ta ngày càng nỗ lực để bắt kịp tốc độ phát triển nhanh chóng của thế giới xung quanh, điều này càng khiến cho những thách thức đó trở nên lớn lao hơn. Đó là lý do tại sao chúng ta phải bắt đầu từ điểm chung: TÍNH LIÊM CHÍNH.

Chúng ta luôn muốn giành chiến thắng, nhưng phải theo cách đúng đắn, bằng cách làm điều đúng đắn, kể cả khi điều đó có nghĩa là để vuột mất cơ hội kinh doanh. Chúng ta nhận ra rằng điều này không phải lúc nào cũng dễ dàng, nhưng chúng ta tự hào khi đặt Giá trị của chúng ta lên trên lợi nhuận, bất kể trong tình huống nào.

Mọi lúc. Mọi nơi.

Với suy nghĩ này, tôi tự hào chia sẻ Bộ quy tắc Ứng xử trong Kinh doanh (Bộ quy tắc) mới của chúng ta. Bộ quy tắc này đóng vai trò là kim chỉ nam để chúng ta áp dụng các Giá trị và tiêu chuẩn cao về tính liêm chính vào thực tế. Bộ quy tắc này đặt ra các tiêu chuẩn hành vi để đảm bảo rằng chúng ta đưa ra những lựa chọn đúng đắn và bảo vệ không chỉ di sản vững chắc của chúng ta mà còn bảo vệ lẫn nhau cũng như tất cả các bên liên quan của HEINEKEN.

Vui lòng đọc kỹ Bộ quy tắc mới của chúng ta và áp dụng các nguyên tắc này trong công việc hàng ngày của bạn. Bộ quy tắc này đưa ra định hướng về cách hành động trung thực và hợp đạo đức trong các tình huống khác nhau mà bạn có thể gặp phải trong quá trình làm việc tại HEINEKEN hoặc với HEINEKEN. Nhưng bạn vẫn nên sử dụng lý trí thông thường và phán đoán chuyên môn khi cần. Bộ quy tắc này không thể và không bao hàm mọi tình huống có thể xảy ra. Thay vào đó, nó cung cấp các công cụ để hướng dẫn bạn đưa ra những quyết định đúng đắn khi đối mặt với những tình huống khó xử.

Khi có nghi ngờ, hãy trao đổi cởi mở, trung thực và thảo luận các tình huống khó xử của bạn với đồng nghiệp, người quản lý, Đại diện Tin cậy hoặc bộ phận Pháp chế. Đừng giữ im lặng nếu bạn lo ngại về khả năng vi phạm Quy tắc và chính sách của chúng ta. Thay vào đó, hãy bày tỏ quan điểm để cho chúng tôi cơ hội làm cho mọi thứ trở nên tốt đẹp.

Tuân thủ Bộ quy tắc là điều tốt nhất bạn có thể làm để thể hiện tất cả các Giá trị của chúng ta: điều đó thể hiện tâm huyết của bạn đối với người tiêu dùng và khách hàng, sự quan tâm của bạn đối với con người và hành tinh, lòng can đảm dám ước mơ và tiên phong phát triển bền vững, và niềm vui sống của bạn, khi biết rằng bạn đã làm điều đúng đắn.

Hành động và quyết định của chúng ta xác định con người chúng ta với tư cách cá nhân và Công ty. Cùng nhau, chúng ta sẽ xây dựng một tương lai tươi sáng và chia sẻ thành công. Đó là cách chúng ta định hình tương lai của ngành bia và hơn thế nữa. Đối với tôi, đó là Niềm vui của sự sum họp thực sự (True Togetherness).

Dolf van den Brink

MỤC ĐÍCH GIÁ TRỊ HÀNH VI

MỤC ĐÍCH CỦA CHÚNG TA

Chúng ta tạo nên Niềm vui của sự sum họp thực sự (Joy of True Togetherness) để truyền cảm hứng cho một thế giới tốt đẹp hơn.

Chúng ta thắp nên những khoảnh khắc gắn kết bên nhau, tạo ra sự gắn kết không thể nào quên. Những khoảnh khắc gắn kết ấy giúp làm cho thế giới dần trở nên tốt đẹp hơn.

Mỗi ngày, một ly bia, mỗi lúc một niềm vui!

CÁC GIÁ TRỊ CỦA CHÚNG TA

Tâm huyết với người tiêu dùng và khách hàng

Quan tâm đến con người và hành tinh

Can đảm dám mơ ước và tiên phong

Tận hưởng cuộc sống

HÀNH VI CỦA CHÚNG TA

Cách chúng ta xuất hiện mỗi ngày và đảm bảo chúng ta **Phục vụ, Định hình, Kết nối** và **Phát triển**

NHỮNG NGUYÊN TẮC CHÍNH TRONG BỘ QUY TẮC CỦA CHÚNG TA

Chúng ta hành động với tính liêm chính, mọi lúc

Chúng ta được dẫn dắt bởi tính liêm chính, sự minh bạch và trung thực trong mọi hành động của mình. Chúng ta làm điều đúng đắn, ngay cả khi không có ai giám sát.

Chúng ta đối xử với mọi người bằng sự tử tế, công bằng và tôn trọng

Chúng ta đang trên đường hướng tới một thế giới hòa nhập, công bằng và bình đẳng. Chúng ta tán dương sự đa dạng trong suy nghĩ và thúc đẩy tính hòa hợp bằng cách tạo không gian bình đẳng cho tất cả mọi người. Chúng ta đối xử với mọi người bằng sự tôn trọng để mọi người có thể là phiên bản chính mình tốt nhất và hạnh phúc nhất ở nơi làm việc.

Chúng ta tuân thủ pháp luật, mọi nơi

Chúng ta cam kết kinh doanh với sự tôn trọng tất cả các luật và quy định hiện hành, ở bất cứ nơi nào chúng ta hoạt động và vào mọi lúc. Các đối tác kinh doanh của chúng ta cũng bị ràng buộc bởi cam kết này.

Chúng ta cam kết về tính bền vững và trách nhiệm

Chúng ta đam mê tạo ra ảnh hưởng tích cực lên thế giới. Chúng ta biết rằng chúng ta chỉ có thể phát triển nếu con người, hành tinh và các cộng đồng xung quanh chúng ta phát triển.

Chúng ta có những cuộc trò chuyện thiết thực và sẵn sàng bày tỏ quan điểm

Chúng ta thảo luận về các ý tưởng và tình huống khó xử của mình một cách cởi mở và trung thực. Nếu chúng ta không chắc chắn, chúng ta đề nghị được giúp đỡ. Nếu chúng ta thấy điều gì đó có thể không đúng, chúng ta sẽ bày tỏ ý kiến. Chúng ta lắng nghe, tôn trọng, hỗ trợ và bảo vệ bất kỳ ai nêu lên mối quan ngại trung thực.

BỘ QUY TẮC CỦA CHÚNG TA VÀ BẠN

Bộ quy tắc của chúng ta tạo thành nền tảng cho cách chúng ta làm việc và kinh doanh. Nó đặt ra những nguyên tắc chính cho các hành động, quyết định và tương tác hàng ngày của chúng ta với đồng nghiệp và các bên liên quan khác để đảm bảo chúng ta làm điều đúng đắn.

Mọi lúc. Mọi nơi.

Giới thiệu về Bộ quy tắc của chúng ta

Những điều bạn nên làm

Giúp bạn đưa ra những quyết định đúng đắn

GIỚI THIỆU VỀ BỘ QUY TẮC CỦA CHÚNG TA

Tại sao chúng ta lại có Bộ Quy tắc?

Việc tuân thủ Bộ quy tắc của chúng ta là điều cần thiết để tạo ra một nền văn hóa Công ty tích cực hỗ trợ hành vi theo đúng tiêu chuẩn đạo đức và giúp chúng ta nuôi dưỡng lòng tin và sự tôn trọng mà người tiêu dùng, khách hàng, cộng đồng và đối tác kinh doanh dành cho chúng ta.

Bộ quy tắc này bao gồm những gì?

Trong Bộ quy tắc này, bạn sẽ tìm thấy các nguyên tắc chính của chúng ta và những kỳ vọng mà mỗi người chúng ta dành cho nhau và cho Công ty. Bộ quy tắc này bao hàm một loạt các chủ đề có liên quan, từ phân biệt đối xử, quấy rối, gian lận cho đến tham nhũng. Nó xác định cách chúng ta muốn hành động và cư xử trong công việc hàng ngày, đối với mọi người cả trong và ngoài Công ty.

Tuy nhiên, Bộ quy tắc không đưa ra câu trả lời cho mọi câu hỏi mà bạn có thể nảy sinh và không thể bao hàm mọi tình huống mà bạn có thể gặp phải. Nhưng nó sẽ cung cấp cho bạn những công cụ cần thiết để đưa ra quyết định đúng đắn khi đối mặt với tình huống khó xử. Và nó chỉ cho bạn nơi để tìm hướng dẫn nếu câu trả lời không rõ ràng, và cần tìm ai để được hỗ trợ.

Thông tin và tài liệu bổ sung liên quan đến từng chủ đề được cung cấp thông qua các liên kết ở dưới mỗi phần. Bất cứ nơi nào luật pháp, quy định, thỏa thuận tự điều chỉnh và yêu cầu sở tại (có thể khác nhau ở mỗi quốc gia) nghiêm ngặt hơn Bộ quy tắc này, thì bạn nên tuân theo luật pháp, quy định, thỏa thuận tự điều chỉnh và yêu cầu sở tại đó.

Ai phải tuân thủ Bộ quy tắc của chúng ta?

Tất cả chúng ta! Từ các thực tập sinh đến thành viên hội đồng quản trị, từ người mới gia nhập đến người đã có thâm niên, tất cả chúng ta đều phải tuân thủ Bộ quy tắc khi làm việc cho HEINEKEN hoặc với HEINEKEN, cả trong công việc hàng ngày và trong các sự kiện liên quan đến công việc, chẳng hạn như đi uống sau giờ làm.

Chúng ta mong đợi các đối tác kinh doanh của mình giữ vững các tiêu chuẩn cao về tính liêm chính trong kinh doanh giống như chính chúng ta và tuân theo tinh thần của Bộ Quy tắc này. Các yêu cầu cụ thể mà họ phải đáp ứng được nêu trong Quy tắc Nhà cung cấp của chúng ta.

Bộ quy tắc này có thể hướng dẫn cho bạn như thế nào?

Tuân thủ Bộ Quy tắc này và các Giá trị của chúng ta là trách nhiệm chung. Điều đó bắt đầu và kết thúc bởi mỗi chúng ta, bao gồm cả bạn!

Bộ quy tắc này giúp bạn:

- Hành xử một cách trung thực và theo đúng tiêu chuẩn đạo đức
- Giữ vững các Giá trị của chúng ta và bảo vệ cả danh tiếng của chúng ta và của chính bạn
- Hiểu rõ bạn được kỳ vọng những gì trong công việc hàng ngày của mình
- Tuân thủ các luật và quy định áp dụng cho Công ty của chúng ta và cho bạn
- Biết rõ phải tìm kiếm sự hỗ trợ hoặc hướng dẫn ở đâu nếu bạn có thắc mắc
- Hiểu khi nào và làm cách nào để bày tỏ quan điểm nếu bạn có mối bận tâm hoặc gặp phải tình huống khó xử

Thảo luận cởi mở về những tình huống khó xử, tìm kiếm sự giúp đỡ và hướng dẫn, và bày tỏ quan điểm

Mỗi tình huống đều khác nhau và không có Bộ quy tắc nào có thể bao hàm mọi thứ. Tất cả chúng ta đều cần được hướng dẫn và hỗ trợ trong một số tình huống – hãy cứ tự tin đề nghị. Nếu bạn có bất kỳ nghi ngờ nào về cách làm điều đúng đắn hay điều đúng đắn nên làm là gì, hãy thảo luận cởi mở với đồng nghiệp.

Nếu bạn cảm thấy có điều gì đó không đúng, bạn nên bày tỏ quan điểm để mối lo ngại của bạn có thể được giải quyết. Bày tỏ quan điểm và chia sẻ những mối bận tâm của bạn là một phần quan trọng trong việc xây dựng một nền văn hóa cởi mở, tin tưởng và xử lý các vấn đề một cách kịp thời.

Có nhiều người và nhiều kênh mà bạn có thể tìm đến để bày tỏ quan điểm. Hãy chọn một nơi mà bạn cảm thấy thoải mái nhất. Trò chuyện có thể được coi là nỗ lực chung giữa bạn và Công ty của chúng ta để giải quyết một vấn đề trước khi nó trở thành một vấn đề lớn hơn. Ngoài ra, bạn có thể gửi báo cáo qua cổng thông tin Bày tỏ Quan điểm bên ngoài của chúng tôi, một cách ẩn danh nếu bạn muốn.

Nếu Bộ quy tắc của chúng ta bị vi phạm thì sao?

Việc vi phạm Bộ quy tắc của chúng ta có thể gây tổn hại cho Công ty và nhân viên của chúng ta, và làm suy yếu niềm tin mà người khác đặt vào chúng ta. Đó là lý do tại sao mọi hành vi không tuân thủ Bộ quy tắc đều được xem xét rất nghiêm túc và có thể dẫn đến các biện pháp kỷ luật đối với những người có liên quan.

NHỮNG ĐIỀU BẠN NÊN LÀM

Mọi người đều có trách nhiệm tuân thủ Bộ quy tắc này. Tuân thủ Bộ quy tắc có nghĩa là đưa những nguyên tắc này vào cuộc sống, trong tất cả các hành động và tương tác của chúng ta. Mọi lúc. Mọi nơi. Cùng nhau.

Là một nhân viên, bạn có trách nhiệm:

- **Sống theo Mục đích, các Giá trị của chúng ta và Bộ quy tắc này.** Tất cả đều bắt đầu và kết thúc với điều này. Vì vậy, hãy tự làm quen với Bộ quy tắc để hiểu bạn được kỳ vọng những gì và bạn có thể kỳ vọng những gì từ đồng nghiệp của mình và Công ty của chúng ta.
- **Phán đoán chuẩn xác và hành động với tính liêm chính và sự trung thực.** Quy tắc này sẽ giúp bạn làm điều đúng đắn. Nhưng trực giác của bạn cũng có cái lý của nó. Nếu trực giác mách bảo bạn rằng có điều gì đó không đúng, thì có thể sẽ là như vậy.
- **Luôn đặt Giá trị lên trên lợi nhuận.** Đừng để áp lực thành công khiến bạn làm những việc mà bạn biết là sai hoặc khiến bạn cảm thấy không thoải mái. Không ai có quyền bắt bạn làm điều gì đó vi phạm các Giá trị của chúng ta và Bộ quy tắc này.
- **Hãy tuân theo tất cả các chính sách và luật áp dụng cho công việc của bạn.** Một số vai trò đi kèm với các trách nhiệm bổ sung, ví dụ: các yêu cầu về an toàn nếu bạn làm việc trong nhà kho hoặc nhà máy bia. Thực hiện theo các yêu cầu và hoàn thành tất cả các khóa đào tạo bạn được giao – đó là cách tốt nhất để học.
- **Trò chuyện cởi mở và đề nghị được hướng dẫn.** Nếu bạn không chắc phải làm gì hoặc có bất kỳ nghi ngờ hoặc mối lo ngại nào về việc liệu một hành động cụ thể có phù hợp với Bộ quy tắc của chúng ta hay không, hãy hỏi! Mỗi phần của Bộ quy tắc sẽ chỉ cho bạn những người phù hợp có thể giúp đỡ và hỗ trợ bạn.
- **Hãy Bày tỏ Quan điểm!** Nếu bạn thấy điều gì đó không đúng, hãy bày tỏ quan điểm. Nếu bạn thấy hoặc nghi ngờ đồng nghiệp hoặc đối tác kinh doanh vi phạm Bộ quy tắc của chúng ta hoặc vi phạm luật pháp, hãy bày tỏ quan điểm để vấn đề có thể được giải quyết. Có thể cần đến lòng can đảm, nhưng đó là điều đúng đắn.

Nếu là quản lý nhân sự hoặc lãnh đạo cấp cao, bạn có thêm các trách nhiệm:

- **Lãnh đạo bằng cách nêu gương.** Hãy đảm bảo rằng chính bản thân bạn thể hiện các hành vi được mong muốn.
- **Đảm bảo nhóm của bạn hiểu Bộ Quy tắc của chúng ta.** Cung cấp sự hướng dẫn và hỗ trợ cho nhóm của bạn khi cần thiết.
- **Tạo ra một môi trường làm việc hòa nhập.** Đảm bảo mọi người có thể là chính mình tại nơi làm việc và cảm thấy được trao quyền để nói chuyện cởi mở và trung thực. Sẵn lòng lắng nghe nếu một đồng nghiệp hoặc nhân viên nêu lên một câu hỏi hoặc mối bận tâm.
- **Tạo ra văn hóa an toàn khi bày tỏ quan điểm.** Khuyến khích đội ngũ của bạn bày tỏ quan điểm nếu họ trải qua, chứng kiến hoặc nghi ngờ các hành động hoặc hành vi không phù hợp với Bộ quy tắc. Hỗ trợ bất kỳ ai nêu lên mối lo ngại hoặc khiến bạn chú ý đến các hành vi vi phạm thực tế hoặc có khả năng vi phạm và đảm bảo mối bận tâm của họ được giải quyết đúng cách. Không bao giờ trả đũa những người nêu lên mối quan ngại một cách trung thực và không bao giờ phớt lờ các vấn đề, mà thay vào đó, hãy ngăn chặn chúng xảy ra hoặc trở nên tồi tệ hơn.
- **Cân nhắc về CÁCH THỨC cũng như NỘI DUNG.** Khi đặt mục tiêu và đánh giá hiệu suất của các thành viên trong nhóm của bạn, hãy nghĩ về cách mà họ đạt được những kết quả đó. Ghi nhớ: Chúng ta chọn Giá trị thay vì lợi nhuận.

GIÚP BẠN ĐƯA RA NHỮNG QUYẾT ĐỊNH ĐÚNG ĐẮN

Chúng ta muốn làm điều đúng đắn. Mọi lúc. Mọi nơi.

Nhưng tất cả chúng ta đều biết rằng cuộc sống hiếm khi có trắng đen rõ ràng. Việc đưa ra một số quyết định là khó khăn hơn. Điều gì xảy ra nếu điều đúng đắn cần làm lại không rõ ràng? Nếu bạn thấy ranh rới không rõ ràng, hoặc đơn giản là không chắc chắn, hãy sử dụng khả năng phán đoán nghề nghiệp và lý trí thông thường của bạn, và tìm kiếm hướng dẫn hoặc trợ giúp nếu có nghi ngờ.

Trước hết hãy tự hỏi bản thân:

- **Điều đó có hợp pháp không?**
- **Điều đó có phù hợp với tiêu chuẩn đạo đức không?**
- **Điều đó có đúng đắn không?**

Nếu câu trả lời là: “Không”, “Có thể nào không?” hoặc “Tôi không chắc” đối với bất kỳ câu hỏi nào trong số này, hãy dừng lại và suy nghĩ trước khi bạn hành động. Nếu bạn vẫn muốn tiếp tục, trước hết hãy đảm bảo bạn đã tham khảo ý kiến của bộ phận Pháp chế (hoặc bộ phận khác, nếu thích hợp).

Và tìm kiếm sự hướng dẫn và giúp đỡ khi cần.

Chúng ta thừa nhận rằng việc đưa ra quyết định đúng đắn không phải lúc nào cũng dễ dàng. Bạn có thể gặp phải một tình huống khó khăn hoặc thậm chí khó xử về mặt đạo đức và tự hỏi điều đúng đắn cần làm vào thời điểm đó là gì. Hoặc có thể là các quy tắc đã rõ ràng, nhưng để tuân theo các quy tắc này thì nói dễ hơn làm trong hoàn cảnh đó. Chỉ cần nhớ rằng bạn không đơn độc. Công ty khuyến khích bạn đặt câu hỏi, thảo luận cởi mở về những tình huống khó xử và xin hướng dẫn và trợ giúp. Mỗi phần của Bộ quy tắc sẽ cho bạn biết những người phù hợp ở cấp địa phương và toàn cầu. Cùng nhau, chúng ta có thể vượt qua các thách thức và bảo vệ Công ty và nhân viên Công ty.

Những câu hỏi này sẽ tiếp tục giúp ích và hướng dẫn bạn:

QUAN TÂM TỚI CON NGƯỜI VÀ HÀNH TINH

Con người là trung tâm của Công ty chúng ta.
Chúng ta chỉ có thể phát triển nếu tất cả con người, các cộng đồng và hành tinh của chúng ta phát triển.

Uống bia rượu có chừng mực

Nhân quyền

Sức khỏe và an toàn

Phân biệt đối xử

Quấy rối

HÃY LÀ ĐẠI SỨ CHO UỐNG BIA CÓ CHỪNG MỰC

Là một trong những nhà sản xuất bia hàng đầu thế giới, chúng ta không chỉ muốn sản xuất bia có trách nhiệm – chúng ta còn muốn mọi người uống có chừng mực. Chúng ta cam kết tuyên truyền về việc uống có chừng mực, nói về việc sử dụng rượu bia có hại và cung cấp cho người tiêu dùng sự lựa chọn với danh mục sản phẩm không cồn ngày càng gia tăng của chúng ta.

Mọi lúc. Mọi nơi.

- **Hãy là đại sứ cho uống bia có chừng mực** Điều này có nghĩa là nêu tấm gương tốt bằng cách tận hưởng có trách nhiệm và khuyến khích những người khác cũng làm như vậy. Chọn đồ uống phù hợp, đúng lúc – có cồn hoặc không cồn.

- **Hãy là người tiêu dùng có trách nhiệm.** Nếu bạn chọn uống rượu bia, hãy luôn uống có chừng mực và đảm bảo rằng bạn cư xử có trách nhiệm. Uống rượu bia (ngay cả một lượng vừa phải) có thể tác động đến hành vi, sự phán xét và cân bằng của bạn. Hãy ý thức về điều đó, kể cả việc uống sau giờ làm việc và tham gia các sự kiện xã hội khác liên quan đến công việc có phục vụ rượu bia. Chẳng hạn, rượu bia không bao giờ là cái cớ để cư xử vô trách nhiệm hoặc không phù hợp với đồng nghiệp, và bạn có thể bị kỷ luật khi làm như vậy. Vận dụng lý trí thông thường và lưu tâm đến thanh danh của bạn và của công ty.

- **Tránh uống rượu bia trong giờ làm việc.** Nếu bạn lái xe (ví dụ như xe nâng hoặc xe tải), vận hành máy móc di chuyển hoặc làm việc với thiết bị hoặc các chất nguy hiểm, bạn không bao giờ được phép uống rượu bia hoặc chịu ảnh hưởng của rượu bia trong giờ làm việc. Việc uống rượu bia có thể làm giảm khả năng thực hiện công việc một cách an toàn và có thể khiến bạn và những người khác gặp nguy hiểm. Trong một số vai trò và chức năng, việc tiêu thụ một lượng đồ uống có cồn hạn chế là được phép - ví dụ như thử và nếm thử sản phẩm, tiếp khách với tư cách đại diện hoặc thăm khách hàng với tư cách đại diện (bán hàng). Nếu bạn uống rượu bia trong giờ làm việc, hãy uống một cách có chừng mực và đảm bảo rằng sự phán xét, sức khỏe, sự an toàn và hiệu suất của bạn không bao giờ bị suy giảm bởi rượu bia.

- **Khi bạn lái xe, đừng bao giờ uống rượu bia.** Bất cứ lúc nào nếu phải lái xe, bạn được khuyến khích không uống bất kỳ loại rượu bia nào, ngay cả khi điều đó được cho phép theo luật hiện hành. Có hai cách đơn giản để tránh uống rượu bia và lái xe:
  - Di chuyển bằng phương tiện khác
  - Sử dụng đồ uống không cồn. Với danh mục sản phẩm không cồn của chúng ta, bạn luôn có sự lựa chọn! Trong mọi trường hợp, bạn luôn phải tuân thủ các giới hạn của địa phương về uống rượu - lái xe, các giới hạn này thay đổi theo quốc gia.

- **Tuân thủ Quy tắc Tiếp thị Có Trách nhiệm.** Quy tắc này giúp mọi người tham gia tiếp thị và bán sản phẩm của chúng ta đảm bảo rằng chúng ta không tiếp thị thương hiệu của mình cho trẻ vị thành niên và chúng ta không góp phần vào việc tiêu thụ hoặc lạm dụng rượu bia quá mức.

Điều này có thể xảy ra...
Tôi đang ở một sự kiện xã hội cùng các đồng nghiệp. Tôi không muốn sử dụng rượu bia nhưng những người khác lại uống bia có cồn.

Bạn có thể nghĩ...
Tôi sẽ chỉ gọi đồ uống mà mọi người đang dùng. Tôi không muốn họ nghĩ rằng tôi buồn tẻ hay bắt đầu hỏi liệu tôi có thai hay không...

Nhưng thật ra...
Lựa chọn có uống rượu bia hay không là ở bạn! Và chúng ta mong mọi người luôn tôn trọng lựa chọn của người khác. Mọi lúc. Mọi nơi. Nếu bạn cảm thấy bị xa lánh khi chọn không uống rượu bia, hãy bày tỏ quan điểm. Hãy đề cập tới vấn đề một cách cởi mở trong nhóm của bạn hoặc nói chuyện với một đồng nghiệp đáng tin cậy.

BẠN MUỐN BIẾT THÊM?

Hướng dẫn Uống bia có chừng mực
Quy tắc Tiếp thị Có Trách nhiệm
Mẹo để uống có chừng mực và cắt giảm lượng uống

Không ngừng học hỏi
Khóa đào tạo trực tuyến Thưởng thức có trách nhiệm cho nhân viên và quản lý

Bạn có thắc mắc?
Hãy cứ hỏi! Tìm đến một đồng nghiệp từ nhóm Nhân sự tại địa phương hoặc liên hệ với bộ phận Sức khỏe & An toàn Toàn cầu. Họ cũng có thể cho bạn biết thêm về các Chương trình Hỗ trợ Nhân viên của chúng ta để hỗ trợ những nhân viên gặp khó khăn trong việc uống bia có chừng mực.

Bạn có những mối bận tâm?
Bày tỏ Quan điểm!

BẢO VỆ NHÂN QUYỀN

Tôn trọng phẩm giá và nhân quyền của mọi người là nền tảng chính cho cách chúng ta kinh doanh – cả trong hoạt động của chính chúng ta và trong toàn bộ chuỗi giá trị.

Từ công nhân tại các nhà máy bia và trung tâm phân phối của chúng ta đến những người làm việc trong văn phòng của chúng ta trên toàn thế giới, từ đại diện bán hàng đến nhà cung cấp: chúng ta muốn hỗ trợ, tôn trọng và thúc đẩy nhân quyền cũng như đảm bảo các thực hành việc làm công bằng cho mọi người.

Mọi lúc. Mọi nơi.

Tiêu chuẩn tối thiểu của chúng ta là gì?

Là một Công ty, chúng ta đã đặt ra 10 tiêu chuẩn nhân quyền tối thiểu. Những tiêu chuẩn này đại diện cho nền tảng của những điều mà chúng ta coi là quan trọng nhất trong các hoạt động của chính chúng ta và chuỗi giá trị địa phương, kể cả ở các quốc gia nơi luật pháp không đặt ra tiêu chuẩn hoặc đặt ra các tiêu chuẩn thấp hơn.

- **Chúng ta đặt sức khỏe và an toàn lên trên hết.** Chúng ta cam kết cung cấp một môi trường lao động an toàn và lành mạnh cho tất cả.
- **Chúng ta không phân biệt đối xử.** Chúng ta đối xử một cách bình đẳng và công bằng với mọi người, dựa trên nguyên tắc không phân biệt đối xử và trọng dụng nhân tài (trình độ, kinh nghiệm, hiệu suất, kỹ năng và tiềm năng của cá nhân).
- **Chúng ta nói không với quấy rối.** Chúng ta không dung thứ cho việc quấy rối, bắt nạt, lạm dụng hoặc đe dọa bằng vật lý, lời nói, tình dục hoặc tâm lý bên trong hoặc bên ngoài nơi làm việc.
- **Chúng ta tôn trọng quyền tự do lập hội và quyền thương lượng tập thể của nhân viên.** Nhân viên có quyền lựa chọn được đại diện một cách hợp pháp bởi công đoàn mà không sợ bị trả đũa.
- **Chúng ta không dung thứ cho lao động cưỡng bức.** Điều này bao gồm các tình huống trong đó mọi người buộc phải làm việc thông qua việc sử dụng bạo lực hoặc đe dọa hoặc các biện pháp tinh vi khác.
- **Chúng ta bảo vệ quyền của trẻ em.** Chúng ta không sử dụng hoặc cho phép lao động trẻ em trong cơ sở của chúng ta hoặc trong các cơ sở của nhà cung cấp của chúng ta.
- **Chúng ta công nhận quyền được nghỉ ngơi và giải trí.** Chúng ta ủng hộ sự cân bằng lành mạnh giữa cuộc sống nghề nghiệp và cuộc sống riêng tư của nhân viên, như được công nhận theo luật pháp, quy định và phong tục địa phương.
- **Chúng ta thúc đẩy tiền lương và thu nhập công bằng.** Tất cả nhân viên của chúng ta phải được trả lương đủ để trang trải một mức sống tương tất, trang trải cho nhu cầu cơ bản của họ và gia đình họ. Chúng ta kêu gọi các nhà cung cấp của chúng ta cũng làm như vậy.
- **Chúng ta thừa nhận quyền sử dụng nước như một nhân quyền cơ bản.** Chúng ta cấp nước uống an toàn và các thiết bị vệ sinh tại tất cả các cơ sở của chúng ta.
- **Chúng ta tôn trọng nhân quyền trong các bối cảnh rủi ro cao.** Chúng ta xem xét nghiêm túc liệu chúng ta có thể tiếp tục hoạt động ở những bối cảnh đó hay không, và nếu có thì phải làm thế nào. Chúng ta sẽ luôn bảo vệ an ninh cho nhân viên, người thân của họ và các cơ sở của chúng ta.

Các đối tác kinh doanh của chúng ta được kỳ vọng những gì?

Chúng ta có khả năng tác động đến nhân quyền ở bất cứ đâu và theo cách thức chúng ta vận hành – kể cả thông qua hoạt động của các nhà cung cấp trực tiếp cũng như các nhà cung cấp của họ. Do đó, các tiêu chuẩn tối thiểu của chúng ta không chỉ áp dụng cho các hoạt động của chính chúng ta. Chúng ta cam kết hợp tác với các bên thứ ba mong muốn đạt được các tiêu chuẩn cao giống như chúng ta.

Bạn được kỳ vọng làm những gì?

Các tiêu chuẩn xác định các cam kết của chúng ta trong vai trò của một Công ty, nhưng với tư cách là một nhân viên, bạn cũng đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo chúng ta bảo vệ và tôn trọng nhân phẩm cũng như nhân quyền của mọi người. Điều này đặc biệt áp dụng cho ba tiêu chuẩn đầu tiên sẽ được trình bày chi tiết hơn trong các chương sau để bạn biết bạn được kỳ vọng làm những gì và bạn có thể kỳ vọng những gì từ người khác.

Nếu bạn thấy điều gì đó không đúng, hãy bày tỏ quan điểm.

Chúng tôi tin tưởng bạn chính là đôi tai và đôi mắt của Công ty chúng ta. Nếu bạn thấy hoặc nghi ngờ các hành động trong hoạt động của chính chúng ta hoặc trong chuỗi cung ứng có thể vi phạm các tiêu chuẩn nhân quyền, bạn nên bày tỏ quan điểm. Bằng cách thông báo cho chúng tôi, bạn tạo cho chúng tôi cơ hội giải quyết vấn đề.

BẠN MUỐN BIẾT THÊM?

Hướng dẫn Thực hiện Nhân Quyền
Nguyên tắc Tôn trọng Nhân quyền trong Bối cảnh Rủi ro cao và Môi trường Biến động
Hướng dẫn về An ninh và Nhân quyền

Bạn có thắc mắc?
Hãy cứ hỏi! Tìm đến một đồng nghiệp từ nhóm Nhân sự tại địa phương hoặc liên hệ với bộ phận Bền vững Xã hội Toàn cầu.

Bạn có những mối bận tâm?
Bày tỏ Quan điểm!

DUY TRÌ MỘT NƠI LÀM VIỆC AN TOÀN VÀ LÀNH MẠNH

Chúng ta đặt sức khỏe và an toàn lên trên hết. Điều đó có nghĩa là chúng ta không bao giờ thỏa hiệp về vấn đề an toàn, và chúng ta cố gắng hết sức để đảm bảo tất cả các đồng nghiệp và nhà thầu của chúng ta trở về nhà an toàn mỗi ngày.

Mọi lúc. Mọi nơi.

Tất cả chúng ta đều góp phần biến Công ty thành một nơi làm việc an toàn. Văn hóa an toàn là điều mà chúng ta đã nỗ lực xây dựng thông qua khung Lãnh đạo An toàn, các quy trình, hoạt động kiểm tra và các khóa đào tạo. Nhưng ảnh hưởng lớn nhất đến an toàn nơi làm việc? Những nhân viên chăm chỉ như bạn, luôn cảnh giác và có ý thức, làm gương cho các phương pháp làm việc an toàn và quan tâm đến đồng nghiệp mỗi ngày. Bảo vệ bản thân và những người khác.

- **Hãy suy nghĩ và sống theo phương châm "an toàn là trên hết".** Luôn tuân thủ Cam kết về An toàn sinh mạng của chúng ta và tuân thủ tất cả các quy định cũng như quy trình về sức khỏe và an toàn áp dụng cho công việc và địa điểm của bạn. Đảm bảo rằng các nhà thầu cũng biết và tuân theo các cam kết này.

- **Luôn tuân thủ Nguyên tắc Vàng của chúng ta: dừng công việc lại và bày tỏ quan điểm nếu hành vi hoặc điều kiện không an toàn và/hoặc nếu Cam kết về An toàn sinh mạng không được áp dụng đầy đủ.** Không bao giờ tiếp tục làm việc nếu bạn tin rằng không an toàn. Làm quen với bất kỳ mối nguy hiểm nào trong khu vực làm việc của bạn. Đừng đảm nhận công việc mà bạn không được đào tạo, không có năng lực, không đủ sức khỏe, không được nghỉ ngơi đầy đủ và không đủ tỉnh táo để làm. Điều đó áp dụng cho cả bạn và những người xung quanh bạn.

- **Báo cáo tất cả các vấn đề an toàn.** Điều này bao gồm các sự cố, thương tích, tai nạn hụt và các điều kiện không an toàn. Báo cáo các vấn đề này ngay lập tức để chúng tôi có thể thực hiện hành động ngăn chặn bất kỳ tác hại nào đối với bạn và những người khác.

Cam kết về An toàn sinh mạng của chúng ta

- Hãy tỉnh táo và không sử dụng ma túy
- Đặt hai tay trên vô lăng, tập trung lái xe
- Thắt dây an toàn hoặc đội mũ bảo hiểm kín đầu
- Lái xe đúng tốc độ
- Sử dụng xe cộ và thiết bị một cách an toàn
- Thực hiện theo quy trình khóa lại và treo thẻ cảnh báo
- Tuân thủ quy trình CO2
- Xử lý các chất nguy hiểm một cách an toàn
- Tuân thủ các quy trình trong không gian hẹp
- Tuân thủ quy trình làm việc trên cao
- Tuân thủ quy trình gia công nóng
- Tuân thủ quy trình xe nâng

Còn sức khỏe tâm thần thì sao?

Chúng ta nhận ra rằng sức khỏe và sự an toàn cũng liên quan đến sức khỏe tâm thần. Nếu bạn lo lắng về sức khỏe tâm thần của mình, hãy liên hệ với nhóm Nhân sự để tìm hiểu thêm về các Chương trình Hỗ trợ Nhân viên của chúng ta.

BẠN MUỐN BIẾT THÊM?

Chính sách về Sức khỏe và An toàn
HEI-Life: Sức khỏe và hạnh phúc ở HEINEKEN
Cổng thông tin An toàn Toàn cầu

Không ngừng học hỏi
Đào tạo về Cam kết về An toàn sinh mạng

Bạn có thắc mắc?
Hãy cứ hỏi! Tìm đến một đồng nghiệp từ nhóm Nhân sự tại địa phương hoặc liên hệ với bộ phận Sức khỏe & An toàn Toàn cầu.

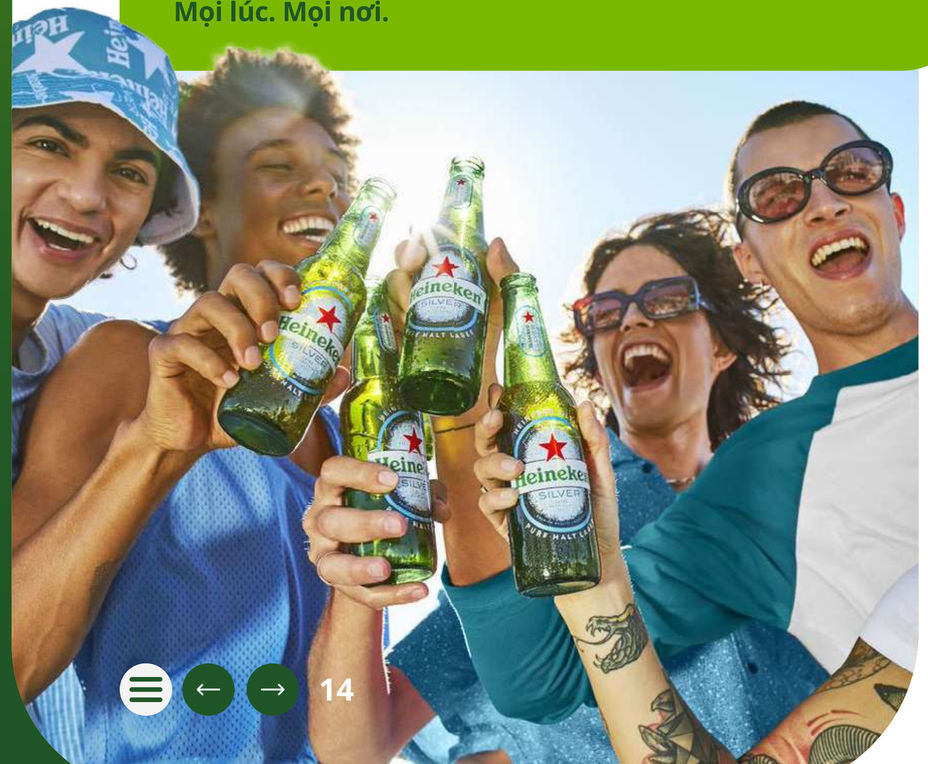
Báo cáo một sự cố, tai nạn hoặc tai nạn hụt?
Báo cáo sự cố

Bạn có những mối bận tâm?
Bày tỏ Quan điểm!

TÁN DƯƠNG SỰ ĐA DẠNG CỦA CHÚNG TA VÀ NÓI KHÔNG VỚI PHÂN BIỆT ĐỐI XỬ

Quan điểm đa dạng tạo nên những mẻ bia tuyệt vời. Chúng ta nuôi dưỡng một nền văn hóa nơi sự đa dạng được đón nhận và tán dương, để mọi người có thể phát triển. Chúng ta tin rằng các nhóm đa dạng và hòa nhập sẽ kích thích sự đa dạng trong suy nghĩ, sự đổi mới sáng tạo lớn hơn và hiệu suất tốt hơn. Chúng ta không dung thứ hành vi phân biệt đối xử. Mọi người đều được đánh giá một cách công bằng và bình đẳng, để mỗi cá nhân có thể phát huy hết tiềm năng của mình.

Mọi lúc. Mọi nơi.



Mỗi chúng ta đều đóng một vai trò trong việc thúc đẩy một môi trường làm việc hòa nhập, không có phân biệt đối xử. Tại HEINEKEN, bạn có thể là chính mình và bạn nên đảm bảo rằng những người khác cũng có thể là chính họ. Coi trọng và tôn trọng đồng nghiệp của bạn và không bao giờ phân biệt đối xử, để tất cả chúng ta đều có cơ hội bình đẳng để phát triển và thành công.

- **Đối xử với mọi người bình đẳng và công bằng, không phân biệt.** Điều đó có nghĩa là tất cả mọi người. Áp dụng Chín Thực hành Hòa nhập của chúng ta trong công việc hàng ngày của bạn và không bao giờ phân biệt chủng tộc, màu da, giới tính, khuynh hướng tình dục, tôn giáo, nguồn gốc quốc gia hoặc xã hội, tuổi tác hoặc tình trạng khuyết tật. Khi đưa ra các quyết định về việc làm – chẳng hạn như tuyển dụng, đánh giá hiệu quả công việc, thăng chức, đào tạo và lương thưởng – hãy áp dụng nguyên tắc trọng dụng nhân tài. Điều này có nghĩa là đưa ra quyết định dựa trên các yếu tố như trình độ, kinh nghiệm, hiệu quả công việc, kỹ năng và tiềm năng của cá nhân.

- **Làm cho những người khác an toàn.** Tôn trọng bản sắc cá nhân và sự đa dạng của người khác và cho phép mọi người chia sẻ và nói lên sự thật mà không sợ những hậu quả tiêu cực.

- **Lưu tâm đến tác động của hành động và lời nói của bạn.** Giao tiếp một cách hòa hợp và tránh thể hiện theo cách làm tổn thương người khác. Điều chỉnh phong cách giao tiếp của bạn để kết nối với các đồng nghiệp. Tránh các hành vi không hòa nhập, chẳng hạn như nói đùa về xuất thân hoặc văn hóa của ai đó, điều này có thể khiến mọi người cảm thấy bị tổn thương. Điều này đi ngược lại các Giá trị và văn hóa Công ty của chúng ta.

- **Nếu bạn thấy điều gì đó không đúng, hãy bày tỏ quan điểm.** Đương đầu và bày tỏ quan điểm về hành vi phân biệt đối xử, không hòa nhập hoặc bất bình đẳng, cho dù bạn trải qua hoặc chứng kiến hoặc nghe về hành vi đó từ nạn nhân.

Tự hỏi chính mình... Nhận xét này có thể khiến ai đó cảm thấy bị xa lánh do nguồn gốc hoặc xuất thân của họ không?

Điều này có thể xảy ra...
Người quản lý của tôi nói với tôi rằng tôi sẽ không được cân nhắc cho đợt thăng chức này vì tôi sắp nghỉ sinh con và vai trò này đòi hỏi sự cống hiến và linh hoạt hơn.

Bạn có thể nghĩ...
Đây có phải là sự phân biệt đối xử không? Có lẽ người quản lý của tôi có lý, bởi vì tôi sẽ không thể đi lại linh hoạt được.

Nhưng thật ra...
Bạn nên nêu lên mối bận tâm của mình. Các quyết định tuyển dụng như thế này phải được đưa ra dựa trên các tiêu chí liên quan đến công việc (trình độ, kinh nghiệm và kỹ năng), bất kể bạn đã kết hôn, đang độc thân hay làm cha mẹ. Bạn có thể nêu vấn đề này với người quản lý của mình hoặc thông qua một trong các Kênh Lên tiếng.

BẠN MUỐN BIẾT THÊM?

Cổng thông tin Đa dạng, Công bằng và Hòa nhập Toàn cầu
Chín Thực hành Hòa nhập

Không ngừng học hỏi
Đào tạo về Lãnh đạo Toàn diện

Bạn có thắc mắc?
Hãy cứ hỏi! Tìm đến một đồng nghiệp từ nhóm Nhân sự tại địa phương, đại sứ về Đa dạng, Bình đẳng và Hòa nhập ở địa phương hoặc toàn cầu hoặc liên hệ với Đại diện đáng tin cậy của bạn.

Bạn có những mối bận tâm?
Bày tỏ Quan điểm!

NÓI KHÔNG VỚI QUẤY RỐI

Một nơi làm việc tôn trọng và an toàn mang đến cho mọi người cơ hội tận hưởng công việc của họ và làm công việc tốt nhất có thể. Do đó, chúng ta không dung thứ cho hành vi quấy rối và mong muốn mỗi người trong chúng ta sẽ ngăn chặn hành vi đó nếu nhìn thấy hành vi đó.

Mọi lúc. Mọi nơi.

Bạn có biết không?
93% nạn nhân bị quấy rối báo cáo rằng có ít nhất một nhân chứng hiện diện. Trong nhiều trường hợp, nạn nhân quá xấu hổ hoặc sợ hãi nên không báo cáo. Vì vậy, hãy bày tỏ quan điểm nếu bạn chứng kiến bất kỳ hình thức quấy rối nào. Đó là việc làm đúng đắn.

Quấy rối có thể diễn ra dưới nhiều hình thức, nhưng nó luôn có tác động bất lợi đến mọi người và nơi làm việc. Trở thành nạn nhân của hành vi quấy rối có thể khiến người ta cảm thấy bị đe dọa, sỉ nhục, hạ thấp hoặc hạ mình và có thể gây tổn hại nghiêm trọng đến sức khỏe và hạnh phúc của họ. Nó cũng gây tổn hại đến nhuệ khí và văn hóa nơi làm việc. Đó là lý do tại sao tất cả chúng ta đều đóng một vai trò quan trọng trong việc duy trì một môi trường mà mọi người đều cảm thấy an toàn – cả về thể chất và tâm lý.

- **Nhận biết được hành vi quấy rối khi bạn nhìn thấy.** Quấy rối có thể bằng lời nói, thể chất hoặc tình dục và bao gồm việc đe dọa, bắt nạt, đùa giỡn có hại, hành vi động chạm không phù hợp và nhận xét xúc phạm. Bất kể bản chất hay hình thức, hành vi quấy rối đều không được dung thứ.
- **Đối xử với mọi người bằng phẩm giá và sự tôn trọng, bất kể vai trò, vị trí hay các đặc điểm khác.** Luôn tương tác và giao tiếp một cách chuyên nghiệp và tôn trọng, không chỉ với đồng nghiệp mà còn với khách hàng, nhà cung cấp và các bên thứ ba khác.
- **Lưu tâm đến tác động của hành động và lời nói của bạn.** Tránh xúc phạm đến người khác, ngay cả khi vô tình (ví dụ: nói những điều nào đó trong bối cảnh đùa giỡn hoặc cho xem hình ảnh (có khả năng) gây khó chịu). Luôn chú ý tới sự khác biệt về văn hóa thích hợp.
- **Nếu bạn thấy điều gì đó không đúng, hãy bày tỏ quan điểm.** Nếu bạn gặp phải hoặc chứng kiến hành vi quấy rối, đừng phớt lờ hoặc đừng ngoảnh mặt làm ngơ mà hãy bày tỏ quan điểm. Nói chuyện trực tiếp với người có liên quan hoặc nếu bạn không thoải mái khi làm như vậy, hãy sử dụng một trong các kênh Bày tỏ Quan điểm của chúng ta. Bày tỏ quan điểm có thể cần đến lòng can đảm, nhưng đó là điều đúng đắn. Rủi ro nằm ở việc phớt lờ mọi chuyện. Những gì có vẻ như là một vấn đề nhỏ ban đầu, có thể phát triển thành một vấn đề lớn hơn theo thời gian và trở nên tồi tệ hơn nhiều nếu không được giải quyết.
- **Hãy ghi nhớ những hành vi nào là quấy rối bằng lời nói và những hành vi nào không phải là quấy rối bằng lời nói.** Ví dụ, bản thân việc phản hồi hoặc phê bình không nhất thiết là quấy rối bằng lời nói, ngay cả khi bạn cảm thấy khó chịu vì điều đó. Nếu có nghi ngờ, hãy nói chuyện với Đối tác Công việc Nhân sự của bạn hoặc Đại diện Đáng tin cậy.

Đó vẫn là quấy rối cho dù...
- Việc đó liên quan đến các thành viên cùng giới hay khác giới
- Việc đó xảy ra trong hay ngoài giờ làm việc
- Việc đó do một nhà cung cấp hay khách hàng gây ra
- Việc đó diễn ra trên môi trường ảo - ví dụ như qua email, tin nhắn hoặc mạng xã hội
- Điều đó xảy ra trong hoặc ngoài khuôn viên Công ty

Tự hỏi chính mình... Tôi sẽ cảm thấy thế nào nếu ai đó nói hoặc làm điều này với tôi hoặc với người mà tôi quan tâm?

Điều này có thể xảy ra...
Tại các cuộc họp nhóm, người quản lý của chúng tôi thường la mắng tôi và một đồng nghiệp cấp dưới, nói rằng chúng tôi ngu ngốc và bất tài. Tôi có thể đương đầu với điều đó với tư cách cá nhân, nhưng tôi có thể nói rõ rằng đồng nghiệp cấp dưới của tôi cảm thấy bị tổn thương và bất an.

Bạn có thể nghĩ...
Người quản lý của chúng tôi có lẽ phải chịu rất nhiều áp lực, vì vậy chúng tôi nên bỏ qua. Tôi chắc chắn sẽ hỗ trợ đồng nghiệp cấp dưới của mình khi mọi chuyện trở nên khó khăn.

Nhưng thật ra...
Bạn nên bày tỏ quan điểm và xử lý hành vi của người quản lý và tác động tiêu cực của nó. Nếu cảm thấy thoải mái, bạn có thể trực tiếp nói chuyện với người quản lý của mình. Như vậy có thể đủ để khiến người đó suy nghĩ và dừng lại. Ngoài ra, hoặc nếu mọi chuyện vẫn tiếp diễn hoặc trở nên tồi tệ hơn, bạn có thể sử dụng một trong các Kênh Lên tiếng nhằm cảnh báo về vấn đề để có thể ngăn chặn thiệt hại hơn nữa.

BẠN MUỐN BIẾT THÊM?

Nhận biết Quấy rối

Bạn có thắc mắc?
Hãy cứ hỏi! Tìm đến một đồng nghiệp từ nhóm Nhân sự tại địa phương hoặc toàn cầu, liên hệ với Đại diện Đáng tin cậy của bạn.

Bạn có những mối bận tâm?
Bày tỏ Quan điểm!

DUY TRÌ TÍNH LIÊM CHÍNH TRONG KINH DOANH

Chúng ta tự hào là một Công ty chú trọng tới các giá trị và có trách nhiệm. Thành công và sức mạnh của chúng ta phụ thuộc vào cam kết của chúng ta trong việc tuân thủ các tiêu chuẩn cao nhất về tính liêm chính.

Cạnh tranh

Hối lộ và tham nhũng

Quà tặng, giải trí và chiêu đãi

Xung đột lợi ích

Biện pháp trừng phạt và rửa tiền

CẠNH TRANH CÔNG BẰNG

Chúng ta chơi công bằng và giành chiến thắng một cách đúng đắn. Chúng ta tuân theo các quy tắc của cuộc chơi để chúng ta có thể cạnh tranh với sự tự tin.

Mọi lúc. Mọi nơi.

Cạnh tranh tự do và công bằng tạo ra một sân chơi bình đẳng và tạo nên một thị trường phát triển thịnh vượng. Điều đó thúc đẩy sự đổi mới, bảo vệ và mang lại lợi ích cho khách hàng và người tiêu dùng của chúng ta. Đó là lý do tại sao chúng ta cạnh tranh mạnh mẽ nhưng công bằng và để chất lượng sản phẩm cũng như sức mạnh thương hiệu của chúng ta – chứ không phải các hành vi phi đạo đức – thúc đẩy thành công của chúng ta.

- **Luôn cạnh tranh công bằng và đúng pháp luật.** Làm quen với các luật cạnh tranh áp dụng ở quốc gia của bạn và đảm bảo bạn tuân thủ. Mặc dù luật cạnh tranh có thể mang tính kỹ thuật và phức tạp nhưng mục đích của chúng là bảo vệ lợi ích của khách hàng và người tiêu dùng. Tất cả đều cấm và ngăn các công ty có ảnh hưởng lớn lạm dụng sức mạnh thị trường của họ, và cấm tất cả các doanh nghiệp đưa ra các hợp đồng hoặc thỏa thuận ngăn cản, hạn chế hoặc bóp méo sự cạnh tranh.

- **Tôn trọng thị trường tự do.** Không bao giờ thỏa thuận với đối thủ cạnh tranh, khách hàng hoặc đối tác kinh doanh – cho dù là chính thức hoặc không chính thức – để:
  - Tăng, ấn định hoặc giữ ("dàn xếp") giá cả
  - Phân chia thị trường, lãnh thổ hoặc khách hàng
  - Ngăn cản công ty khác gia nhập thị trường
  - Hạn chế hoạt động sản xuất, bán hàng hoặc đầu ra
  - Ảnh hưởng đến kết quả của một cuộc đấu thầu cạnh tranh ("thông thầu")
  - Áp giá cố định để bán lại sản phẩm cho khách hàng của chúng ta

  Đây là những vi phạm nghiêm trọng có thể gây hậu quả nghiêm trọng cho các công ty và cá nhân: phạt nặng, dư luận xấu và thậm chí – trong một số trường hợp nghiêm trọng – án tù.

- **Không chia sẻ thông tin bảo mật.** Đặc biệt, không bao giờ chia sẻ chi phí sản phẩm và thông tin giá cả với đối thủ cạnh tranh và khách hàng của chúng ta.

- **Chỉ thu thập thông tin tình báo cạnh tranh một cách đúng đắn.** Điều này có nghĩa là thông qua các nguồn công khai và phản hồi tự nguyện của khách hàng. Đừng bao giờ đề nghị đối thủ cạnh tranh hoặc khách hàng cung cấp thông tin. Nếu họ ngỏ ý cung cấp thông tin đó cho bạn, hãy từ chối và rời đi.

- **Hãy hết sức thận trọng nếu chúng ta có vị thế chi phối trên thị trường.** Là doanh nghiệp có ảnh hưởng lớn thì phải có các quy tắc bổ sung để bảo vệ thị trường tự do và người tiêu dùng – chẳng hạn như các quy tắc về thời hạn hợp đồng, điều khoản tín dụng và tính độc quyền – để đảm bảo chúng ta không lạm dụng quyền lực của mình.

- **Nghe theo lời tư vấn pháp lý nếu bạn có bất kỳ nghi ngờ hoặc mối quan ngại nào.** Và đặc biệt nếu bạn đang tham gia vào bất kỳ hoạt động rủi ro cao nào. Việc không biết rằng điều gì đó không được phép sẽ không bảo vệ bạn và Công ty của chúng ta nếu chúng ta vi phạm luật.

- **Tránh xa mọi cuộc thảo luận không phù hợp.** Nếu bạn gặp phải tình huống như vậy, hãy rút khỏi tình huống đó và báo cho nhóm Pháp chế tại địa phương biết ngay lập tức.

- **Giao tiếp và cảm nhận có vai trò quan trọng!** Hãy cẩn thận trong tất cả các hoạt động giao tiếp nội bộ và bên ngoài của bạn để tránh cả cảm nhận rằng bạn đang vi phạm luật cạnh tranh.

- **Nếu bạn thấy điều gì đó không đúng, hãy bày tỏ quan điểm.** Hãy bày tỏ quan điểm nếu bạn chứng kiến hoặc nghi ngờ bất kỳ hành vi hạn chế cạnh tranh nào của Công ty chúng ta hoặc đối thủ cạnh tranh và thông báo ngay cho người quản lý hoặc bộ phận Pháp chế.

Tự hỏi chính mình...
Điều này có thể được coi là thắng lợi không công bằng?

Điều này có thể xảy ra...
Một đồng nghiệp mới gia nhập sau khi rời công ty đối thủ của chúng ta. Cô ấy đề nghị chia sẻ chiến lược giá mới của công ty cũ của mình.

Bạn có thể nghĩ...
Thông tin này có thể hữu ích. Tại sao không sử dụng nó một cách bí mật?

Nhưng thật ra...
Bạn nên từ chối lời đề nghị này và nhắc nhở đồng nghiệp mới của mình rằng điều này vi phạm luật cạnh tranh và Bộ quy tắc của chúng ta.

Chúng ta nói "thỏa thuận" nghĩa là gì?

Đây là một thuật ngữ rộng không chỉ bao gồm các hợp đồng mà còn bao gồm cả việc đạt được sự ghi nhớ, cho dù là:

- Đã được tuyên bố hoặc ngụ ý
- Dưới dạng văn bản hoặc lời nói
- Trực tiếp hoặc gián tiếp thông qua một bên khác

BẠN MUỐN BIẾT THÊM?

Sách Tự tin Cạnh tranh (CwC)
Hướng dẫn Đột kích
Danh sách các hoạt động có rủi ro cao

Bạn có thắc mắc?
Hãy cứ hỏi! Tìm đến một đồng nghiệp từ nhóm Pháp chế hoặc Tuân thủ tại địa phương hoặc liên hệ với nhóm luật cạnh tranh trong Bộ phận Pháp chế Toàn cầu.

Bạn có những mối bận tâm?
Bày tỏ Quan điểm!

KHÔNG BAO GIỜ DÍNH LÍU TỚI HỐI LỘ VÀ THAM NHŨNG1/2

Tham nhũng làm gia tăng nghèo đói, làm suy yếu tăng trưởng kinh tế bền vững và ngăn cản các công ty kinh doanh trên một sân chơi bình đẳng. Là một Công ty toàn cầu, chúng ta có vai trò trong việc giải quyết những vấn đề này. Đó là lý do tại sao chúng ta có cách tiếp cận không dung thứ đối với hối lộ và tham nhũng.

Mọi lúc. Mọi nơi.

Thông thường, chúng ta hình dung hối lộ giống như một chiếc phong bì chứa đầy tiền mặt. Nhưng hối lộ có thể có nhiều hình thức. Khi được đưa vì lý do sai trái, để gây ảnh hưởng quá mức đến ai đó, bất cứ thứ gì có giá trị đều có thể là của hối lộ. Quà tặng, vé, khoản quyên góp, thậm chí cả những lợi thế như lời mời thực tập. Bất kể hình thức nào – lớn hay nhỏ – hối lộ luôn là không công bằng, không trung thực và sai trái. Điều đó có hại cho xã hội và doanh nghiệp. Việc đó có thể gây tổn hại đến danh tiếng của chúng ta, và dẫn đến những người liên quan bị phạt tiền và thậm chí bỏ tù. Tất cả chúng ta đều có nghĩa vụ chống lại hối lộ.

- **Tôn trọng chính sách không dung thứ của chúng ta, bất kể thông lệ hoặc luật pháp địa phương.** Luật chống hối lộ có thể phức tạp và khác nhau giữa các quốc gia, nhưng chính sách của chúng ta rất đơn giản: chúng ta nghiêm cấm hối lộ – dưới mọi hình thức, ở mọi nơi. Không chỉ khi giao dịch với các công chức, mà còn trong các giao dịch thương mại. Không bao giờ đề nghị, hứa hẹn, đưa hoặc nhận hối lộ và không nhờ hoặc cho phép bất kỳ ai khác đưa hoặc nhận hối lộ cho bạn. Điều đó bao gồm ở những quốc gia nơi mà tham nhũng, về mặt văn hóa hoặc lịch sử, được coi là "một phần của việc làm ăn". Ngay cả khi chúng ta có nguy cơ đánh mất một thương vụ kinh doanh, hãy luôn chọn Giá trị thay vì lợi nhuận.

- **Thận trọng khi tặng quà tặng, giải trí và chiêu đãi.** Hãy tuân thủ các nguyên tắc và quy tắc nêu trong phần tiếp theo và tránh được ngay cả khả năng phép xã giao trong kinh doanh có thể bị coi là hối lộ. Khi nghi ngờ, đừng tiếp tục mà hãy đề nghị được hướng dẫn. Cẩn tắc vô áy náy!

- **Hết sức thận trọng khi giao dịch với các công chức.** Đây là những rủi ro đặc biệt cao: ngay khi có biểu hiện của hành vi bất hợp pháp cũng có thể khiến bạn và Công ty của chúng ta gặp rắc rối. Tránh tặng bất cứ thứ gì có giá trị cho các quan chức (chẳng hạn như quà tặng, bữa ăn và vé) nhưng nếu bạn làm như vậy, trước hết hãy xin phê duyệt thông qua công cụ HeiDisclosure. Khi tương tác với công chức, hãy cố gắng giảm việc tương tác trực tiếp bằng cách sử dụng các giải pháp liên lạc điện tử hoặc chính phủ điện tử (trong các lĩnh vực như cấp phép, thông quan, thu mua và thuế quan). Điều này làm giảm nguy cơ ai đó yêu cầu bạn đưa hối lộ.

- **Để mắt đến các đối tác kinh doanh của chúng ta – đừng bao giờ "thuê ngoài" đối tác hối lộ.** Chúng ta có thể phải chịu trách nhiệm về các khoản hối lộ do bên thứ ba đưa thay mặt chúng ta, chẳng hạn như nhà cung cấp, nhà phân phối và chuyên gia tư vấn. Vì vậy, hãy lựa chọn các đối tác của chúng ta cẩn thận, đảm bảo họ biết rõ về phương pháp tiếp cận không dung thứ của Công ty chúng ta và giám sát hoạt động của họ.

- **Không bao giờ nhắm mắt làm ngơ trước các dấu hiệu tham nhũng (cờ đỏ).** Luôn sử dụng lý trí thông thường và phán đoán nghề nghiệp của bạn. Hãy nhớ rằng: nếu trực giác mách bảo bạn rằng không đúng, thì có thể sẽ là như vậy.

- **Không chi bất kỳ khoản tiền bôi trơn nào.** Đây là những khoản chi nhỏ, không chính thức cho một công chức để đảm bảo hoặc đẩy nhanh các hoạt động hoặc dịch vụ thông thường của chính phủ, chẳng hạn như xin giấy phép. Dù các khoản tiền bôi trơn nhỏ ra sao thì cũng đều là hối lộ và do đó cũng không được phép.

Chúng ta nói "hối lộ" nghĩa là gì?

Khi nói "hối lộ", chúng ta muốn nói đến bất kỳ thứ gì có giá trị (cả lợi ích tài chính và lợi ích khác) được đưa hoặc nhận để gây ảnh hưởng không phù hợp đến hành động của một người nào đó. Hối lộ có thể có nhiều hình thức, bao gồm:

- Tiền
- Quà tặng, giải trí và chiêu đãi
- Ưu đãi giảm giá hoặc sản phẩm miễn phí
- Khoản quyên góp
- Các mối lợi và ưu đãi cá nhân khác, chẳng hạn như đề nghị ai đó (hoặc gia đình họ) vị trí thực tập hoặc công việc

- **Hãy bày tỏ quan điểm nếu bạn quan sát thấy hoặc nghi ngờ các hành vi tham nhũng liên quan đến Công ty, nhân viên hoặc đối tác kinh doanh của chúng ta.** Ví dụ: nếu một nhà cung cấp tặng cho bạn một chiếc đồng hồ để đổi lấy việc trao cho họ một hợp đồng. Hoặc một nhân viên chi các khoản tiền không chính thức cho một công chức để có được giấy phép. Bằng cách bày tỏ quan điểm, bạn cho chúng tôi cơ hội chấm dứt hoặc ngăn chặn các hành vi tham nhũng. Đây là chìa khóa để bảo vệ Công ty và nhân viên của chúng ta.

KHÔNG BAO GIỜ DÍNH LÍU TỚI HỐI LỘ VÀ THAM NHŨNG2/2

Đừng để bị đánh lừa bởi những lý do bào chữa thông thường cho việc tham nhũng

Hầu hết mọi người đều hiểu những hậu quả tiêu cực của tham nhũng và phản đối nó. Tuy nhiên, tham nhũng vẫn xảy ra, không chỉ do "người xấu" gây ra vì lợi ích cá nhân. Nhưng tại sao lại như vậy?

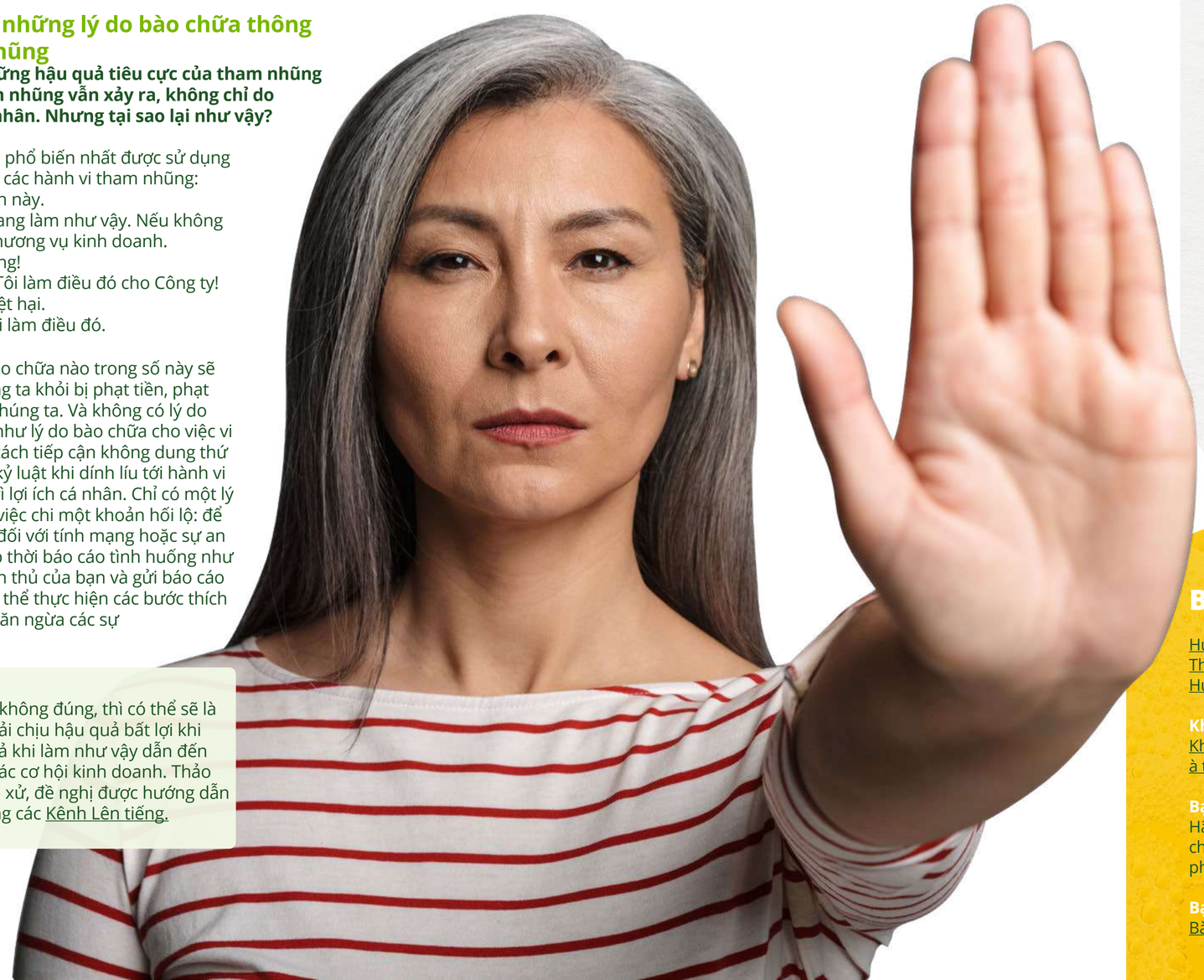
Dưới đây là một số lý do bào chữa phổ biến nhất được sử dụng để hợp lý hóa hoặc biện minh cho các hành vi tham nhũng:

- Người ta vẫn luôn làm theo cách này.
- Tất cả những người khác đều đang làm như vậy. Nếu không làm như thế, chúng ta sẽ mất thương vụ kinh doanh.
- Tôi không biết đây là tham nhũng!
- Tôi không làm điều đó cho tôi; Tôi làm điều đó cho Công ty!
- Vấn đề là gì vậy? Chẳng ai bị thiệt hại.
- Người quản lý của tôi đã bảo tôi làm điều đó.

Hãy coi chừng! Không có lý do bào chữa nào trong số này sẽ bảo vệ bạn hoặc Công ty của chúng ta khỏi bị phạt tiền, phạt tù và tổn hại đến danh tiếng của chúng ta. Và không có lý do nào trong số đó được chấp nhận như lý do bào chữa cho việc vi phạm chính sách này. Tuân theo cách tiếp cận không dung thứ của chúng ta, bất kỳ ai cũng sẽ bị kỷ luật khi dính líu tới hành vi tham nhũng – ngay cả khi không vì lợi ích cá nhân. Chỉ có một lý do bào chữa hợp lệ duy nhất cho việc chi một khoản hối lộ: để ngăn chặn mối đe dọa sắp xảy ra đối với tính mạng hoặc sự an toàn của bạn hoặc người khác. Kịp thời báo cáo tình huống như vậy cho nhóm Pháp chế hoặc Tuân thủ của bạn và gửi báo cáo Bày tỏ Quan điểm để chúng tôi có thể thực hiện các bước thích hợp, lưu giữ hồ sơ chính xác và ngăn ngừa các sự cố trong tương lai.

Hãy nhớ!

Nếu trực giác mách bảo bạn rằng không đúng, thì có thể sẽ là như vậy. Bạn sẽ không bao giờ phải chịu hậu quả bất lợi khi nói không với tham nhũng, ngay cả khi làm như vậy dẫn đến việc Công ty của chúng ta mất đi các cơ hội kinh doanh. Thảo luận cởi mở về các tình huống khó xử, đề nghị được hướng dẫn và trợ giúp hoặc sử dụng một trong các Kênh Lên tiếng.



Điều này có thể xảy ra...
Một viên chức hải quan yêu cầu một khoản phí "đặc biệt", nằm ngoài hồ sơ để thông quan hàng hóa dễ hỏng. Đó là một phần giá trị của hàng hóa và đại lý làm thủ tục hải quan của chúng ta đã đề nghị thanh toán theo cách mà không ai có thể phát hiện ra.

Bạn có thể nghĩ...
Tôi không có lựa chọn nào khác ngoài việc chấp thuận khoản thanh toán, một lần này thôi. Công việc của tôi là bảo vệ lợi ích của Công ty, vì vậy một khoản thanh toán nhỏ để tránh tổn thất tài chính nghiêm trọng có thể là không phù hợp với tiêu chuẩn đạo đức nhưng vẫn là điều nên làm.

Nhưng thật ra...
Tham nhũng không bao giờ là một lựa chọn. Nếu bạn cảm thấy bị áp lực hoặc muốn đưa hối lộ, hãy suy nghĩ kỹ. Bạn có nguy cơ bị mất việc. "Làm việc đó vì Công ty" có vẻ như là một động cơ cao cả, nhưng việc đó vẫn là bất hợp pháp. Như vậy, bạn đặt bản thân và toàn bộ Công ty vào nguy cơ bị truy tố, phạt tiền và thiệt hại về danh tiếng. Nếu một quan chức nhà nước đòi hối lộ, hãy giữ bình tĩnh và phản đối theo Hướng dẫn này. Báo cáo tình huống lên cấp quản lý và bộ phận Pháp chế, để chúng ta có thể tìm cách làm thủ tục hải quan đúng cách (hợp pháp) hoặc chấp nhận thua lỗ. Chúng ta nhận thấy điều này không phải lúc nào cũng dễ dàng nhưng biết rằng bạn được hỗ trợ.

BẠN MUỐN BIẾT THÊM?

Hướng dẫn Chống hối lộ đối với việc Thuê Bên thứ Ba
Hướng dẫn Chống hối lộ

Không ngừng học hỏi
Khóa đào tạo trực tuyến về chống hối lộ v à tham nhũng

Bạn có thắc mắc?
Hãy cứ hỏi! Tìm đến một đồng nghiệp từ nhóm Pháp chế hoặc Tuân thủ tại địa phương hoặc liên hệ với Bộ phận Ứng xử Kinh doanh toàn cầu.

Bạn có những mối bận tâm?
Bày tỏ Quan điểm!

CÓ TINH THẦN TRÁCH NHIỆM VỚI QUÀ TẶNG, GIẢI TRÍ VÀ CHIÊU ĐÃI

Chúng ta chỉ thỉnh thoảng tặng và nhận quà tặng, giải trí và chiêu đãi vừa phải, một cách phù hợp và minh bạch. Việc đó phải luôn phù hợp với luật pháp và không bao giờ ảnh hưởng quá mức đến các quyết định kinh doanh. Chúng ta quan tâm đến danh tiếng của mình trong mọi việc chúng ta làm.

Mọi lúc. Mọi nơi.

Quà tặng, giải trí và chiêu đãi (GEH) có thể đóng một vai trò tích cực trong hoạt động kinh doanh: để quảng bá Công ty và thương hiệu của chúng ta cũng như thúc đẩy các mối quan hệ. Nhưng chúng ta cần đảm bảo những điều này luôn phù hợp với bối cảnh hoạt động kinh doanh của chúng ta và không bao giờ tác động đến các quyết định kinh doanh hoặc lòng trung kiên của những người liên quan. Nếu không, GEH có thể trở thành tham nhũng có hại và bị nghiêm cấm.

- **Đảm bảo rằng việc trao hoặc nhận thứ gì đó là phù hợp trước khi bạn làm việc đó.** Sử dụng danh mục kiểm tra ở trang tiếp để kiểm tra. Nếu bạn không chắc chắn, đừng tiếp tục trước khi hỏi bộ phận Pháp chế. Cẩn tắc vô áy náy. Không bao giờ chấp nhận GEH từ đối tác kinh doanh hoặc tặng GEH cho đối tác kinh doanh nếu Công ty của chúng ta đang đàm phán, đang trong quy trình đấu thầu hoặc tranh chấp với đối tác kinh doanh đó. Đây là những tình huống nhạy cảm mà nguy cơ ảnh hưởng đến các quyết định kinh doanh là quá lớn.

- **Luôn tuân theo các yêu cầu đăng ký và phê duyệt.** Đảm bảo bạn nhận được sự phê duyệt phù hợp đối với bất kỳ GEH nào được cung cấp hoặc chấp nhận vượt quá giới hạn tiền tệ hiện hành của địa phương và luôn đảm bảo rằng bạn biết và tôn trọng những giới hạn đó. Điều này giúp đảm bảo tuân thủ với chính sách của chúng ta và luật pháp, đồng thời bảo vệ Công ty của chúng ta và bạn.

- **Biết rõ và tôn trọng các quy tắc chặt chẽ hơn liên quan đến các công chức.** Việc tặng GEH cho các công chức bị hạn chế và chỉ được phép trong những điều kiện rất nghiêm ngặt, phù hợp với phong tục, văn hóa và luật pháp địa phương. Luôn luôn phải có sự phê duyệt trước của Bộ phận Pháp chế và Tổng Giám đốc/Tổng giám đốc Điều hành (hoặc người quản lý cấp tương tự), bất kể giá trị tiền tệ và cả các bữa ăn bàn công việc.

- **Không bao giờ tặng tiền mặt.** Bất kể phong tục hoặc quy tắc địa phương, việc tặng hoặc nhận tiền mặt hoặc các khoản tương đương tiền mặt như thẻ quà tặng hoặc phiếu mua hàng đều bị cấm.

- **Hết sức thận trọng khi làm việc trong lĩnh vực Thu mua.** Không bao giờ chấp nhận bất kỳ quà tặng nào từ các đối tác kinh doanh (tiềm năng). Giải trí, chiêu đãi và các bữa ăn công việc hợp lý chỉ được phép nếu có lý do công việc thích đáng và không có nguy cơ bị ảnh hưởng quá mức.

- **Đối với giải trí và chiêu đãi, hãy ghi nhớ:**
  - Bạn cần phải có mặt với tư cách chủ xị, nếu không thì đó là một món quà.
  - Không dành cho vợ/chồng và các thành viên khác trong gia đình của người nhận.
  - Những người dưới độ tuổi uống bia rượu hợp pháp không bao giờ được tham dự.

- **Nếu nghi ngờ: hãy đề nghị được hướng dẫn.** Không phải lúc nào cũng rõ ràng liệu một thứ gì đó có được phép hay không. Bạn có thể thấy mình đang ở trong ranh giới mờ nhạt và không biết phải làm gì. Nhóm Pháp chế hoặc Tuân thủ tại địa phương sẵn sàng hỗ trợ và tư vấn cho bạn.

- **Nếu bạn thấy điều gì đó không đúng, hãy bày tỏ quan điểm.** Nếu bạn thấy hoặc nghi ngờ có hành vi vi phạm chính sách này, đừng im lặng mà hãy bày tỏ quan điểm.

Hãy nhớ!

Cảm nhận cũng quan trọng. Nếu bạn không chắc người khác sẽ nghĩ gì, đừng tiếp tục hoặc hãy đề nghị được hướng dẫn trước đã.

Điều này có thể xảy ra...
Một nhà cung cấp đã gửi cho tôi một giỏ đồ ăn sang trọng. Tôi không biết họ sẽ gửi giỏ đồ ăn này nên tôi không thể lịch sự từ chối hoặc yêu cầu phê duyệt trước.

Bạn có thể nghĩ...
Tôi không có lựa chọn nào khác nên tôi sẽ chấp nhận. Sẽ thật xấu hổ nếu lãng phí đồ ăn.

Nhưng thật ra...
Bạn nên báo cáo món quà này. Nếu không thích hợp để giữ lại món quà, nhưng bạn không thể trả lại, bạn có thể chia sẻ món quà với nhóm của bạn, tặng dưới dạng giải xổ số, bán đấu giá để làm từ thiện hoặc tương tự.

BẠN MUỐN BIẾT THÊM?

Yêu cầu đăng ký và phê duyệt (theo các ngưỡng giới hạn của địa phương)

Đăng ký và xin phê duyệt GEH?
Công cụ HeiDisclosure

Bạn có thắc mắc?
Hãy cứ hỏi! Tìm đến một đồng nghiệp từ nhóm Pháp chế hoặc Tuân thủ tại địa phương hoặc liên hệ với Bộ phận Ứng xử Kinh doanh toàn cầu.

Bạn có những mối bận tâm?
Bày tỏ Quan điểm!

DANH SÁCH KIỂM TRA

Có phù hợp khi tặng hoặc nhận quà tặng, giải trí hoặc chiêu đãi không?

Tự hỏi mình

Việc đó có ảnh hưởng đến khả năng đưa ra các quyết định kinh doanh khách quan không? Hoặc những người khác sẽ nghĩ rằng việc đó có thể như vậy? Nếu câu trả lời là có, đừng tiếp tục.

Sử dụng danh sách kiểm tra này để xác định xem có thích hợp hay không và khi nào thì thích hợp để tặng hoặc chấp nhận GEH.

- **Làm vì lý do đúng đắn:** Phải được tặng một cách rõ ràng như một hành động cảm tạ hoặc mục đích kinh doanh thực sự.
- **Không có nghĩa vụ nào:** Việc đó sẽ không tạo ra bất kỳ nghĩa vụ hoặc kỳ vọng nào cần phải làm hoặc nhận một cái gì đó để đổi lại.
- **Không có sự ảnh hưởng quá mức:** Nó sẽ không được coi là nhằm mục đích hoặc có khả năng gây ảnh hưởng quá mức liên quan đến Công ty và hoạt động kinh doanh của chúng ta. Không tặng GEH cho đối tác kinh doanh nếu chúng ta đang đàm phán, đang trong quá trình đấu thầu hoặc tranh chấp. Không tặng bất cứ thứ gì cho một công chức đang chờ xử lý đơn xin cấp phép hoặc giấy phép hoặc điều tương tự.
- **Công khai, minh bạch:** Việc đó sẽ không được thực hiện một cách bí mật và không có tư liệu – nếu không thì mục đích sẽ trở nên đáng nghi ngờ.
- **Tính hợp pháp:** Việc đó tuân thủ các luật có liên quan.
- **Tương xứng và phù hợp:** Giá trị tương xứng với hoàn cảnh và phù hợp về bản chất. Tránh xa những bữa tối phung phí hoặc xa hoa, và những món quà có tính chất xa xỉ như đồ trang sức, đồng hồ và điện thoại.
- **Không thường xuyên:** Việc tặng hoặc nhận quà tặng và chiêu đãi diễn ra không quá thường xuyên giữa người tặng và người nhận. Nếu bạn nhiều lần tặng GEH cho hoặc chấp nhận GEH từ cùng một người hoặc công ty trong khoảng thời gian 12 tháng, bạn cần xin phê duyệt trước của người quản lý và bộ phận Pháp chế.
- **Danh tiếng:** Các bên liên quan sẽ không coi hoạt động này là tiêu cực nếu họ được biết.
- **Tuân thủ các quy định của người nhận:** Nó đáp ứng các quy tắc hoặc Quy tắc Ứng xử của tổ chức người nhận.
- **Được ghi lại bằng văn bản và được phê duyệt:** Được ghi lại bằng văn bản đầy đủ và chính xác (bao gồm cả mục đích và giá trị) và được phê duyệt thích đáng khi cần thiết.

Nếu có nghi ngờ, hãy luôn hỏi nhóm Pháp chế hoặc Tuân thủ tại địa phương.

TRÁNH VÀ CÔNG KHAI CÁC XUNG ĐỘT LỢI ÍCH

Hãy nhớ!
Sự minh bạch là chìa khóa – để bảo vệ bạn và Công ty. Nếu bạn không chắc chắn, hãy đề nghị được hướng dẫn hoặc công khai các xung đột lợi ích tiềm tàng của bạn. Cẩn tắc vô ây náy!

Tất cả chúng ta đều có trách nhiệm làm những điều mang lại lợi ích tốt nhất cho Công ty chúng ta, mà không bị ảnh hưởng bởi những cân nhắc cá nhân hay sự cân nhắc khác.

Mọi lúc. Mọi nơi.

Tất cả chúng ta đều có những sở thích và mối quan hệ bên ngoài công việc của mình. Điều đó là bình thường và không phải là vấn đề, trừ khi các hoạt động và mối quan hệ cá nhân của chúng ta tạo ra – hoặc có vẻ tạo ra – xung đột với lợi ích của Công ty chúng ta. Điều này có thể làm suy giảm niềm tin mà mọi người đặt vào chúng ta và Công ty của chúng ta. Đó là lý do tại sao tất cả chúng ta có nghĩa vụ tránh các xung đột lợi ích và chủ động công khai mọi xung đột thực tế hoặc tiềm tàng.

- **Nhận biết và tránh các xung đột lợi ích.** Hiểu rõ xung đột lợi ích là gì và thời điểm xung đột thường phát sinh là chìa khóa để quản lý các xung đột lợi ích. Không thể liệt kê hết mọi tình huống có thể xảy ra các xung đột như vậy, nhưng đây là một số ví dụ phổ biến:
  - Bạn tuyển dụng hoặc quản lý một thành viên gia đình hoặc bạn thân.
  - Bạn có ảnh hưởng đến khối lượng công việc, đánh giá hiệu suất, trao quyết định phê duyệt và phần thưởng cho một thành viên gia đình hoặc bạn thân.
  - Bạn có quan hệ tình cảm và/hoặc tình dục với một đồng nghiệp hoặc nhân viên, người này báo cáo cho bạn hoặc đây là người mà bạn báo cáo, trực tiếp hoặc gián tiếp.
  - Bạn hoặc thành viên gia đình hoặc bạn bè thân thiết làm việc cho đối thủ cạnh tranh hoặc đối tác kinh doanh của Công ty chúng ta.
  - Bạn hoặc thành viên gia đình hoặc bạn bè thân thiết có lợi ích tài chính liên quan đến đối thủ cạnh tranh hoặc đối tác kinh doanh của Công ty chúng ta.
  - Bạn hoặc một người có mối quan hệ cá nhân thân thiết làm việc hoặc cung cấp dịch vụ cho bên thứ ba tham gia giao dịch với Công ty chúng ta. Ví dụ, một tổ chức thương mại hoặc phi lợi nhuận nhận được sự đóng góp hoặc tài trợ từ Công ty chúng ta.
- **Cảm nhận là điều quan trọng.** Vấn đề không chỉ là sự xung đột thực sự, mà còn là sự xuất hiện hoặc cảm nhận về sự xung đột. Nếu hành động hoặc mối quan hệ của bạn có thể khiến những người khác – dù ở bên trong hay bên ngoài Công ty chúng ta – đặt câu hỏi về động cơ hoặc lòng trung thành của bạn đối với Công ty, hãy tránh làm việc đó và/hoặc tìm kiếm sự hướng dẫn và tiết lộ việc này.
- **Giữ cho mọi thứ rạch ròi.** Nếu bạn đảm nhận một cương vị trong một tổ chức khác (thương mại hoặc phi lợi nhuận) với tư cách cá nhân, hãy đảm bảo rằng cương vị đó không làm mất đi cam kết và đóng góp của bạn cho Công ty của chúng ta. Báo cho người quản lý của bạn bất kỳ chức vụ giám đốc bên ngoài nào, ngoại trừ những chức vụ liên quan đến trường học, câu lạc bộ thể thao nghiệp dư hoặc các hoạt động giải trí và ghi lại chúng vào công cụ HeiDisclosure.
- **Hết sức thận trọng với các vai trò công chức.** Nếu bạn muốn chấp nhận hoặc thực hiện vai trò công chức, hoặc có một thành viên gia đình hoặc một người bạn bè thân thiết là một công chức, những người có thể đưa ra các quyết định có thể ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của chúng ta, hãy luôn công khai điều đó.
- **Hãy chủ động và minh bạch.** Nếu bạn có xung đột lợi ích thực tế hoặc tiềm tàng, hoặc có nguy cơ cảm nhận sai, hãy tránh xung đột đó nếu có thể. Hãy minh bạch và tiết lộ kịp thời thông tin đó trong công cụ HeiDisclosure. Một số nhân viên được yêu cầu gửi biểu mẫu "kê khai lợi ích" hàng năm thông qua công cụ này, nhưng nghĩa vụ tiết lộ sẽ áp dụng cho tất cả mọi người bất kể bạn có nhận được yêu cầu hàng năm hay không.

Điều này có thể xảy ra...
Chị dâu tôi là người sáng lập và sở hữu một công ty tiếp thị thành công. Chúng ta đang tìm kiếm một công ty cho một chiến dịch mới.

Bạn có thể nghĩ...
Tôi sẽ mời chị ấy tham gia đấu thầu. Điều có lợi là chị ấy là gia đình vì tôi tin tưởng chị ấy và biết rằng chị ấy sẽ làm rất tốt.

Nhưng thật ra...
Trước tiên, bạn cần công khai và thảo luận về các xung đột lợi ích của mình để Công ty có thể xác định cách tiếp cận phù hợp. Điều này phụ thuộc vào các trường hợp liên quan, bao gồm cả vai trò của bạn. Nếu công ty được phép tham gia đấu thầu, bạn cần tránh mọi xung đột lợi ích (và cảm nhận về điều đó) bằng cách rút khỏi cuộc đấu thầu.

Tự hỏi chính mình...
Các lợi ích cá nhân hoặc các mối quan hệ của tôi có thể ảnh hưởng đến các quyết định mà tôi đưa ra tại nơi làm việc không? Hoặc người khác có thể nhìn việc đó theo cách như vậy không?

BẠN MUỐN BIẾT THÊM?

Tiết lộ một cuộc xung đột tiềm ẩn?
Công cụ HeiDisclosure

Bạn có thắc mắc?
Hãy cứ hỏi! Tìm đến một đồng nghiệp từ nhóm Nhân sự hoặc Pháp chế tại địa phương hoặc liên hệ với Bộ phận Ứng xử Kinh doanh toàn cầu.

Bạn có những mối bận tâm?
Bày tỏ Quan điểm!

TUÂN THỦ CÁC LỆNH TRỪNG PHẠT VÀ NGĂN CHẶN RỬA TIỀN

Chúng ta kinh doanh ở nhiều quốc gia trên thế giới và điều quan trọng là chúng ta kinh doanh một cách có trách nhiệm. Chúng ta luôn tuân thủ các lệnh trừng phạt và luật thương mại khác, đồng thời chúng ta bảo vệ hoạt động kinh doanh của mình không bị người khác sử dụng cho mục đích rửa tiền.

Mọi lúc. Mọi nơi.

Lệnh trừng phạt là các biện pháp hạn chế nhằm bảo vệ hòa bình, ổn định quốc tế và nhân quyền. Là một Công ty toàn cầu, điều quan trọng là chúng ta phải thể hiện vai trò của mình bằng cách hiểu rõ và tôn trọng các lệnh trừng phạt áp dụng cho hoạt động kinh doanh của mình. Ngay cả những vi phạm không cố ý – chẳng hạn như vô tình giao dịch với một bên bị trừng phạt – có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng cho Công ty của chúng ta và những người liên quan, bao gồm tiền phạt, phạt tù và tổn hại danh tiếng.

Đó là lý do tại sao chúng ta tránh xa các bên bị trừng phạt, chỉ xuất khẩu sản phẩm và nhập khẩu hàng hóa và dịch vụ từ các quốc gia nếu được phép, đồng thời cảnh giác với mọi hoạt động đáng ngờ của các đối tác kinh doanh của chúng ta.

- **Luôn tôn trọng các lệnh trừng phạt của Liên Hợp Quốc và EU cũng như của địa phương nếu có.** Các lệnh trừng phạt có thể phức tạp và khác nhau giữa các quốc gia, nhưng là một công ty đa quốc gia có trụ sở tại EU, chúng ta luôn tuân thủ các lệnh trừng phạt của Liên Hợp Quốc và EU. Các lệnh pháp trừng phạt do các quốc gia như Hoa Kỳ ban hành cũng phải được tôn trọng khi thích hợp.

- **Hiểu biết các đối tác kinh doanh của bạn.** Điều quan trọng là phải biết rõ danh tính của các đối tác kinh doanh của chúng ta. Điều này bao gồm việc đảm bảo rằng bạn biết những người đứng đằng sau một công ty là ai. Nếu tham gia vào việc thuê hoặc ký hợp đồng với các nhà cung cấp và nhà phân phối, bạn phải đảm bảo rằng họ phải được sàng lọc và thẩm định kỹ càng, nếu cần. Luôn tham khảo ý kiến của nhóm Pháp chế hoặc Tuân thủ về các vấn đề hoặc rủi ro tiềm tàng.

- **Không sử dụng các bên thứ ba hoặc các phương tiện khác để lách lệnh trừng phạt.** Ví dụ: không bán sản phẩm cho khách hàng hoặc nhà phân phối nếu bạn biết hoặc nghi ngờ họ sẽ bán những sản phẩm đó cho một bên hoặc quốc gia bị trừng phạt. Lách các lệnh pháp trừng phạt là bất hợp pháp.

- **Không tham gia vào các giao dịch liên quan đến các quốc gia bị trừng phạt nghiêm trọng.** Nghiêm cấm bất kỳ giao dịch nào, bao gồm việc xuất khẩu đến các quốc gia mà chúng ta xác định là có "rủi ro cao", trừ khi được Bộ phận Ứng xử Kinh doanh toàn cầu phê duyệt trước để đảm bảo tuân thủ các biện pháp trừng phạt.

- **Hãy cảnh giác với các dấu hiệu cờ đỏ về hoạt động rửa tiền.** Đây là những dấu hiệu cảnh báo về các hoạt động đáng ngờ hoặc bất thường, chẳng hạn như:
  - Khoản thanh toán lớn bằng tiền mặt
  - Khoản thanh toán được thực hiện từ các quốc gia có rủi ro cao hoặc tài khoản ngân hàng nước ngoài
  - Các khoản thanh toán được thực hiện bởi một bên thứ ba khác (các khoản thanh toán ba bên)

  Luôn sử dụng lý trí thông thường và phán đoán nghề nghiệp của bạn: nếu trực giác mách bảo bạn rằng không đúng, thì có thể sẽ là như vậy.

- **Nếu nghi ngờ: hãy tìm kiếm sự tư vấn pháp lý.** Ví dụ: nếu bạn không chắc liệu có được phép xuất khẩu sang một quốc gia nhất định hay không. Khi nói đến các lệnh trừng phạt, sản lượng không có ý nghĩa gì. Ngay cả việc bán một lượng nhỏ bia cũng có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng nếu vi phạm chế tài, kể cả khi sự vi phạm là vô ý. Vì vậy, hãy xin lời khuyên trước khi bạn tiến hành. Cẩn tắc vô áy náy!

- **Nếu bạn thấy hoặc nghi ngờ điều gì, hãy bày tỏ việc đó.** Liên hệ với nhóm Pháp chế hoặc Tuân thủ của bạn hoặc sử dụng một trong các Kênh Lên tiếng tiếng nếu bạn quan sát thấy hoặc nghi ngờ có khả năng không tuân thủ các lệnh trừng phạt hoặc rủi ro rửa tiền. Đừng bao giờ nhắm mắt làm ngơ.

Hãy nhớ!

Việc vi phạm các lệnh trừng phạt có thể gây ra những hậu quả nghiêm trọng cho Công ty chúng ta và cho bạn – ngay cả khi không cố ý.

Tự hỏi chính mình...
Tôi có cảm thấy thoải mái khi tiếp tục với giao dịch này không? Hoặc lương tâm tôi có mách bảo rằng có điều gì đó không đúng không?

Điều này có thể xảy ra...
Bạn đọc trong bản tin rằng một nhà cung cấp quan trọng đã phải chịu lệnh trừng phạt do vi phạm nhân quyền. Khi bạn trao đổi với họ, họ kiên quyết phủ nhận mọi hành vi sai trái và nói rằng họ sẽ kháng cáo.

Bạn có thể nghĩ...
Tôi không phải làm bất cứ điều gì hoặc nói cho bất cứ ai. "Vô tội cho đến khi được chứng minh có tội," phải không nào? Tôi chắc chắn không muốn mạo hiểm đánh mất mối quan hệ quan trọng và lâu dài này dựa trên những cáo buộc.

Nhưng thật ra...
Việc tiếp tục làm ăn với một bên bị trừng phạt là một rủi ro lớn có thể dẫn đến trách nhiệm pháp lý và thiệt hại về danh tiếng. Bạn nên nhanh chóng thông báo vấn đề này cho nhóm Pháp chế của mình. Không bao giờ cho rằng người khác sẽ như vậy.

BẠN MUỐN BIẾT THÊM?

Hướng dẫn Phòng chống rửa tiền
Hướng dẫn về Lệnh trừng phạt

Bạn có thắc mắc?
Hãy cứ hỏi! Tìm đến một đồng nghiệp từ nhóm Pháp chế hoặc Tuân thủ tại địa phương hoặc liên hệ với Bộ phận Ứng xử Kinh doanh toàn cầu.

Bạn có những mối bận tâm?
Bày tỏ Quan điểm!

BẢO VỆ TÀI SẢN CỦA CHÚNG TA

Trong công việc hàng ngày, chúng ta được giao phó nhiều tài sản, dữ liệu và tài nguyên để hỗ trợ công việc của mình. Hãy nghĩ về thông tin bảo mật, dữ liệu cá nhân và tài sản vật chất như thiết bị điện tử và xe cộ.

Tất cả chúng ta đều có nhiệm vụ bảo vệ chúng khỏi bị hư hại, sử dụng sai mục đích, mất mát và trộm cắp.

Liêm chính tài chính và phòng chống gian lận

Sử dụng tài nguyên của Công ty

An toàn và bảo mật thông tin

Bảo mật dữ liệu

Sở hữu trí tuệ

Giao dịch nội gián

ĐẢM BẢO LIÊM CHÍNH TÀI CHÍNH VÀ PHI TÀI CHÍNH VÀ NGĂN NGỪA GIAN LẬN

Gian lận có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng về tài chính và danh tiếng cho Công ty của chúng ta. Chúng ta không dung thứ cho bất kỳ hình thức hành vi gian lận nào và chúng ta mong muốn mỗi người trong chúng ta đảm bảo rằng hồ sơ của mình – cả tài chính và phi tài chính – là chính xác, đầy đủ và minh bạch.

Mọi lúc. Mọi nơi.

Thông tin không chính xác có thể gây ra hiểu nhầm hoặc lừa dối cả các bên liên quan bên trong và bên ngoài – chẳng hạn như thông tin này có thể tạo ra hình ảnh không chính xác về hoạt động kinh doanh và hiệu suất của chúng ta. Để bảo vệ lợi ích riêng của bạn và của tất cả các bên liên quan, chúng ta nên cảnh giác và ngăn chặn gian lận. Chúng ta không biển thủ tài sản. Và chúng ta luôn duy trì tính toàn vẹn của hồ sơ thông qua tính chính xác và minh bạch. Nói một cách đơn giản: không gian lận và không ăn cắp.

Gian lận là gì?

Gian lận là bất kỳ hành động không trung thực có chủ ý nào để đạt được bất kỳ điều gì có giá trị, hoặc để đảm bảo bất kỳ lợi ích nào, cho bản thân hoặc người khác. Lợi ích này có thể là tiền, hàng hóa, sản phẩm hoặc thông tin, nhưng nó cũng có thể là một lợi ích vô hình, chẳng hạn như giữ lại công việc của một người, hoặc nhận được sự thăng chức.

Ví dụ về gian lận bao gồm:

- **Giả mạo chứng từ,** chẳng hạn như sổ sách, hồ sơ bán hàng, báo cáo chất lượng, bảng chấm công, yêu cầu thanh toán chi phí hoặc báo cáo tài chính và phi tài chính hoặc bỏ qua các sự thật. Điều này cũng bao gồm việc nguỵ tạo các Chỉ số Hiệu suất Chính (KPI).
- **Biển thủ hoặc lạm dụng tài sản hoặc nguồn lực của Công ty** vì lợi ích của chính mình – ví dụ như ăn cắp, tham ô hoặc ăn trộm, chẳng hạn như bán lại bia khuyến mãi miễn phí hoặc phế liệu. Bất kỳ âm mưu nào với việc bán hàng hoặc nhà cung cấp (ví dụ: nhà cung cấp đưa tiền lại quả cho nhân viên để được đối xử ưu đãi) cũng được coi là biển thủ tài sản.
- **Cố ý áp dụng sai nguyên tắc nội bộ** liên quan đến kế toán, thanh toán, giảm giá, tiền lương và bồi hoàn, chẳng hạn như áp dụng sai các nguyên tắc kế toán và tham gia các chương trình tiền hoa hồng.

- **Duy trì hồ sơ chính xác.** Đảm bảo thông tin và giao dịch mà bạn lưu hồ sơ và báo cáo – chẳng hạn như chi phí, doanh thu, hóa đơn, đơn đặt hàng và khiếu nại – là chính xác, đầy đủ và kịp thời.
  - Không ghi lùi ngày về trước hoặc thay đổi tài liệu của Công ty.
  - Không làm sai lệch bản chất thực sự của một giao dịch.
  - Không cố ý lưu hồ sơ các giao dịch vào sai kỳ kế toán hoặc sai tài khoản hoặc bộ phận.
  - Không chế ra tài liệu giả mạo hoặc lừa đảo – ví dụ: để thanh toán cho các sản phẩm hoặc dịch vụ mà chúng ta chưa bao giờ nhận được.

  Điều quan trọng là phải đảm bảo sổ sách và hồ sơ của chúng ta phản ánh hình ảnh chính xác về kết quả kinh doanh, tài sản có và tài sản nợ của chúng ta tại bất kỳ thời điểm nào.
- **Hành động với tính liêm chính và chuyên nghiệp.** Đảm bảo rằng khoản chi mà bạn thực hiện thay mặt cho Công ty là nhằm mang lại lợi ích cho Công ty chứ không phải cho cá nhân bạn. Chỉ ràng buộc về mặt pháp lý với Công ty nếu bạn được ủy quyền làm như vậy và không cố lách các quy định (ví dụ: bằng cách chia nhỏ hóa đơn để duy trì trong giới hạn ủy quyền của bạn).
- **Chọn Giá trị thay vì lợi nhuận.** Không bao giờ nhượng bộ trước áp lực làm giả mạo hồ sơ, làm điều gì đó hoặc bỏ qua điều gì đó trái pháp luật hoặc không phù hợp với tiêu chuẩn đạo đức, chẳng hạn như chuyển doanh thu hoặc kết quả tài chính sang kỳ báo cáo khác.
- **Không che giấu hoặc tiêu hủy bất kỳ chứng từ hoặc hồ sơ nào.** Đặc biệt là những chứng từ hoặc hồ sơ đang bị điều tra hoặc có thể được sử dụng trong một thủ tục tố tụng chính thức.
- **Nếu bạn thấy điều gì đó không đúng, hãy bày tỏ quan điểm.** Nếu bạn chứng kiến hoặc nghi ngờ gian lận, hãy bày tỏ quan điểm ngay lập tức.

Tự hỏi chính mình...
Tôi có thoải mái không nếu ai đó nhìn thấy việc tôi đang làm?

Điều này có thể xảy ra...
Người quản lý của tôi đã yêu cầu tôi trì hoãn việc ghi nhận các khoản phí tư vấn đáng kể cho đến quý tài chính tiếp theo, bởi vì chúng tôi đã vượt ngân sách của mình.

Bạn có thể nghĩ...
Nếu yêu cầu này là của người quản lý của tôi, tôi cứ nên làm việc đó.

Nhưng thật ra...
Bạn không nên làm điều này, vì đó là hành vi gian lận và vi phạm Bộ quy tắc. Việc giải thích việc thiếu hụt ngân sách dễ dàng hơn là cố tình bóp méo kết quả của chúng ta. Nói chuyện trực tiếp với người quản lý của bạn hoặc bày tỏ quan điểm.

BẠN MUỐN BIẾT THÊM?

Khung Quản lý Rủi ro Gian lận của Quy tắc về Báo cáo Tài chính

Không ngừng Học hỏi
Khóa đào tạo trực tuyến Nhận thức về gian lận

Bạn có thắc mắc?
Hãy cứ hỏi! Tìm đến một đồng nghiệp từ nhóm P&CI tại địa phương hoặc liên hệ với bộ phận P&CI Toàn cầu

Bạn có những mối bận tâm?
Bày tỏ Quan điểm!

BẢO VỆ TÀI SẢN VÀ NGUỒN LỰC CÔNG TY CỦA CHÚNG TA

Công ty của chúng ta sở hữu và sử dụng nhiều tài sản và nguồn lực để điều hành và phát triển hoạt động kinh doanh của chúng ta. Từ nhà máy bia của chúng ta đến hệ thống CNTT, từ hàng tồn kho và công cụ đến xe cộ và điện thoại của công ty. Tất cả chúng ta đều dựa vào tài sản và nguồn lực của công ty để thực hiện công việc của mình và mỗi người chúng ta đều phải bảo vệ và giữ gìn chúng.

Mọi lúc. Mọi nơi.

Đảm bảo rằng bạn sử dụng bất kỳ tài sản và nguồn lực nào của Công ty một cách thích hợp, có trách nhiệm, cẩn trọng và chuyên nghiệp. Cho dù đó là nhà máy bia và văn phòng nơi chúng ta làm việc, thiết bị và công nghệ chúng ta sử dụng để sản xuất sản phẩm, xe cộ chúng ta sử dụng để vận chuyển sản phẩm, thiết bị và hệ thống CNTT mà chúng ta sử dụng để thực hiện công việc của mình – tất cả chúng ta đều có trách nhiệm bảo vệ chúng khỏi lãng phí, hư hỏng, mất mát, lạm dụng và trộm cắp.

- **Quản lý tài sản vật chất một cách cẩn thận và chỉ sử dụng chúng để thực hiện công việc của bạn.** Đối xử với bất kỳ thứ gì được giao cho bạn tại nơi làm việc – chẳng hạn như công cụ, xe cộ, điện thoại hoặc máy tính xách tay – một cách cẩn thận, như thể đó là của chính bạn. Chỉ sử dụng cho mục đích công việc dự định, trừ khi việc sử dụng khác được người quản lý của bạn cho phép một cách cụ thể. Không lấy, bán, cho mượn, mượn hoặc cho bất kỳ nguồn lực nào của Công ty trừ khi bạn được phép làm như vậy.
- **Bảo vệ tài sản công nghệ.** Không chia sẻ mật khẩu của bạn với bất kỳ ai. Và không sử dụng phần mềm, ứng dụng hoặc thiết bị lưu trữ không được Công ty phê duyệt.
- **Bảo vệ an toàn hệ thống của chúng ta.** Thực hành biện pháp an ninh mạng tốt để tránh lừa đảo, phần mềm độc hại, mã độc tống tiền và các hình thức tấn công mạng khác có thể gây rủi ro cho các hoạt động, mạng hoặc thông tin của chúng ta. Đảm bảo rằng bạn tham gia tất cả các khóa đào tạo được chỉ định để tìm hiểu cách giữ cho hệ thống và thông tin của chúng ta an toàn và bảo mật.
- **Bảo vệ tài sản tài chính của chúng ta.** Luôn hành động liêm chính và chuyên nghiệp khi chi tiêu tiền của Công ty chúng ta hoặc thực hiện các cam kết tài chính thay mặt cho Công ty của chúng ta. Trung thực và chính xác với các yêu cầu đi lại và chi phí di chuyển của bạn. Nếu bạn đang phê duyệt các khoản này cho người khác, hãy cẩn thận như thể đó là tiền của chính bạn.
- **Lưu ý đến các quy tắc cụ thể để bảo vệ tài sản vô hình.** Điều này bao gồm thông tin bảo mật, sở hữu trí tuệ và dữ liệu cá nhân. Lưu trữ dữ liệu đúng cách.

Tài sản và nguồn lực công ty của chúng ta có thể là:

Tài sản vật chất, chẳng hạn như tòa nhà, thiết bị, hàng tồn kho, máy tính và máy tính xách tay, điện thoại di động, sản phẩm, cơ sở vật chất và tài liệu tiếp thị.

Tài sản công nghệ, chẳng hạn như hệ thống email, mạng máy tính, quyền truy cập internet, phần cứng và phần mềm của chúng ta.

Tài sản tài chính, như tài khoản ngân hàng, tiền mặt, cổ phiếu và vị thế tín dụng.

Tài sản vô hình, như dữ liệu và thông tin. Thông tin bảo mật và sở hữu trí tuệ là những tài sản quan trọng cần được quan tâm và bảo vệ cụ thể, giống như dữ liệu cá nhân.

Tự hỏi chính mình...
Tôi có quan tâm đến việc bảo vệ tài sản này của Công ty giống như khi đó là tài sản của riêng tôi không?

Điều này có thể xảy ra...
Tôi phải giúp chị tôi chuyển đến căn hộ mới vào cuối tuần tới.

Bạn có thể nghĩ...
Sẽ rất hữu ích nếu tôi sử dụng xe tải của Công ty vốn dùng để vận chuyển sản phẩm của chúng ta.

Nhưng thật ra...
Điều này không được phép nếu không có sự cho phép trước. Thảo luận với người quản lý của bạn cho dù điều này có thể được cho phép hay không.

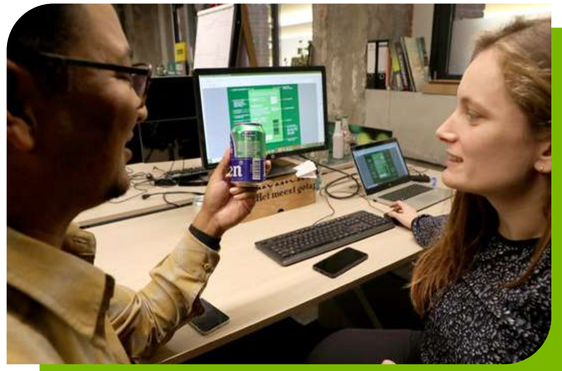
BẠN MUỐN BIẾT THÊM?

Trung tâm Chính sách bảo mật
Quy tắc ứng xử khi sử dụng hệ thống CNTT của HEINEKEN

Bạn có thắc mắc?
Hãy cứ hỏi! Tìm đến một đồng nghiệp từ nhóm Bảo mật thông tin tại địa phương hoặc liên hệ với bộ phận P&CI Toàn cầu.

Bạn có những mối bận tâm?
Bày tỏ Quan điểm!

BẢO VỆ TÍNH BẢO MẬT VÀ AN TOÀN CỦA THÔNG TIN



Giữ thông tin bảo mật an toàn là chìa khóa cho sự thành công liên tục và niềm tin vào Công ty của chúng ta. Với tham vọng trở thành nhà sản xuất bia được kết nối tốt nhất, Công ty chúng ta kết nối với khách hàng, người tiêu dùng, nhà cung cấp và nhân viên nhiều hơn bao giờ hết. Tất cả chúng ta đều có nghĩa vụ bảo vệ tính bảo mật và an toàn thông tin của chúng ta cũng như của họ.

Mọi lúc. Mọi nơi.

Nếu thông tin bảo mật lọt vào tay kẻ xấu, điều đó có thể gây hại cho chúng ta cũng như cho mọi người và công ty, những người giao phó thông tin của họ cho chúng ta. Nếu một đối thủ cạnh tranh nắm giữ công thức bí mật của chúng ta, họ có thể bắt đầu bán sản phẩm tương tự. Hoặc nếu ai đó xâm nhập vào hệ thống của chúng ta (hoặc hệ thống của bên thứ ba lưu trữ dữ liệu mà chúng ta đã thu thập) và đánh cắp dữ liệu của khách hàng, điều đó có thể dẫn đến hành vi trộm cắp danh tính và đánh mất lòng tin. Hãy là người bảo vệ HEINEKEN.

- **Hiểu rõ và bảo vệ dữ liệu của bạn cho phù hợp.** Điều quan trọng là phải hiểu mức rõ độ quan trọng và nhạy cảm của dữ liệu của chúng ta, để bảo vệ dữ liệu đúng cách và giảm thiểu rủi ro do sử dụng trái phép.
- **Hãy cảnh giác với các mối đe dọa an ninh mạng như tấn công giả mạo.** Hoạt động kinh doanh của chúng ta ngày càng phụ thuộc vào công nghệ, trong cả văn phòng và nhà máy bia của chúng ta. Điều quan trọng là phải quản lý nguy cơ xảy ra sự cố an ninh mạng ngày càng tăng, vì chúng có thể dẫn đến gián đoạn hoạt động kinh doanh, đánh mất thông tin bảo mật, truy cập trái phép vào dữ liệu của chúng ta cũng như vi phạm các quy định về quyền riêng tư dữ liệu. Luôn hoàn thành khóa đào tạo được giao để bạn có thể nhận biết các mối đe dọa an ninh mạng. Báo cáo mọi sự cố ngay lập tức thông qua các kênh được liệt kê ở đây.
- **Chỉ chia sẻ thông tin bảo mật trên cơ sở cần biết.** Điều này có nghĩa là chỉ chia sẻ với những người cần thông tin bảo mật để thực hiện công việc của họ và không bao giờ chia sẻ với gia đình hoặc bạn bè. Các bên thứ ba (chẳng hạn như chuyên gia tư vấn) phải ký thỏa thuận bảo mật hoặc thỏa thuận không tiết lộ thông tin trước khi bắt đầu công việc. Không "cấp" dữ liệu bảo mật cho bất kỳ máy và/hoặc bot dựa trên AI nào được cung cấp công khai (chẳng hạn như ChatGPT hoặc DALL.E). Chỉ sử dụng phiên bản máy dựa trên AI dành cho doanh nghiệp của Công ty chúng ta (chẳng hạn như Azure Open AI - MS Bot).
- **Thực hiện các biện pháp phòng ngừa vật lý.** Đừng để thông tin bảo mật hớ hênh và đừng thảo luận về thông tin bảo mật trong một môi trường không an toàn, nơi những người khác có thể nghe lỏm được bạn. Đảm bảo rằng bạn gửi ổ cứng và USB bị hỏng hoặc không sử dụng cho bộ phận CNTT để thải bỏ.
- **Hãy cảnh giác trong môi trường kỹ thuật số.** Không sử dụng email cá nhân, mạng xã hội, dịch vụ nhắn tin nhanh, lưu trữ đám mây hoặc dịch vụ đám mây mở để lưu trữ hoặc chuyển thông tin không công khai. Đảm bảo rằng tất cả các thiết bị của bạn được bảo vệ bằng mật khẩu mạnh được cập nhật thường xuyên và được giữ riêng tư.

Thông tin bảo mật là gì?

Đó là thông tin không công khai thuộc về một công ty hoặc cá nhân mà nếu được tiết lộ, có thể hữu ích cho đối thủ cạnh tranh hoặc có hại cho công ty hoặc cá nhân đó. Nó bao gồm thông tin mà các nhà cung cấp và khách hàng đã giao phó cho chúng ta. Dưới đây là một số ví dụ:

- Kế hoạch kinh doanh, chiến lược và sáng kiến
- Hồ sơ tài chính không công khai, như dự toán và báo cáo kiểm toán hoặc ghi chú cuộc họp
- Các bí mật thương mại, như công thức sản phẩm
- Dữ liệu khách hàng
- Thông tin thương mại, chẳng hạn như giá cả và kế hoạch tiếp thị chưa được công bố hoặc tính năng sản phẩm
- Bản thảo đơn đăng ký sáng chế

Tự hỏi chính mình...
Ai đó có thể đổ lỗi cho tôi nếu thông tin này lọt vào tay kẻ xấu không?

Điều này có thể xảy ra...
Người quản lý của tôi gọi cho tôi. Anh ấy đang họp và cần quyền truy cập khẩn cấp vào một tài liệu có tính bảo mật cao. Email công việc của anh ấy bị hỏng nên anh ấy muốn nhận tài liệu qua email cá nhân.

Bạn có thể nghĩ...
Tôi không có nhiệm vụ nhắc nhở anh ấy về chính sách của chúng ta nên tôi sẽ nhanh chóng gửi tài liệu qua cho anh ấy.

Nhưng thật ra...
Tất cả chúng ta đều là những người bảo vệ HEINEKEN. Không bao giờ thỏa hiệp về bảo mật dữ liệu, chứ đừng nói đến trường hợp đó là tài liệu có tính bảo mật cao. Nếu email cá nhân của người quản lý của bạn bị tấn công, hậu quả có thể rất nghiêm trọng và bạn cũng sẽ phải chịu trách nhiệm.

BẠN MUỐN BIẾT THÊM?

Trung tâm Chính sách bảo mật
Hướng dẫn Phân loại Thông tin
Thông lệ tốt nhất – Xử lý thông tin bảo mật
Danh sách kiểm tra – Thỏa thuận không tiết lộ thông tin

Bạn có thắc mắc?
Hãy cứ hỏi! Tìm đến một đồng nghiệp từ nhóm D&T hoặc Pháp chế tại địa phương hoặc liên hệ với nhóm D&T Toàn cầu hoặc Bộ phận Pháp chế Toàn cầu.

Báo cáo vi phạm bảo mật dữ liệu?
Hỗ trợ Tôi - IT

Bạn có những mối bận tâm?
Bày tỏ Quan điểm!

BẢO VỆ DỮ LIỆU CÁ NHÂN

Chúng ta tôn trọng và bảo vệ quyền riêng tư của tất cả các cá nhân. Nhân viên, người tiêu dùng, khách hàng và đối tác kinh doanh của chúng ta giao phó dữ liệu cá nhân của họ cho chúng ta. Nhiệm vụ của chúng ta là xử lý vấn đề một cách cẩn thận và giữ được niềm tin của họ.

Mọi lúc. Mọi nơi.

Chúng ta chỉ xử lý dữ liệu cá nhân cho các mục đích kinh doanh hợp pháp và chúng ta thực hiện các biện pháp để bảo vệ dữ liệu đó khỏi bị xử lý trái phép. Chúng ta quản lý dữ liệu cá nhân theo các yêu cầu và luật bảo mật dữ liệu hiện hành cũng như các quy tắc bảo mật nội bộ của chúng ta.

- **Hạn chế việc thu thập và sử dụng dữ liệu cá nhân.** Xác định mục đích công việc rõ ràng trước khi bạn bắt đầu thu thập dữ liệu cá nhân và giới hạn việc sử dụng dữ liệu đó ở mức cần thiết để đạt được mục đích công việc của bạn. Liên hệ với Chuyên viên phụ trách Quyền riêng tư trước khi xử lý dữ liệu cá nhân theo cách mới hoặc cách khác – ví dụ: ứng dụng, quy trình hoặc cách sử dụng mới.
- **Áp dụng việc xác định các dữ liệu cần thiết sử dụng là tối thiểu.** Chỉ sử dụng dữ liệu cá nhân cần thiết cho mục đích công việc cụ thể đó và hạn chế việc truy cập trên cơ sở cần biết. Xóa dữ liệu cá nhân khi không còn cần thiết. Giữ cho dữ liệu cá nhân được cập nhật và chính xác.
- **Hết sức thận trọng với dữ liệu nhạy cảm.** Ví dụ: sức khỏe, tôn giáo hoặc mã số định dạng cá nhân. Không thu thập và/hoặc xử lý dữ liệu cá nhân nhạy cảm khi chưa có lời khuyên trước từ Chuyên viên phụ trách Quyền riêng tư, để đảm bảo đáp ứng tất cả các yêu cầu pháp lý.
- **Giao tiếp minh bạch và tôn trọng quyền của cá nhân.** Giải thích những gì bạn làm với dữ liệu cá nhân thông qua các thông báo về quyền riêng tư và các tuyên bố khác. Tạo thuận lợi cho mọi người có khả năng thực hiện các quyền của họ đối với dữ liệu cá nhân của họ – ví dụ: sửa hoặc xóa dữ liệu.
- **Bảo vệ và bảo mật dữ liệu cá nhân.** Đảm bảo các biện pháp bảo mật về kỹ thuật và tổ chức phù hợp được áp dụng để bảo vệ dữ liệu cá nhân khỏi sự truy cập hoặc sử dụng trái phép và không mong muốn. Nhân viên truy cập dữ liệu phải bị ràng buộc bởi các nghĩa vụ bảo mật.
- **Hạn chế và thận trọng với quyền truy cập của bên thứ ba.** Không chia sẻ dữ liệu cá nhân với bất kỳ cá nhân không có thẩm quyền nào, dù ở trong hay ngoài Công ty của chúng ta. Khi có lý do chính đáng để cho phép các bên thứ ba truy cập dữ liệu cá nhân, hãy đảm bảo áp dụng tất cả các biện pháp bảo vệ cần thiết, bao gồm thỏa thuận bằng văn bản của bên xử lý dữ liệu. Hãy nhớ rằng có thể cần các biện pháp bổ sung cho việc truyền dữ liệu quốc tế, vì mức độ bảo vệ dữ liệu có thể khác nhau ở mỗi quốc gia.
- **Báo cáo vi phạm dữ liệu.** Liên hệ với bộ phận trợ giúp CNTT tại địa phương ngay lập tức về bất kỳ vi phạm dữ liệu cá nhân thực tế hoặc tiềm tàng nào.
- **Nếu bạn thấy điều gì đó không đúng, hãy bày tỏ quan điểm.** Nếu bạn nghi ngờ có vi phạm, hãy liên hệ với Chuyên viên phụ trách Quyền riêng tư hoặc sử dụng một trong các Kênh Lên tiếng.

Dữ liệu cá nhân là gì?

Nói chung, dữ liệu cá nhân là bất kỳ thông tin nào định danh ai đó, trực tiếp hoặc gián tiếp. Dưới đây là một số ví dụ về dữ liệu cá nhân mà chúng ta xử lý với tư cách là một Công ty:

- Tên, địa chỉ email, mã số định danh như tài khoản Heiway, số ID, mã số nhân viên
- Thông tin liên hệ, chẳng hạn như địa chỉ email cá nhân hoặc doanh nghiệp, số điện thoại, địa chỉ nhà riêng hoặc cơ quan
- Dữ liệu cá nhân liên quan đến công việc, chẳng hạn như quá trình làm việc, vị trí, tùy chọn ngôn ngữ, tiền lương, chỉ số hiệu suất và biện pháp kỷ luật
- Thông tin mua hàng của người tiêu dùng, hành vi duyệt web, thông tin tiếp thị, thông tin hồ sơ hoặc thông tin thẻ khách hàng thân thiết.

Bạn có biết không?
Việc xử lý dữ liệu cá nhân một cách bất cẩn có thể dẫn đến thiệt hại cho các cá nhân bị ảnh hưởng, đồng thời khiến công ty của chúng ta chịu những khoản tiền phạt đáng kể.

Điều này có thể xảy ra...
Bạn tôi có một phòng tập thể dục và đang giảm giá phí thành viên trong tháng này.

Bạn có thể nghĩ...
Nếu tôi chia sẻ địa chỉ email và số điện thoại của đồng nghiệp với bạn bè của tôi, họ cũng có thể được hưởng lợi từ các khoản phí thành viên chiết khấu này.

Nhưng thật ra...
Điều đó không được phép. Email và số điện thoại là thông tin cá nhân không được thu thập cho mục đích mời chào các khoản phí có lợi. Bạn có thể cung cấp cho đồng nghiệp tên của phòng tập thể dục và họ có thể liên hệ nếu họ muốn.

BẠN MUỐN BIẾT THÊM?

Cách xử lý dữ liệu cá nhân: 6 Quy tắc về Quyền riêng tư
Cổng thông tin Bảo mật Dữ liệu Toàn cầu

Không ngừng Học hỏi
Khóa đào tạo trực tuyến về Bảo mật dữ liệu

Báo cáo vi phạm dữ liệu cá nhân?
Bấm vào đây

Bạn có thắc mắc?
Hãy cứ hỏi! Tìm đến Chuyên viên phụ trách Quyền riêng tư tại địa phương hoặc liên hệ với Văn phòng Quyền riêng tư Toàn cầu.

Bạn có những mối bận tâm?
Bày tỏ Quan điểm!

BẢO VỆ SỞ HỮU TRÍ TUỆ CỦA CHÚNG TA

Quyền sở hữu trí tuệ là điều cần thiết để bảo vệ các thương hiệu và sự đổi mới sáng tạo của chúng ta, để duy trì lợi thế cạnh tranh và nâng cao danh tiếng của chúng ta. Tất cả chúng ta đều có nghĩa vụ bảo vệ và tôn trọng quyền sở hữu trí tuệ của Công ty chúng ta và của những người khác.

Mọi lúc. Mọi nơi.

Sở hữu trí tuệ (IP) bao gồm các thương hiệu, bằng sáng chế, thiết kế, bản quyền và tên miền cho tất cả các thương hiệu của chúng ta.

- **Sử dụng, đăng ký và cấp phép sở hữu trí tuệ của chúng ta một cách thích hợp.** Hãy tham khảo Chính sách Sở hữu trí tuệ của chúng ta và liên hệ để được hướng dẫn nếu có điều gì chưa rõ. Bạn có thể liên hệ với chủ sở hữu thương hiệu (công ty con của HEINEKEN sở hữu quyền sở hữu trí tuệ của thương hiệu, chẳng hạn như nhãn hiệu) hoặc nhóm Sở hữu trí tuệ Toàn cầu ở Amsterdam.
- **Chỉ sử dụng các nhãn hiệu và thiết kế theo cách chúng đã được đăng ký và thông báo.** Không tự mình thực hiện bất kỳ thay đổi hoặc điều chỉnh nào đối với thương hiệu hoặc sở hữu trí tuệ khác.
- **Không cho phép các bên thứ ba sử dụng thương hiệu hoặc sở hữu trí tuệ khác của chúng ta.** Trừ khi bạn có sự ủy quyền thích hợp và có sẵn tài liệu pháp lý phù hợp, được sự phê duyệt của Bộ phận Pháp chế Toàn cầu.
- **Báo cáo vi phạm.** Bất kỳ sản phẩm giả mạo hoặc bất kỳ sản phẩm, bao bì, hoạt động truyền thông hoặc tiếp thị nào mà bạn nghi ngờ vi phạm quyền sở hữu trí tuệ của HEINEKEN đều phải được báo cáo cho nhóm Sở hữu Trí tuệ Toàn cầu.
- **Bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ của HEINEKEN trong các thỏa thuận với bên thứ ba.** Bảo đảm rằng bản quyền đối với các tài liệu do các bên thứ ba cung cấp – chẳng hạn như các cơ quan truyền thông, chuyên gia tư vấn hoặc người có tầm ảnh hưởng, được chuyển giao cho HEINEKEN.
- **Tôn trọng quyền sở hữu trí tuệ và bản quyền của người khác.** Xin cấp phép hoặc cấp phép cho bất kỳ sở hữu trí tuệ nào của bên thứ ba (chẳng hạn như âm nhạc và hình ảnh) mà chúng ta sử dụng trong các chiến dịch, quảng cáo, bao bì, v.v.

BẠN MUỐN BIẾT THÊM?

Hướng dẫn về Quyền sở hữu Trí tuệ

Hướng dẫn Tên miền

Bạn có thắc mắc?
Hãy cứ hỏi! Tìm đến một đồng nghiệp từ nhóm Pháp chế tại địa phương hoặc liên hệ với bộ phận Quyền sở hữu Trí tuệ Toàn cầu.

Bạn có những mối bận tâm?
Bày tỏ Quan điểm!

KHÔNG THAM GIA GIAO DỊCH NỘI GIÁN

Giao dịch nội gián bị cấm vì nó mang lại cho những người có quyền tiếp cận với thông tin quan trọng không công khai ("nội bộ") một lợi thế không công bằng so với các nhà đầu tư khác không có thông tin đó. Mọi người trong Công ty của chúng ta đều có trách nhiệm giữ bí mật thông tin nội bộ và không tham gia vào giao dịch nội gián.

Mọi lúc. Mọi nơi.

Một số ví dụ về thông tin nội bộ là gì?

Thông tin nội bộ bao gồm thông tin quan trọng không công khai về:

- Các thương vụ sáp nhập và mua lại
- Thoái vốn
- Thay đổi trong Ban lãnh đạo
- Khoản thu nhập hoặc lỗ tài chính dự kiến
- Kế hoạch kinh doanh chiến lược
- Cảnh báo lợi nhuận
- Các vụ kiện hoặc điều tra đang chờ xử lý
- Tiền phạt và trách nhiệm sản phẩm
- Thương hiệu, sản phẩm mới và những đổi mới khác

Không bao giờ mua hoặc bán cổ phiếu của Heineken N.V., Heineken Holding N.V. hoặc bất kỳ công ty niêm yết nào khác nếu bạn có thông tin nội bộ, và không chia sẻ thông tin đó với người khác.

Nhận biết khi bạn nghe hoặc nhìn thấy thông tin nội bộ. Đó là thông tin có cả hai đặc điểm sau:

- **Không công khai,** có nghĩa là thông tin đó đã không được công bố rộng rãi cho công chúng
- **Quan trọng,** có nghĩa là một nhà đầu tư sẽ coi thông tin đó là có liên quan trong việc đưa ra quyết định mua hoặc bán cổ phần của Công ty
- **Không lạm dụng thông tin nội bộ để giao dịch.** Không sử dụng thông tin nội bộ để mua, bán hoặc phân bổ lại cổ phiếu hoặc các loại chứng khoán khác.
- **Giữ bí mật thông tin nội bộ.** Không chia sẻ với người khác (bao gồm cả đồng nghiệp, gia đình và bạn bè) và không bao giờ chuyển thông tin nội bộ cho người khác để họ có thể giao dịch ("mách nước"). Điều này bao gồm nói bóng gió, ám chỉ, gợi ý và ngụ ý - tất cả đều bất hợp pháp.
- **Tôn trọng các kỳ giao dịch và thời gian khóa sổ.** Một số đồng nghiệp và một số loại giao dịch chứng khoán phải tuân theo các hạn chế giao dịch bổ sung. Hiểu rõ và tôn trọng các quy tắc trước khi bạn giao dịch. Những ngày nằm trong thời gian đóng cửa được cung cấp trên Mạng nội bộ và bạn luôn có thể hỏi Thư ký Công ty để được tư vấn.
- **Nếu bạn thấy điều gì đó không đúng, hãy bày tỏ quan điểm.** Nếu bạn biết hoặc nghi ngờ có giao dịch nội gián hoặc xử lý thông tin nội bộ không đúng cách (bao gồm vi phạm nghĩa vụ bảo mật hoặc việc mách nước), hãy báo cáo với Thư ký Công ty.

Tự hỏi chính mình...

Tôi có coi thông tin này là có liên quan khi quyết định mua hoặc bán cổ phiếu không?

Điều này có thể xảy ra...

Tôi đã dự định mua cổ phiếu HEINEKEN được một thời gian. Hôm nay tôi tình cờ nghe nói rằng Công ty sắp tham gia vào một mối quan hệ đối tác chiến lược lớn, điều này có thể làm tăng giá cổ phiếu.

Bạn có thể nghĩ...

Tôi có thể tiếp tục vì tôi đã lên kế hoạch mua cổ phiếu trước khi biết tin này.

Nhưng thật ra...

Ý định mua cổ phiếu của bạn trước khi nghe được tin tức đó là không liên quan. Tin tức về một mối quan hệ đối tác chiến lược lớn có thể được coi là thông tin nội bộ nếu nó quan trọng và chưa được công khai. Tìm kiếm hướng dẫn từ Thư ký Công ty và, đừng giao dịch nếu bạn chưa chắc chắn. Cẩn tắc vô áy náy.

BẠN MUỐN BIẾT THÊM?

Chính sách về Giao dịch Nội gián

Bạn có thắc mắc?
Hãy cứ hỏi! Hãy liên hệ với Thư ký Công ty.

Bạn có những mối bận tâm?
Bày tỏ Quan điểm!

THAM GIA CÓ TRÁCH NHIỆM VỚI NGƯỜI KHÁC

Trong suốt chuỗi giá trị của mình, chúng ta thể hiện các tiêu chuẩn đạo đức cao nhất khi giao tiếp và tương tác với bên ngoài.

- **Đối tác kinh doanh**
- **Tiếp thị**
- **Tài trợ**
- **Truyền thông**
- **Quyên góp từ thiện**
- **Hoạt động chính trị**

LÀM VIỆC VỚI CÁC ĐỐI TÁC KINH DOANH CÓ TRÁCH NHIỆM

Sự thành công trong kinh doanh của chúng ta phụ thuộc vào hàng nghìn đối tác cung cấp hàng hóa và dịch vụ, cũng như phân phối và bán các sản phẩm của chúng ta. Cam kết đối với tăng trưởng bền vững có nghĩa là lựa chọn và giám sát chặt chẽ những người chúng ta làm việc cùng. Chúng ta kỳ vọng các bên thứ ba chia sẻ Giá trị của chúng ta và cam kết thực hiện kinh doanh có trách nhiệm trong hoạt động của họ.

Mọi lúc. Mọi nơi.

Bất kể vị trí và quy mô của họ như thế nào, chúng ta mong muốn tất cả các đối tác kinh doanh của mình chia sẻ mục đích và sẵn sàng trở thành lực lượng vì lợi ích của con người và hành tinh. Cùng nhau làm việc, chúng ta có thể tối đa hóa ảnh hưởng tích cực của mình và cùng nhau phát triển một cách bền vững và có trách nhiệm.

- **Chọn một cách khôn ngoan: tiến hành thẩm định.** Chúng ta muốn hợp tác với các đối tác kinh doanh, những người không chỉ đáp ứng nhu cầu kinh doanh của chúng ta mà còn cam kết kinh doanh một cách có trách nhiệm. Vì vậy, nếu bạn tham gia tương tác với họ, hãy đảm bảo rằng tất cả các đánh giá rủi ro của bên thứ ba và hoạt động thẩm định đã được tiến hành và đánh giá. Lựa chọn của bạn dựa trên những đánh giá đó và các tiêu chí khách quan khác, chẳng hạn như giá cả, chất lượng và dịch vụ, để tìm ra sự phù hợp nhất cho Công ty của chúng ta.
- **Hành động có trách nhiệm.** Hãy đảm bảo rằng quá trình lựa chọn là công bằng và có trách nhiệm. Không gây ảnh hưởng thái quá và luôn tiết lộ các xung đột lợi ích tiềm tàng liên quan đến đối tác kinh doanh tiềm năng.
- **Đảm bảo các đối tác kinh doanh hiểu rõ kỳ vọng của chúng ta.** Các nhà cung cấp cần ký vào Quy tắc Nhà cung cấp của chúng ta để xác nhận các tiêu chuẩn ứng xử tối thiểu khi tiến hành kinh doanh với chúng ta.
- **Ngỏ lời giúp đỡ.** Nếu được yêu cầu và khi cần thiết, hãy giúp các đối tác kinh doanh của bạn cải thiện trong các lĩnh vực tương ứng của Quy tắc Nhà cung cấp.
- **Giám sát chặt chẽ.** Sau khi hợp đồng được ký kết, hãy đảm bảo các đối tác kinh doanh tuân thủ luật pháp và Quy tắc Nhà cung cấp của chúng ta. Hãy theo sát để đảm bảo rằng họ đang tôn trọng cam kết của mình và hỗ trợ họ khi cần thiết.
- **Nếu bạn thấy điều gì đó không đúng, hãy bày tỏ quan điểm.** Nếu bạn lo ngại về việc một đối tác kinh doanh có thể vi phạm các tiêu chuẩn của chúng ta, đừng phớt lờ mà hãy bày tỏ quan điểm.

Điều này có thể xảy ra...
Tôi thấy một bài đăng trên mạng xã hội về một trong những nhà cung cấp của chúng ta. Bài đăng đó gợi ý rằng họ đã tham gia vào các hành động vi phạm nhân quyền.

Bạn có thể nghĩ...
Vì điều đó chưa được chứng minh và dường như không liên quan đến Công ty của chúng ta, nên tôi không cần phải làm gì cả.

Nhưng thật ra...
Điều quan trọng là chúng ta phải biết về các hành vi có khả năng là không công bằng hoặc bất hợp pháp của một trong những nhà cung cấp của chúng ta – ngay cả khi dường như không có mối liên hệ nào với Công ty của chúng ta. Xét cho cùng, chúng ta muốn làm việc với các đối tác kinh doanh tuân theo các tiêu chuẩn nhất định và tôn trọng nhân quyền là một trong số đó. Bạn nên bày tỏ quan điểm để chúng ta có thêm thông tin và đánh giá xem điều đó có thể ảnh hưởng đến mối quan hệ của chúng ta hay không và ảnh hưởng như thế nào.

BẠN MUỐN BIẾT THÊM?

Quy tắc Nhà cung cấp
Hướng dẫn Thẩm định Bên thứ ba

Bạn có thắc mắc?
Hãy cứ hỏi! Tìm đến một đồng nghiệp từ nhóm Thu mua hoặc Pháp chế tại địa phương hoặc liên hệ với Bộ phận Thu mua Toàn cầu hoặc Bộ phận Ứng xử Kinh doanh toàn cầu.

Bạn có những mối bận tâm?
Bày tỏ Quan điểm!

TIẾP THỊ SẢN PHẨM CỦA CHÚNG TA MỘT CÁCH CÓ TRÁCH NHIỆM

Chúng ta cam kết thực hành tiếp thị có trách nhiệm, tôn trọng và trung thực.

Mọi lúc. Mọi nơi.

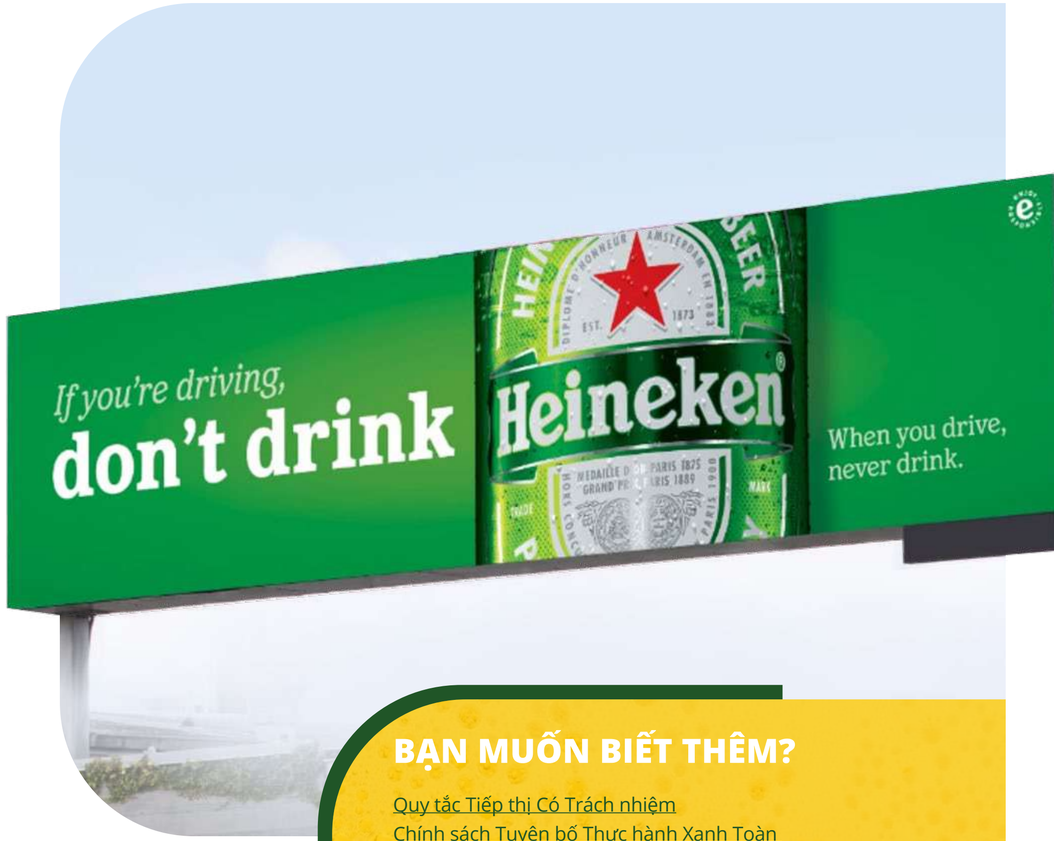
Mọi người trong Công ty đều đóng vai trò quan trọng trong cách mà các thương hiệu và sản phẩm của chúng ta được truyền thông. Khi nói về thương hiệu và sản phẩm của mình, chúng ta làm điều đó đúng cách, đúng nơi và đúng lúc.

- **Thực hành tiếp thị có trách nhiệm.** Luôn tham khảo và áp dụng các nguyên tắc của Quy tắc Tiếp thị Có Trách nhiệm nếu bạn tham gia vào hoạt động tiếp thị và truyền thông thương mại về các sản phẩm của chúng ta (bao gồm các sản phẩm có nồng độ cồn thấp và không cồn) cũng như tác động xã hội, sức khỏe và môi trường của chúng. Việc đó giúp chúng ta đảm bảo rằng chúng ta không góp phần vào việc tiêu thụ quá mức, rằng chúng ta hạn chế tiếp xúc với trẻ vị thành niên và thúc đẩy các thực hành có trách nhiệm khác.

- **Đảm bảo các tuyên bố về môi trường là trung thực và rõ ràng.** Chính sách Tuyên bố Xanh của chúng ta hướng dẫn về cách phát triển các hoạt động truyền thông đáng tin cậy và xoay quanh các sáng kiến và thành tựu bền vững về môi trường. Mọi thông tin truyền thông như vậy phải dễ hiểu đối với người tiêu dùng và các bên liên quan khác mà không có nguy cơ gây hiểu nhầm hoặc gây nhầm lẫn.

- **Cung cấp thông tin người tiêu dùng rõ ràng và minh bạch về các sản phẩm của chúng ta.** Tuân thủ Chính sách Ghi nhãn Toàn cầu của chúng ta để đảm bảo người tiêu dùng biết họ đang uống gì và khi nào thì không nên uống.

- **Hãy nghĩ về môi trường kỹ thuật số.** Đảm bảo rằng các hoạt động quảng cáo kỹ thuật số, quảng cáo trên mạng xã hội, tiếp thị bởi người có ảnh hưởng, quảng cáo trong metaverse và tương tự cũng tuân thủ Quy tắc Tiếp thị Có Trách nhiệm.



Tự hỏi chính mình... Tôi có sẵn lòng công khai bảo vệ các thông tin truyền thông thương mại của mình là tôn trọng, hợp pháp và trung thực không?

BẠN MUỐN BIẾT THÊM?

Quy tắc Tiếp thị Có Trách nhiệm
Chính sách Tuyên bố Thực hành Xanh Toàn cầu và Quy trình Quan trị
Chính sách Ghi nhãn Toàn cầu

Không ngừng học hỏi
Khóa đào tạo trực tuyến Quy tắc Tiếp thị Có Trách nhiệm

Bạn có thắc mắc?
Hãy cứ hỏi! Tìm đến một đồng nghiệp từ nhóm Tiếp thị, Bộ phận ngoại vụ hoặc Pháp chế tại địa phương hoặc liên hệ với Bộ phận Thương mại Toàn cầu, Pháp chế Toàn cầu hoặc Ngoại vụ Toàn cầu.

Bạn có những mối bận tâm?
Bày tỏ Quan điểm!

TÀI TRỢ MỘT CÁCH CÓ TRÁCH NHIỆM

Hoạt động tài trợ là một phương tiện tuyệt vời để quảng bá Công ty, thương hiệu và sản phẩm của chúng ta. Nhưng điều quan trọng là chúng ta chỉ tài trợ một cách có trách nhiệm.

Mọi lúc. Mọi nơi.

Tài trợ có thể có nhiều hình thức, từ việc đóng góp tài chính đến cung cấp các sản phẩm có thương hiệu tại các sự kiện, v.v.

- **Tuân thủ Quy tắc Tiếp thị Có Trách nhiệm.** Cụ thể là, không tài trợ hoặc quảng bá các hoạt động hoặc sự kiện nếu trẻ vị thành niên được cho là sẽ chiếm hơn 30% số khán giả. Nếu nghi ngờ, hãy tránh tài trợ. Trong khuôn khổ chiến lược tiêu dùng có trách nhiệm của mình, chúng ta cung cấp các nhãn hiệu không cồn và ít cồn tại các sự kiện tài trợ.
- **Hãy thận trọng với các khoản tài trợ liên quan đến các cơ quan và tổ chức công.** Có nguy cơ cố hữu là những khoản tài trợ như vậy có thể bị coi là một hình thức tham nhũng. Tất cả các hoạt động tài trợ liên quan đến cơ quan, bộ phận và tổ chức công (bao gồm cả đại sứ quán) đều phải được đăng ký tại HeiDisclosure và cần có sự phê duyệt trước từ Bộ phận Pháp chế để đảm bảo tuân thủ luật hiện hành và chính sách của chúng ta. Đóng góp bằng hiện vật là chuẩn mực; chỉ được phép tài trợ tiền mặt như một ngoại lệ khi đáp ứng các điều kiện nghiêm ngặt.

BẠN MUỐN BIẾT THÊM?

Quy tắc Tiếp thị Có Trách nhiệm
Công cụ HeiDisclosure

Bạn có thắc mắc?
Hãy cứ hỏi! Tìm đến một đồng nghiệp từ nhóm Tiếp thị tại địa phương hoặc liên hệ với bộ phận Thương mại Toàn cầu hoặc Pháp chế Toàn cầu.

Bạn có những mối bận tâm?
Bày tỏ Quan điểm!

GIAO TIẾP CÓ TRÁCH NHIỆM

Với tư cách là một Công ty và với tư cách là nhân viên, chúng ta giao tiếp với thế giới bên ngoài hàng ngày. Chúng ta giao tiếp với bên ngoài vừa là cơ hội để củng cố danh tiếng của Công ty nhưng cũng là nguy cơ làm tổn hại đến danh tiếng đó. Vì vậy, điều quan trọng là chúng ta phải quản lý cẩn thận những lần giao tiếp đó.

Mọi lúc. Mọi nơi.

Đặc biệt là giao tiếp với giới truyền thông, nhà đầu tư và nhà phân tích đòi hỏi kỹ năng và kinh nghiệm chuyên môn, cũng như để đảm bảo tuân thủ các yêu cầu pháp lý. Đó là lý do tại sao chúng ta có các nhóm nhân viên chuyên chia sẻ câu chuyện của Công ty và trả lời các câu hỏi từ giới truyền thông, nhà đầu tư, đại diện chính phủ và công chúng. Vì vậy, nếu bạn nhận được câu hỏi, hãy để họ cung cấp câu trả lời. Phát ngôn rõ ràng, nhất quán và trung thực là chìa khóa để bảo vệ tên tuổi và danh tiếng của chúng ta.

Quan hệ với nhà đầu tư và giới truyền thông

- **Không giao tiếp với giới truyền thông và nhà đầu tư, cũng như không trả lời các câu hỏi hoặc thắc mắc của họ.** Nếu bạn không phải là người phát ngôn có thẩm quyền, bạn nên hướng họ đến nhóm địa phương hoặc toàn cầu có liên quan:
  - Bộ phận Ngoại vụ – cho các câu hỏi của giới truyền thông, phóng viên và công chúng
  - Bộ phận quan hệ với nhà đầu tư – cho các câu hỏi từ nhà đầu tư, nhà phân tích, v.v.

- **Hỏi trước khi nói.** Các quy tắc trên cũng được áp dụng bên ngoài môi trường làm việc chính thức, chẳng hạn như các buổi nói chuyện bên ngoài, các khóa học, hội thảo, sự kiện hiệp hội thương mại, các cuộc phỏng vấn và blog. Trước tiên, bạn cần có sự phê duyệt từ các nhóm có thẩm quyền.

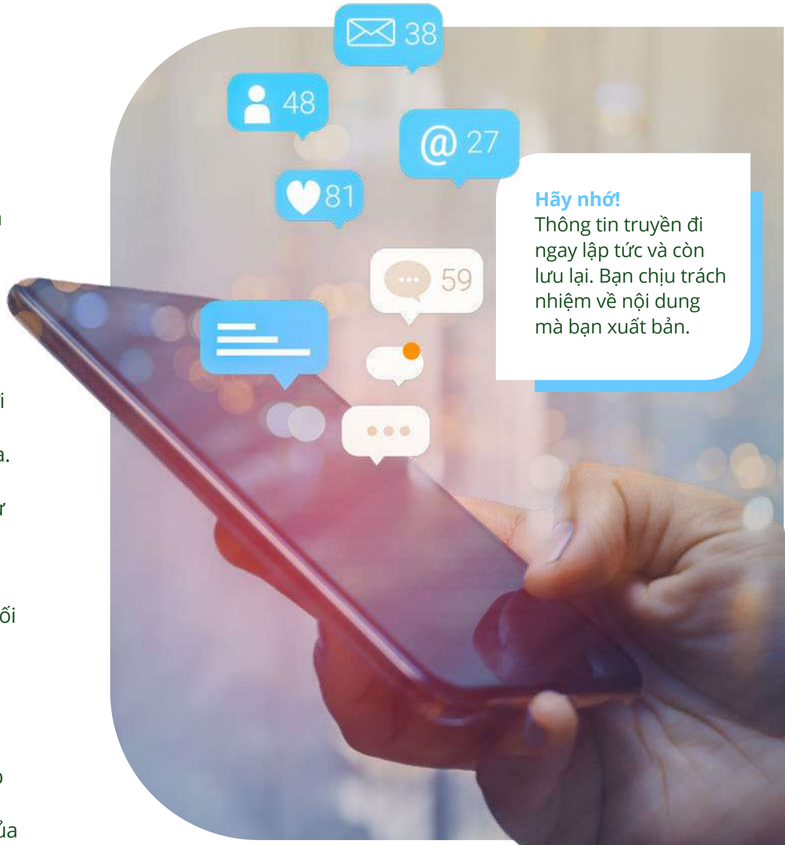
- **Nghĩ trước khi đăng bài.** Các bài đăng cá nhân của chúng ta trên mạng xã hội có thể phản ánh đời sống nghề nghiệp của chúng ta một cách tự nhiên và ảnh hưởng đến danh tiếng của Công ty chúng ta. Sử dụng khả năng phán đoán hợp lý và chú ý đến lời nói và hành động của bạn. Đảm bảo việc bạn sử dụng mạng xã hội – dù là với tư cách cá nhân hay với tư cách là nhân viên – nhất quán với các Giá trị, Quy tắc và chính sách của chúng ta cũng như với luật pháp. Những bình luận mang tính phân biệt đối xử, xúc phạm, đe dọa và quấy rối luôn là hành vi sai trái.

- **Hãy minh bạch.** Nếu bình luận hoặc bài đăng của bạn liên quan đến Công ty của chúng ta, bạn nên nói rõ về mối quan hệ với chúng ta. Trong giao tiếp cá nhân, hãy nói rõ rằng quan điểm bạn đang thể hiện là của riêng bạn. Không trả lời các khiếu nại của người tiêu dùng và khách hàng hoặc các bài đăng tiêu cực về Công ty của chúng ta, trừ khi đó là một phần công việc của bạn.

- **Hãy chính xác và thành thực.** Bám sát sự thật và không bao giờ đưa ra những tuyên bố sai lệch hoặc không công bằng.

Tự hỏi chính mình...
Tôi có đủ thẩm quyền để trả lời các câu hỏi hoặc chia sẻ thông tin thay mặt cho Công ty không?

Tự hỏi chính mình... Điều tôi đang nói có thể có tác động tiêu cực đến Công ty hoặc thương hiệu của chúng ta không?



Hãy nhớ!
Thông tin truyền đi ngay lập tức và còn lưu lại. Bạn chịu trách nhiệm về nội dung mà bạn xuất bản.

BẠN MUỐN BIẾT THÊM?

Chính sách Truyền thông của Bộ phận Ngoại vụ
Hướng dẫn Mạng xã hội

Bạn có thắc mắc?
Hãy cứ hỏi! Tìm đến một đồng nghiệp từ Bộ phận Ngoại vụ tại địa phương hoặc liên hệ với Bộ phận Truyền thông Toàn cầu hoặc Bộ phận Pháp chế Toàn cầu.

Bạn có những mối bận tâm?
Bày tỏ Quan điểm!

QUYÊN GÓP TỪ THIỆN MỘT CÁCH HỢP LÝ

Với các hoạt động trải rộng trên toàn cầu, chúng ta có cơ hội – và trách nhiệm – thông qua hoạt động kinh doanh của mình để đóng góp tích cực cho cộng đồng nơi chúng ta sinh sống, làm việc, tìm nguồn cung ứng và bán sản phẩm của mình. Quyên góp từ thiện và đầu tư cho cộng đồng có thể đóng một vai trò quan trọng trong việc này, với điều kiện là chúng ta đảm bảo rằng những việc đó luôn được thực hiện một cách thích hợp.

Mọi lúc. Mọi nơi.

Điều quan trọng là các khoản quyên góp và đóng góp phải hỗ trợ đúng mục đích và được thực hiện vì những lý do chính đáng – không gây ảnh hưởng quá mức đến người khác hoặc để đảm bảo có được lợi thế kinh doanh. Chúng ta cùng phải tránh để bị cảm nhận là tham nhũng và đảm bảo các khoản quyên góp của chúng ta là minh bạch và phù hợp.

- **Hãy chắc chắn rằng việc đó phù hợp với chiến lược của chúng ta.** Các khoản quyên góp và sáng kiến cộng đồng phải phù hợp với chiến lược Tạo Một Thế Giới Tốt Đẹp Hơn của chúng ta, hỗ trợ một trong các Mục tiêu Phát triển Bền vững của Liên hợp quốc hoặc phù hợp với bối cảnh hoạt động của chúng ta. Ví dụ: chúng ta có thể cung cấp hỗ trợ tài chính hoặc hỗ trợ khác để hỗ trợ khi xảy ra thiên tai.
- **Áp dụng các hình thức kiểm tra và thẩm định.** Điều này bao gồm sàng lọc tất cả các tổ chức nhận hỗ trợ và kiểm tra các dấu hiệu cảnh báo như các vấn đề về tính liêm chính trong quá khứ hoặc mối liên hệ với công chức. Thực hiện theo hướng dẫn này về các tiêu chí và quy trình quyên góp để đảm bảo các khoản quyên góp phù hợp và không bị lạm dụng cho các mục đích tham nhũng hoặc ngoài ý muốn khác. Cần phải đăng ký và xin phê duyệt trước từ bộ phận Pháp chế thông qua công cụ HeiDisclosure đối với mọi khoản quyên góp mang lại lợi ích cho các tổ chức từ thiện hoặc các quỹ được quản lý hoặc liên kết với các công chức nhà nước hoặc cơ quan công quyền. Ví dụ: khoản quyên góp cho một tổ chức phi chính phủ do vợ/chồng của một bộ trưởng điều hành.
- **Cho đi công khai và minh bạch.** Nếu không, mục đích có vẻ đáng ngờ. Không chuyển các khoản quyên góp thông qua các bên thứ ba trừ khi có mục đích rõ ràng và hợp pháp.
- **Hãy thận trọng với những khoản quyên góp chủ yếu mang lại lợi ích cho trẻ vị thành niên.** Mặc dù có mục đích tốt, nhưng các khoản quyên góp hoặc đầu tư cộng đồng do một công ty rượu bia thực hiện cho trường học và tổ chức trẻ em có thể bị coi là tiêu cực. Chúng ta phải tránh liên kết rượu bia với trẻ vị thành niên.

Hãy nhớ!
Các khoản quyên góp chỉ có thể được thực hiện mà không kỳ vọng nhận lại lợi nhuận kinh doanh hữu hình, chẳng hạn như xin giấy phép; nếu không thì có thể bị coi là hối lộ. Ở một số quốc gia, việc quyên góp cho công quỹ có thể là bắt buộc do là một phần trong hồ sơ dự án hoặc đăng ký giấy phép. Trong những trường hợp đó, việc quyên góp có thể được thực hiện, với điều kiện là phải được ghi lại đầy đủ và chính xác bằng văn bản.

BẠN MUỐN BIẾT THÊM?

Hướng dẫn Quyên góp Từ thiện
Công cụ HeiDisclosure

Bạn có thắc mắc?
Hãy cứ hỏi! Tìm đến một đồng nghiệp từ Bộ phận Ngoại vụ hoặc Pháp chế tại địa phương hoặc liên hệ với Bộ phận Ngoại vụ Toàn cầu hoặc bộ phận Ứng xử Kinh doanh Toàn cầu.

Bạn có những mối bận tâm?
Bày tỏ Quan điểm!

TÁCH BẠCH CÁC HOẠT ĐỘNG CHÍNH TRỊ CỦA BẠN

Là một Công ty, chúng ta không đóng góp chính trị dưới bất kỳ hình thức nào.
Nhưng chúng ta công nhận quyền đóng góp và tham gia vào các hoạt động chính trị của bạn với tư cách cá nhân – với điều kiện là bạn tôn trọng một vài nguyên tắc cơ bản.

Mọi lúc. Mọi nơi.

- **Tách bạch các hoạt động chính trị của bạn khỏi nơi làm việc, và bên ngoài giờ làm việc.** Không bao giờ sử dụng ngân quỹ hoặc nguồn lực của Công ty chúng ta để hỗ trợ các hoạt động chính trị. Và hãy thể hiện rõ rằng bạn không đại diện cho Công ty chúng ta. Đảm bảo rằng bạn công khai bất kỳ xung đột lợi ích hoặc liên kết chính trị nào có thể ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của chúng ta.

- **Đảm bảo việc đó không liên đới tới Công ty của chúng ta.** Hãy thể hiện rõ rằng những đóng góp và hỗ trợ của bạn cho các đảng phái chính trị là mang tính cá nhân và không tạo ấn tượng là có liên quan đến Công ty của chúng ta. Đặc biệt, Công ty của chúng ta không liên quan tới bất kỳ hoạt động nào kích động chủ nghĩa cực đoan hoặc làm suy yếu cam kết của chúng ta đối với sự đa dạng văn hóa và cơ hội bình đẳng.

Tự hỏi chính mình...
Các hoạt động chính trị cá nhân của tôi có thể liên đới tới Công ty không?

BẠN CÓ THẮC MẮC?

Hãy cứ hỏi! Tìm đến một đồng nghiệp từ Bộ phận Ngoại vụ tại địa phương.

Bạn có những mối bận tâm?
Bày tỏ Quan điểm!

BÀY TỎ QUAN ĐIỂM

Nếu bạn thấy điều gì đó không đúng, hãy bày tỏ quan điểm. Bảo vệ chính bạn, đồng nghiệp của bạn và Công ty của chúng ta.

Bày tỏ quan điểm nghĩa là gì?

Bạn có thể bày tỏ quan điểm về những gì?

Khi nào cần bày tỏ quan điểm?

Làm thế nào để bày tỏ quan điểm?

Nên kỳ vọng điều gì khi bạn bày tỏ quan điểm?

Bạn được kỳ vọng sẽ làm gì khi bày tỏ quan điểm?

BÀY TỎ QUAN ĐIỂM

Là một Công ty, chúng ta kỳ vọng mọi người hành động có trách nhiệm và với tính liêm chính. Nhưng đôi khi lại không phải như vậy. Nếu bạn nghe hoặc nhìn thấy điều gì đó có thể đi ngược lại Giá trị của chúng ta hoặc Bộ quy tắc này, chúng tôi khuyến khích bạn bày tỏ quan điểm. Điều này cho phép chúng tôi giải quyết mối lo ngại của bạn và giúp bảo vệ con người, Công ty và nơi làm việc của chúng ta. Chúng ta sẽ lắng nghe, hành động và bảo vệ.

Mọi lúc. Mọi nơi.

Bày tỏ quan điểm là trách nhiệm chung. Mục tiêu là bảo vệ người dân và Công ty của chúng ta khỏi mọi hình thức tổn hại bằng cách nêu lên những mối lo ngại trước khi chúng trở thành vấn đề. Hoặc để ngăn chặn các vấn đề biến thành một vấn đề thậm chí còn lớn hơn. Bày tỏ quan điểm có thể cần đến lòng can đảm, nhưng đó là điều đúng đắn.

Bày tỏ quan điểm nghĩa là gì?

Bày tỏ quan điểm về cơ bản có nghĩa là nêu lên mối lo ngại của bạn để nó có thể được giải quyết. Lý tưởng nhất là mọi người nên cảm thấy thoải mái khi thảo luận trực tiếp các mối lo ngại với người liên quan. Nhưng tất cả chúng ta đều biết điều này không phải lúc nào cũng khả thi hoặc thực tế, đó là lý do tại sao chúng tôi cung cấp nhiều cách khác để bạn bày tỏ quan điểm.

Bạn có thể bày tỏ quan điểm về những gì?

Bạn được khuyến khích bày tỏ quan điểm về bất kỳ hoạt động hoặc hành vi nào không phù hợp Bộ quy tắc của chúng ta hoặc luật pháp. Ví dụ: phân biệt đối xử hoặc quấy rối đối với đồng nghiệp, mối lo ngại về các hành vi phạm tội như gian lận và tham nhũng, xung đột lợi ích hoặc gây hại cho môi trường.

Nếu bạn cảm thấy khó chịu hoặc không thoải mái về hành vi sai trái có thể xảy ra, hãy nêu mối lo ngại của bạn bất kể quy mô hoặc tác động. Không bao giờ có bất kỳ tác hại nào khi cảnh báo về một điều gì đó, dù điều đó có thể nhỏ bé ra sao. Rủi ro nằm ở việc phớt lờ mọi chuyện. Những điều có vẻ giống như một vấn đề nhỏ ban đầu có thể trở nên lớn hơn nhiều nếu không được ai đó chú ý và xử lý. Các vấn đề có xu hướng phát triển và trở nên tồi tệ hơn theo thời gian. Tuy nhiên, chương trình Bày tỏ Quan điểm của chúng ta không nhằm mục đích giải quyết các tranh chấp cá nhân hoặc pháp lý hay bất kỳ khiếu nại nào bạn có thể có về việc làm của mình - chẳng hạn như phản đối việc đánh giá hiệu quả công việc của bạn, bất đồng với người quản lý hoặc khiếu nại về việc tăng lương. Đối tác Công việc Nhân sự của bạn luôn sẵn sàng hỗ trợ bạn về bất kỳ vấn đề nào như vậy hoặc bạn có thể liên hệ với Đại diện Đáng tin cậy để được tư vấn hoặc hỗ trợ.

Khi nào cần bày tỏ quan điểm?

Nếu bạn đã trải qua hoặc nhận thấy điều gì đó đáng ngờ hoặc sai trái, hoặc nếu bạn cảm thấy điều gì đó có thể vi phạm Bộ quy tắc của chúng ta, thì bạn nên nêu ra điều đó càng sớm càng tốt. Đừng lo lắng về việc bạn có bao nhiêu thông tin vào thời điểm này. Bằng cách nêu lên mối lo ngại sớm, chúng ta có cơ hội tốt nhất để tìm ra giải pháp nhanh chóng và ngăn tình hình leo thang. Nếu bạn nêu rõ mối lo ngại của mình, chúng tôi có sẵn các quy trình để xem xét và điều tra vấn đề đó. Nếu mối lo ngại của bạn bị nhầm lẫn hoặc vô căn cứ, bạn sẽ không bao giờ bị trách cứ (trừ trường hợp bạn cố tình khai báo sai). Xét cho cùng, chúng ta thà xem xét lại một mối lo ngại hóa ra là vô căn cứ còn hơn là có nguy cơ không biết về một vấn đề có thể trở nên nghiêm trọng.

Bằng cách nêu lên mối lo ngại sớm, chúng ta có cơ hội tốt nhất để tìm ra giải pháp nhanh chóng và ngăn tình hình leo thang.

LÀM THẾ NÀO ĐỂ BÀY TỎ QUAN ĐIỂM

Có nhiều cách và nhiều kênh để bày tỏ quan điểm.
Bạn chọn kênh nào không quan trọng, vì vậy hãy bày tỏ quan điểm theo bất kỳ cách nào bạn cảm thấy thoải mái nhất.

Quản lý của bạn

Chúng tôi khuyến khích mọi người có những cuộc trò chuyện thẳng thắn trong nhóm của mình, vì các vấn đề thường được giải quyết tốt nhất ngay lập tức giữa các đồng nghiệp. Nếu không thoải mái khi thảo luận trực tiếp về mối lo ngại của mình với người có liên quan, bạn cũng có thể nói chuyện với người quản lý của mình. Họ thường ở cương vị phù hợp để hiểu rõ và phản hồi.

Một đồng nghiệp đáng tin cậy

Ngoài ra, có nhiều người bên ngoài bộ phận của bạn mà bạn có thể nói chuyện. Các đồng nghiệp tại địa phương từ các nhóm Nhân sự, Pháp chế/Tuân thủ hoặc P&CI luôn sẵn sàng lắng nghe và tư vấn, và các Đại diện đáng tin cậy cũng vậy. Bạn có thể xin lời khuyên từ họ một cách không chính thức về những việc cần làm, nhưng họ cũng có thể hỗ trợ bạn nộp báo cáo Bày tỏ Quan điểm hoặc nộp báo cáo thay cho bạn.

Ứng xử Kinh doanh Toàn cầu

Bạn cũng có thể báo cáo trực tiếp mối quan ngại của mình với bộ phận Ứng xử Kinh doanh Toàn cầu qua email speakup@heineken.com.

Cổng thông tin Bày tỏ Quan điểm

Bạn cũng có thể nêu mối lo ngại của mình một cách an toàn và bảo mật thông qua cổng thông tin Bày tỏ Quan điểm độc lập, bên ngoài của chúng ta. Cổng thông tin này có thể truy cập 24/7 trên web (speakup.heineken.com), điện thoại hoặc ứng dụng, bằng ngôn ngữ của riêng bạn. Bạn có thể bày tỏ quan điểm một cách bí mật và thậm chí ẩn danh, nếu muốn.

Chúng tôi khuyến khích tất cả nhân viên sử dụng các kênh chuyên dụng của mình để báo cáo các mối lo ngại và vấn đề trong nội bộ. Tuy nhiên, khi có sẵn và thích hợp, cũng có thể gửi báo cáo đến các cơ quan có thẩm quyền.

NÊN KỲ VỌNG ĐIỀU GÌ KHI BẠN BÀY TỎ QUAN ĐIỂM?

Điều gì sẽ xảy ra tiếp theo?

Tất cả các báo cáo Bày tỏ Quan điểm được báo cáo trực tiếp trong cổng thông tin Bày tỏ Quan điểm toàn cầu của chúng ta đều được xem xét bởi một nhóm độc lập, để bảo vệ tính bảo mật của người báo cáo và để đảm bảo việc theo dõi và điều tra đầy đủ. Mục đích của một cuộc điều tra là thu thập dữ kiện để xác định xem mối lo ngại đó có được khẳng định hay không và nếu có thì cần phải thực hiện những hành động gì. Tất cả nhân viên được kỳ vọng sẽ hợp tác đầy đủ trong các cuộc điều tra. Sổ tay Bày tỏ Quan điểm chứa nhiều thông tin hơn về cách điều tra các trường hợp. Khi báo cáo mối lo ngại, bạn sẽ nhận được xác nhận đã nhận được báo cáo trong vòng năm ngày. Bạn cũng sẽ được thông báo sau khi cuộc điều tra hoàn tất. Thông tin chi tiết về kết quả thường sẽ không được chia sẻ để bảo vệ tính bảo mật của cuộc điều tra và tôn trọng quyền riêng tư của những người có liên quan. Nếu mối lo ngại được khẳng định, một quyết định sẽ được đưa ra liên quan đến biện pháp kỷ luật cần thiết, nếu có. Các biện pháp khác bao gồm cải tiến quy trình và kiểm soát cũng như đào tạo để ngăn chặn các vấn đề trong tương lai.

Chúng tôi bảo vệ tính bảo mật và ẩn danh

Nếu bạn báo cáo mối lo ngại, thông tin bạn cung cấp sẽ chỉ được chia sẻ với những người cần biết để điều tra mối lo ngại của bạn hoặc giải quyết vấn đề đó. Tuy nhiên, bạn chọn báo cáo vấn đề đó, danh tính của bạn sẽ không được tiết lộ trừ khi bạn đồng ý. Nếu bạn muốn ẩn danh, điều này sẽ được tôn trọng. Là một Công ty, chúng ta có trách nhiệm điều tra các mối lo ngại chứ không phải người đã báo cáo. Không bao giờ có thể chấp nhận được việc truy tìm hoặc thậm chí phỏng đoán danh tính của những người nêu lên mối lo ngại một cách ẩn danh. Nếu bạn nghĩ rằng danh tính của bạn đã bị tiết lộ mà không có sự cho phép của bạn, vui lòng báo cáo.

Chúng ta có chính sách không dung thứ cho trả đũa

Chúng ta thực sự trân trọng tất cả những người bày tỏ quan điểm khi họ thấy điều gì đó sai trái liên quan đến Công ty hoặc nhân viên của chúng ta. Chúng ta nghiêm cấm mọi hình thức trả đũa đối với bất kỳ ai bày tỏ quan điểm với thiện chí hoặc hợp tác trong cuộc điều tra. Trả đũa là vi phạm Bộ quy tắc và sẽ dẫn đến biện pháp kỷ luật. Nếu bạn cho rằng mình đã phải chịu bất kỳ hình thức trả đũa nào, vui lòng báo cáo để chúng tôi có thể thực hiện hành động bảo vệ bạn.

Đừng lạm dụng công cụ Bày tỏ Quan điểm để vu khống

Mặc dù chúng tôi khuyến khích bạn bày tỏ quan điểm nhưng bạn không bao giờ nên sử dụng các kênh Bày tỏ Quan điểm để cố ý buộc tội sai người khác – ví dụ: nếu bạn cảm thấy thất vọng với đồng nghiệp hoặc các nhiệm vụ trong công việc. Điều này là không công bằng và gây tổn hại cho những người liên quan, và sẽ không được dung thứ.

Điều này có thể xảy ra...
Trong các cuộc họp nhóm, người quản lý thường đưa ra những nhận xét xúc phạm và nhạy cảm đối với đồng nghiệp. Mọi người đều biết nhưng dường như không làm gì về vấn đề này.

Bạn có thể nghĩ...
Thật vô nghĩa khi nêu lên mối lo ngại của tôi. Dù sao thì sẽ chẳng có gì xảy ra hoặc thay đổi. Nếu những người khác biết về vấn đề này nhưng phớt lờ nó, có lẽ tôi đang phản ứng thái quá và chỉ nên chấp nhận đây là một phần trong văn hóa của nhóm.

Nhưng thật ra...
Bạn không nên phớt lờ mà hãy bày tỏ quan điểm. Thực tế là những người khác đang phớt lờ hoặc dường như đang chấp nhận hành vi không phù hợp, không nên ngăn cản bạn báo cáo hành vi đó. Việc nêu lên mối lo ngại có thể khó khăn, nhưng làm như vậy có thể chấm dứt các tình huống có hại hoặc ngăn chúng trở nên tồi tệ hơn. Bằng cách bày tỏ quan điểm, bạn đang hành động để bảo vệ bản thân, đồng nghiệp và nơi làm việc của mình. Bày tỏ quan điểm có thể cần đến lòng can đảm, nhưng đó là điều đúng đắn.

Tự hỏi chính mình...
Hành vi này có khiến tôi cảm thấy lo lắng hay căng thẳng không? Nếu có thì đó là một dấu hiệu cho thấy tôi nên bày tỏ quan điểm.

Hãy nhớ!
Đừng im lặng vì những người khác không hành động. Bảo vệ nơi làm việc, đồng nghiệp và bản thân bằng cách bày tỏ quan điểm.

BẠN ĐƯỢC KỲ VỌNG SẼ LÀM GÌ KHI BÀY TỎ QUAN ĐIỂM?

Là một nhân viên, bạn có trách nhiệm:

- **Làm thế nào và khi nào cần bày tỏ quan điểm.** Tuân theo Bộ Quy tắc là nỗ lực chung, và chúng tôi tin tưởng vào sự hỗ trợ của bạn trong việc nêu lên mối lo ngại và báo cáo các hành vi vi phạm để có thể giải quyết. Hãy đảm bảo rằng bạn hiểu cách bày tỏ quan điểm và làm như vậy khi cần thiết. Nếu bạn nghi ngờ hoặc phát hiện bất kỳ hành vi bất hợp pháp nào liên quan đến hoạt động của chúng ta hoặc các hoạt động liên quan đến bên thứ ba, hãy báo cáo ngay cho nhóm Pháp chế hoặc báo cáo trực tiếp qua cổng thông tin Bày tỏ Quan điểm.

- **Không bao giờ trả đũa ai đó vì đã bày tỏ quan điểm.** Tiếp tục đối xử một cách công bằng và tôn trọng với bất kỳ ai đã bày tỏ quan điểm, và không tìm cách làm hại, trừng phạt hoặc tẩy chay họ. Việc trả đũa dưới bất kỳ hình thức nào (dù rõ ràng hay tinh vi) đều là sai trái và sẽ không được dung thứ.

- **Hợp tác trong các cuộc điều tra.** Với tư cách là một nhân viên, bạn phải hợp tác và tham gia vào các cuộc điều tra về Bày tỏ Quan điểm. Theo luật pháp địa phương, điều đó có nghĩa là bạn phải tuân thủ mọi yêu cầu hoặc hướng dẫn của nhóm điều tra. Điều này bao gồm việc tham dự các cuộc phỏng vấn, cung cấp tài liệu và tuân thủ mọi biện pháp và yêu cầu điều tra khác. Hợp tác là chìa khóa để đảm bảo chất lượng và sự công bằng của cuộc điều tra. Đừng cản trở hoặc gây trở ngại cho việc điều tra - ví dụ: bằng cách xóa hoặc tiêu hủy bằng chứng hoặc đưa ra tuyên bố sai sự thật.

- **Tôn trọng tính bảo mật và quyền riêng tư.** Không thảo luận bất kỳ vấn đề nào đang được điều tra với người khác (bao gồm đồng nghiệp và người quản lý của bạn) trừ khi vấn đề đó đã được nhóm điều tra làm rõ. Tính bảo mật là cần thiết để bảo vệ sự toàn vẹn của quy trình và đảm bảo sự công bằng cho tất cả các bên liên quan.

Nếu là quản lý nhân sự hoặc lãnh đạo cấp cao, bạn có thêm các trách nhiệm:

- **Tạo ra văn hóa an toàn khi bày tỏ quan điểm.** Khuyến khích nhóm của bạn nêu lên mối lo ngại và báo cáo các vi phạm thực tế hoặc nghi ngờ đối với Bộ Quy tắc. Đảm bảo rằng nhóm của bạn hiểu cách bày tỏ quan điểm và cảm thấy thoải mái, an toàn khi làm điều đó. Không bao giờ yêu cầu hoặc hướng dẫn bất kỳ ai không báo cáo mối lo ngại của họ.

- **Cung cấp hỗ trợ và bảo vệ.** Đừng bỏ qua hoặc phớt lờ bất kỳ mối lò ngại nào được chia sẻ với bạn. Hãy lắng nghe và hỗ trợ bất kỳ ai nêu lên mối lo ngại hoặc khiến bạn lưu ý về những hành vi vi phạm thực tế hoặc tiềm ẩn. Hãy đảm bảo rằng họ được tôn trọng và không bị trả đũa – bởi chính bạn hoặc đồng nghiệp của bạn.

- **Thực hiện hành động thích hợp.** Đảm bảo mọi mối lo ngại nêu ra đều được xem xét nghiêm túc, được giải quyết kịp thời và đúng cách. Tùy thuộc vào bản chất, một số mối lo ngại hoặc vấn đề có thể được giải quyết ngay lập tức trong nhóm. Nếu không thể làm như vậy, hãy nêu lên mối lo ngại đến cấp cao hơn càng sớm càng tốt – ví dụ: bằng cách gửi báo cáo Bày tỏ Quan điểm. Sau khi nộp báo cáo, Nhóm đánh giá giải quyết vụ việc trên Kênh Lên Tiếng có thể xác định hướng hành động phù hợp. Việc gửi báo cáo Bày tỏ Quan điểm là bắt buộc đối với các vấn đề cần điều tra và đối với mọi vấn đề gian lận hoặc quy định (hối lộ và tham nhũng, luật cạnh tranh, lệnh trừng phạt hoặc rửa tiền). Hợp tác và hoàn thiện đầy đủ, kịp thời mọi tài liệu mà nhóm điều tra yêu cầu (ví dụ: thông tin vụ việc và bài học kinh nghiệm).

- **Ngăn ngừa các vấn đề trong tương lai.** Nếu đã xảy ra hành vi vi phạm Bộ Quy tắc trong nhóm hoặc hoạt động của bạn, hãy tự hỏi liệu có cần thảo luận thêm, đào tạo hoặc thay đổi đối với quy trình kinh doanh và biện pháp kiểm soát để giảm khả năng xảy ra vi phạm tương tự trong tương lai hay không. Và có hành động phù hợp.

BẠN MUỐN BIẾT THÊM?

Hãy xem Hướng dẫn Bày tỏ Quan điểm nếu bạn muốn tìm hiểu thêm, chẳng hạn như nếu bạn cân nhắc xem có nên bày tỏ quan điểm hay không. Hướng dẫn Bày tỏ Quan điểm nhằm mục đích làm sáng tỏ quy trình bày tỏ quan điểm và hướng dẫn bạn qua từng bước của quy trình.

Bạn có thắc mắc?
Hãy cứ hỏi! Hãy liên hệ với một trong các Đại diện Đáng tin cậy của Công ty hoặc liên hệ với bộ phận Ứng xử Kinh doanh Toàn cầu.

BẢNG THUẬT NGỮ

Công bằng là cung cấp khả năng tiếp cận công bằng với các nguồn lực và cơ hội, cũng như đối xử công bằng trong các quy trình cốt lõi, để mọi cá nhân phát huy hết tiềm năng của mình.

Công chức là những người nắm giữ một chức vụ trong chính phủ hoặc chức vụ công, dù được bầu, bổ nhiệm hay được tuyển dụng. Công chức thường bao gồm các cá nhân làm việc cho các cơ quan, ban ngành hoặc tổ chức chính phủ ở nhiều cấp độ khác nhau (bao gồm địa phương, khu vực và quốc gia). Ví dụ như tổng thống, thống đốc, thị trưởng, thành viên quốc hội, viên chức hải quan, nhân viên thuế, nhân viên thực thi pháp luật và thanh tra, thẩm phán, nhà chức trách, đại sứ, nhân viên chính phủ cấp thấp hơn như thư ký thành phố và thành viên của cơ quan cảnh sát hoặc lực lượng vũ trang. Thuật ngữ công chức cũng bao gồm nhiều loại hình cá nhân khác nhau ngoài vai trò truyền thống trong chính phủ, chẳng hạn như các cá nhân làm việc cho các doanh nghiệp do nhà nước sở hữu hoặc kiểm soát, những người đại diện cho một đảng chính trị hoặc tổ chức quốc tế công và các thành viên của gia đình hoàng gia.

Đối tác kinh doanh bao gồm khách hàng, người bán, nhà cung cấp, nhà phân phối và đối tác liên doanh của Công ty chúng ta.

Đóng góp chính trị là các khoản đóng góp tài chính hoặc các hình thức hỗ trợ khác, chẳng hạn như tài trợ cho một sự kiện, công việc tình nguyện hoặc sử dụng miễn phí hoặc giảm giá các cơ sở, chẳng hạn như văn phòng, cho các công chức.

Giải trí và chiêu đãiđề cập tới các sự kiện vượt ra khỏi phạm vi một bữa ăn công việc bình thường và bao gồm những hoạt động giải trí như biểu diễn sân khấu, hòa nhạc hoặc sự kiện thể thao. Giải trí và chiêu đãi cũng bao gồm các sự kiện liên quan đến du lịch xuyên biên giới và/hoặc chỗ ở qua đêm. Theo quan điểm về bản chất hoạt động kinh doanh của chúng ta, các cuộc thăm thị trường thông lệ không được xem là chiêu đãi. Nếu bạn cung cấp hoặc nhận chiêu đãi hoặc tiếp đón và người chiêu đãi không hiện diện, việc này được coi là quà tặng.

Hối lộ là việc đề nghị, hứa hẹn, tặng, nhận hoặc gạ gẫm một lợi ích không chính đáng có giá trị bất kỳ (bao gồm quà tặng, phí, phần thưởng hoặc các lợi ích khác như đặc quyền, miễn trừ, chức vụ hoặc đối xử ưu đãi) để gây ảnh hưởng không thích đáng đến hành động hoặc quyết định của một bên khác.

Người đại diện Đáng tin cậy là những đồng nghiệp khách quan, độc lập trong mỗi Công ty Vận hành mà bạn có thể tìm đến để được hướng dẫn nếu bạn lo ngại về hành vi sai trái và muốn nói chuyện bí mật với ai đó.

Quà tặng là bất kỳ hàng hóa hay vật phẩm nào có giá trị được cho mà không phải thanh toán hay cân nhắc khác để đáp lại. Quà tặng bao gồm chiết khấu cá nhân, vé hoặc các món quà khác. Tài liệu quảng cáo thương hiệu hoặc hàng mẫu miễn phí được tặng cho người bán hàng hoặc chủ quán bar không được coi là quà tặng theo Chính sách này, nếu chúng được tặng với số lượng hợp lý và tần suất hạn chế.

Quyên góp từ thiện là quà tặng bằng tiền mặt hoặc hiện vật cho các tổ chức hoặc cộng đồng phi lợi nhuận mà không kỳ vọng nhận lại bất kỳ điều gì, để giúp tổ chức hoàn thành các mục tiêu và mục đích của mình.

Rửa tiền có nghĩa là sử dụng các hoạt động kinh doanh hoặc doanh nghiệp hợp pháp để che giấu nguồn gốc tội phạm hình sự về tiền hay giá trị tiền (tiền thu được của tội phạm). Rửa tiền bao gồm nhiều hoạt động, bao gồm: (i) Che giấu bản chất, nguồn gốc, địa điểm hoặc quyền sở hữu của thu nhập do phạm tội mà có, (ii) Giành được, sử dụng hoặc sở hữu tài sản do phạm tội mà có, (iii) Chuyển đổi hoặc chuyển nhượng hoặc di chuyển thu nhập do phạm tội mà có khỏi một quốc gia, (iv) Giúp người khác giành được, nắm giữ, sử dụng hoặc kiểm soát thu nhập do phạm tội mà có.

BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ TRONG KINH DOANH

PHIÊN BẢN: THÁNG 9 NĂM 2023

Bộ quy tắc này áp dụng cho tất cả các cá nhân được tuyển dụng bởi bất kỳ công ty HEINEKEN nào, bất kể loại hợp đồng hoặc địa điểm làm việc của họ ("nhân viên"):

- Nhân viên HEINEKEN, dù là nhân viên toàn thời gian hay bán thời gian, thời hạn cố định, lâu dài, thực tập sinh hoặc thông qua hợp đồng bên thứ ba
- Cá nhân có vai trò giám đốc theo quy định hoặc các trách nhiệm tương đương
- Nhân viên của các công ty mới mua lại (kể từ ngày mua lại)
- Nhân viên HEINEKEN của các liên doanh

Bộ quy tắc này áp dụng cho những cá nhân này không chỉ trong thời gian làm việc mà còn trong thời gian nghỉ và các môi trường xã hội khác liên quan đến công việc (chẳng hạn như uống sau giờ làm việc, tiệc tùng, tụ họp, hội nghị, gặp mặt bên ngoài cơ sở của HEINEKEN).

HEINEKEN và Công ty của chúng ta nghĩa là mỗi công ty thuộc sở hữu và kiểm soát phần lớn, trực tiếp hay gián tiếp, bởi HEINEKEN N.V.