

Кодекс корпоративной этики



СОДЕРЖАНИЕ

1. О КОДЕКСЕ КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ

1.1. Цель Кодекса

1.2. Задачи Кодекса

1.3. Для кого предназначен Кодекс?

2. СОБЛЮДЕНИЕ ЭТИЧЕСКИХ ПРИНЦИПОВ

2.1. Каждый член команды обязуется

2.2. Взаимоотношения с клиентами

2.3. Взаимоотношения в коллективе

2.4. Обязанности руководителей «Тон сверху»

2.5. Взаимоотношения между сотрудниками и компанией

2.6. Здоровье, безопасность, корпоративная социальная ответственность

3. СТАНДАРТ КОРПОРАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ

3.1. Стандарт внешнего вида сотрудника Компании

3.2. Стандарт коммуникаций сотрудников Компании

3.2.1. Культура деловой переписки

3.2.2. Телефонный этикет

3.2.3. Вне территории Компании

3.2.4. Общение в социальных сетях

3.3. Защита активов компании и бережливость

3.4. Борьба с мошенничеством

4. ЭТИЧЕСКИЕ КОНФЛИКТЫ И ИНФОРМИРОВАНИЕ О НАРУШЕНИЯХ

4.1. Нарушения, о которых следует сообщать немедленно

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ КОДЕКСА

1. О КОДЕКСЕ КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ

Кодекс корпоративной этики (далее Кодекс этики, Кодекс) отражает принятые в компании стандарты поведения, основанные на наших ценностях, гарантирующих честные и справедливые отношения к членам нашей команды, клиентам, партнерам, а также соблюдение законов и внутренних политик.

1.1. Цель Кодекса

Целью Кодекса корпоративной этики является отражение этических норм и правил поведения работников, закрепление общих стандартов деятельности компании, направленных на защиту репутации, повышение прибыльности, финансовой стабильности и эффективности работы компании.

1.2. Задачи Кодекса

- определить стандарты поведения в работе с клиентами, деловыми партнерами, акционерами, государственными органами и общественностью;
- сформировать принципы взаимоотношений внутри коллектива;
- служить инструментом для предотвращения возможных нарушений и конфликтных ситуаций;
- обеспечить надлежащий уровень прозрачности при осуществлении деятельности компании;
- обеспечить баланс между интересами собственников компании (акционеров), работников, клиентов, деловых партнеров и иных заинтересованных лиц.

1.3. Для кого предназначен Кодекс?

Кодекс этики предназначен для всех сотрудников Компании вне зависимости от занимаемой должности. Соблюдение положений Кодекса является неотъемлемым условием работы каждого из нас. Кодекс устанавливает единые принципы деловой этики и делового поведения для каждого сотрудника Компании.

2. СОБЛЮДЕНИЕ ЭТИЧЕСКИХ ПРИНЦИПОВ

Мы дорожим своей репутацией, соблюдаем этические принципы и выполняем принятые на себя обязательства всегда и в любых обстоятельствах. К коллегам, клиентам, партнерам и иным лицам, с которыми мы взаимодействуем, мы относимся с уважением и доброжелательностью. Мы несем ответственность за результаты своей работы и за окружающую рабочую атмосферу.

2.1. Каждый член команды обязуется:

- Ознакомиться с положениями Кодекса этики и руководствоваться ими в ежедневной работе, избегать ненадлежащего поведения;
- С уважением относиться к коллегам по работе, оказывать поддержку новым сотрудникам;
- Выполнять должностные обязанности качественно и в срок, стремиться к поиску оптимального решения, нести ответственность за результат своей работы;
- Признавать свои ошибки, сообщать о них руководителям и коллегам в целях минимизации возможных негативных последствий.

2.2. Взаимоотношения с клиентами

Взаимоотношения с клиентами – основа нашего бизнеса. Мы здесь, чтобы предоставлять товары и услуги нашим клиентам, руководствуясь принципами честности, открытости и справедливости.

Мы всегда стремимся соответствовать самым высоким стандартам обслуживания, оказывать услуги профессионально. Каждый сотрудник компании выполняет обещания, данные клиентам, оперативно реагирует на запросы, несет персональную ответственность за результаты своей работы, признает ошибки, извлекает уроки и предпринимает действия, необходимые для качественного выполнения своих обязанностей, дает исчерпывающие консультации, не вводящие клиентов в заблуждение.

Обратная связь от наших клиентов – неотъемлемая часть нашего развития и самосовершенствования. Работая с обращениями, мы незамедлительно принимаем меры для быстрого разрешения возникших затруднений и предотвращаем появление аналогичных ситуаций в будущем. Мы очень ценим и внимательно относимся к отзывам о нашей работе, так как это повышает качество наших продуктов и услуг и сохраняет преданность наших клиентов.

Стандарты взаимоотношений сотрудников компании с клиентами

1. Мы осознаем важность для компании каждого клиента.
2. Мы создаем такую приветливую и доверительную атмосферу, в которой каждому нашему клиенту будет комфортно.
3. Мы не обсуждаем с коллегами по работе или по телефону личные проблемы в присутствии клиента.
4. Все обращения клиентов, мы рассматриваем как советы по улучшению качества нашей работы.

2.3. Взаимоотношения в коллективе

Мы стремимся создавать и поддерживать такую рабочую атмосферу, которая позволяет каждому члену нашей команды раскрыть свой потенциал. Наши сотрудники открыто высказывают свою точку зрения, не боятся говорить о проблемах. Мы признаем ошибки, извлекаем уроки и предпринимаем действия. Мы уважаем взгляды других и делимся знаниями и ресурсами для достижения отличных результатов, обеспечения высокого качества работ и содействия индивидуальному и коллективному росту. **Члены нашей команды относятся друг к другу как к внутреннему клиенту** – мы открыты и доверяем друг другу, уважительно относимся к мнению каждого члена нашего коллектива.

Создание атмосферы понимания и доверия, а также поддержка продуктивной рабочей среды – наша общая обязанность. В нашей команде недопустимы непристойные, вульгарные, грубые, жестокие, дискриминационные, агрессивные или оскорбительные выражения, жесты и формы поведения.

Стандарты взаимоотношений сотрудников компании

1. Мы внимательны ко всем просьбам коллег, вызванных производственной необходимостью. В случае, если не можем сразу уделить достаточного внимания решению вопроса, договариваемся об удобном для каждой из сторон сроке.
2. Мы ценим свое рабочее время и время наших коллег. Мы понимаем, что нарушение договоренности о времени может дезорганизовать работу. Если по объективным причинам мы не можем вовремя быть на встрече, обязательно звоним и предупреждаем об этом заранее.
3. Для качественного принятия решений коллегиальными органами (рабочими группами, комитетами и др.) мы готовим повестку встречи и предоставляем материалы, используемые для принятия решения, всем участникам мероприятия минимум за 1 рабочий день до намеченного заседания.
4. На работе мы общаемся вполголоса, не допускаем громких обсуждений и дискуссий в офисе, которые могут помешать нашим коллегам.
5. Мы придерживаемся принципа: обсуждение проблемы – коллегиально, принятие решения – персонифицировано. При этом мы берем на себя ответственность в пределах нашей служебной компетенции.
6. Для обеспечения эффективных внутренних коммуникаций, отлучаясь из офиса (кабинета), обязательно сообщаем руководителю (секретарю / коллегам), куда идем и когда (приблизительно) вернемся.
7. Мы обязательно информируем своего непосредственного руководителя в случае контакта с правоохранительными органами.

2.4 Обязанности руководителей «Тон сверху»

На руководителей Компании возложена дополнительная ответственность за создание и поддержание такой культуры поведения, при которой сотрудники знают и понимают свои обязанности и свободно информируют о своих сомнениях и проблемах.

Руководители любого уровня обязаны:

1. на личном примере показывать приверженность принципам этики;
2. создавать в коллективе среду открытого общения, в которой каждый сотрудник чувствует себя комфортно, вынося на обсуждение тот или иной вопрос;
3. не давать сотрудникам поручений, нарушающих требования Кодекса или иных принципов деловой этики;
4. незамедлительно принимать меры по устранению нарушений принципов этики, а также принимать необходимые меры воздействия;
5. систематически проводить встречи с коллективом, для постановки задач на предстоящий отчетный период (квартал): групповых и индивидуальных. В течение квартала руководители должны направлять и корректировать деятельность подчиненных. Обязанность руководителя в конце отчетного периода дать обратную связь и обсудит результаты деятельности с подчиненными. Сотрудники могут сами инициировать встречу с руководителями для оценки результатов своей деятельности. Руководители обязаны учитывать соблюдение сотрудниками требований Кодекса и вклад сотрудников в формирование культуры поведения в Компании при проведении оценки их деятельности.

2.5 Взаимоотношения между сотрудниками и компанией

Компания строит отношения со своими сотрудниками на принципах: долгосрочного сотрудничества, взаимного уважения и неукоснительного исполнения взаимных обязательств.

Компания соблюдает трудовое законодательство, выступает за разумный баланс между работой и личной жизнью сотрудников, с уважением относится к их обязательствам вне работы.

В свою очередь сотрудники Компании должны соблюдать требования трудовой дисциплины, установленной внутренними документами Компании, быть нацеленности на заданный результат в определенные сроки.

Мы поощряем сотрудников к самосовершенствованию и достижению высоких результатов в работе. В Компании действует система корпоративных наград, предусматривающая различные виды нематериального поощрения и признания достижений сотрудников. У нас принято отмечать лучших сотрудников, как по их профессиональным компетенциям, так и за образцовое проявление ценностей Компании в своем поведении.

Компания ожидает от сотрудников активного участия в развитии организации – участия в опросах, системе подачи идей, включенности во все внутренние коммуникации компании.

2.6 Здоровье, безопасность, корпоративная социальная ответственность

Мы заботимся о здоровье и благополучии членов нашей команды, поэтому обеспечение безопасности и комфортных условий работы, поддержание здорового образа жизни являются для нас приоритетом. Мы верим, что здоровый образ жизни является основой для гармоничного развития наших сотрудников.

При этом безопасность на рабочем месте зависит не только от мер, принимаемых компанией, но и от компетентности каждого сотрудника. Даже самые важные и срочные дела мы должны выполнять только при условии соблюдения правил безопасности и охраны труда.

Мы понимаем важность корпоративной социальной ответственности и рассматриваем ее как полноценный бизнес-инструмент, способствующий процветанию компании и одновременно росту благосостояния общества, улучшению его качества жизни.

3. СТАНДАРТЫ КОРПОРАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ

3.1. Стандарт внешнего вида сотрудника Компании

Команда – это уверенные в себе сотрудники, стремящиеся к успеху. Наш внешний вид соответствует этому содержанию. В выборе одежды, прически и аксессуаров мы руководствуемся принципом «Я настроен заниматься серьезным делом, и не собираюсь никого эпатировать». Мы не сторонники слишком жестких и консервативных правил, однако, традиционный деловой стиль является обязательным вариантом нашего

внешнего вида с понедельника по четверг. По пятницам допустимо приходить на работу в свободной одежде аккуратного вида. Исключение составляют сотрудники, проводящие встречи с клиентами/партнерами, выезжающие на встречи за пределы офиса или обязанные носить униформу. Для тех категорий сотрудников, стандарты работы которых предполагают ношение униформы, ее ношение обязательно во все без исключения рабочие дни.

3.2 Стандарт коммуникаций сотрудников Компании

Во внутрикорпоративном общении мы преимущественно придерживаемся электронного документооборота. Система электронного документооборота является единственным каналом коммуникации для утверждения и доведения нормативно-распорядительных документов, постановки задач, организации совещаний, назначения встреч, обмена письмами.

3.2.1. Культура деловой переписки

На все поступающие по e-mail письма, мы отвечаем в течение одного рабочего дня. Исключение составляют случаи, когда мы находимся в отпуске, в командировке (если нет возможности настроить корпоративную электронную почту), отсутствуем на работе по причине болезни и пр.

При подготовке к плановому отпуску или командировке, мы делаем информационную рассылку для сотрудников Компании, с которыми находимся в функциональном взаимодействии. В данной рассылке мы указываем период своего отсутствия (даты и время), а также информацию о сотруднике, который будет выполнять наши функциональные обязанности. Также мы устанавливаем на своем почтовом ящике автоответ с информацией, аналогичной указанной в рассылке.

3.2.2. Телефонный этикет

Мы вежливо и содержательно отвечаем на входящие звонки (как от внешних, так и от внутренних клиентов), создавая атмосферу профессионализма и дружелюбия. Разговаривая по телефону, мы всегда помним, что в помещении присутствуют наши коллеги и/или клиенты. Мы стараемся отвечать на все входящие звонки. В случае отсутствия у работника возможности ответить на звонок, на звонок отвечает его коллега.

При работе в офисе формата «open space» необходимо снизить громкость мобильного телефона. На совещаниях и встречах, мобильный телефон обязательно должен быть переведен в беззвучный режим.

3.2.3. Вне территории компании

Работники Компании воздерживаются от действий, которые могут тем или иным образом негативно повлиять на имидж и репутацию компании.

3.2.4. Общение в социальных сетях

Сотрудники должны помнить, что общение в социальных сетях интернет, как правило, носит публичный характер. Сотрудникам запрещается распространять или обсуждать без согласия Компании на публичных интернет-ресурсах информацию, связанную с деятельностью Компании, размещать фото и видеоизображения, не соответствующие действительности и/или порочащие деловую репутацию Компании.

3.3. Защита активов компании и бережливость

Мы убеждены, что все члены команды обязаны действовать добросовестно и не допускать ненадлежащего использования или растраты имущества Компании, служебной информации и средств, выделенных на командировочные и представительские расходы. В первую очередь наши сотрудники руководствуются интересами Компании. Мы тратим, если нет других возможностей не тратить, и только для выполнения работы. Мы экономим средства Компании и оплачиваем расходы так, словно распоряжаемся своими деньгами. Мы соблюдаем конфиденциальность информации, полученной в ходе нашей профессиональной деятельности, понимаем разницу между вопросами, которые могут обсуждаться исключительно среди коллег по работе и информацией, которой можно поделиться с родными и близкими.

3.4. Борьба с мошенничеством

Мы нетерпимы ко всем видам мошенничества и финансовых злоупотреблений.

Мы осознаем, что борьба с любыми умышленными действиями, направленными на причинение ущерба Компании или нашим партнерам/клиентам, является задачей каждого из нас.

Мы готовы при любых подозрениях в совершении третьими лицами (будь то клиентами или сотрудниками) мошеннических действий сообщить о них по конфиденциальным каналам Службы этического контроля. Мы понимаем, что предоставление информации в Службу этического контроля ни в коем случае не является обвинением. Предоставленная нами информация лишь даст возможность Компании проявить дополнительную бдительность и в случае, если факт мошенничества подтвердится, заблаговременно принять предупреждающие меры.

4. ЭТИЧЕСКИЕ КОНФЛИКТЫ И ИНФОРМИРОВАНИЕ О НАРУШЕНИЯХ

При возникновении у Вас сомнений в этичности тех или иных решений или действий, их соответствия правилам поведения и принципов ведения бизнеса, принятых в нашей команде и изложенных в данном Кодексе, обсудите варианты действий со своим руководителем, задача которого – обеспечить поддержку и предоставить квалифицированную консультацию. Вы также можете обратиться за разъяснением в Департамент по работе с персоналом Центрального офиса.

Если вы считаете, что ваш руководитель вовлечен в сомнительную деятельность, обратитесь к вышестоящему руководителю. Любой сотрудник, который задает вопросы, обращается за консультацией, добросовестно сообщает о нарушении, действует в соответствии с Кодексом. Компания гарантирует, что сотрудник не будет подвергнут какому-либо наказанию за добросовестное сообщение о нарушении и за обоснованные требования о соблюдении этических стандартов другими сотрудниками. Вся информация, полученная от сотрудника, проверяется с соблюдением режима конфиденциальности.

4.1. Нарушения, о которых необходимо сообщать немедленно

Компания поддерживает развитие в коллективе атмосферы доверия, в которой могут обсуждаться любые этические проблемы. Однако существуют нарушения, о которых необходимо немедленно сообщать на линии информирования:

1. случаи мошенничества;
2. действия, направленные на искажение отчетности;
3. действия, несущие значимые риски потери деловой репутации или правовые риски для Компании;
4. нарушения этических норм, в результате которых сотруднику/сотрудникам или Компании нанесен или может быть нанесен вред;
5. предложение или получение взятки, обещание дать взятку.

4.2 Контакты Службы этического контроля

Служба организована с целью получения информации о мошеннических, коррупционных и других правонарушениях, наносящих ущерб интересам предприятия, ее действующим или потенциальным партнерам.

Служба противодействия корпоративным нарушениям - это:

- система сбора и обработки информации о признаках совершения нарушений требований предприятия и коррупционных правонарушений;
- современные каналы для анонимной и обратной связи с обличителями ненадлежащего поведения;
- система (программное обеспечение) для быстрого реагирования на заявления анонимных обличителей, а также для документирования внутренних проверок и расследований.

Сообщить можно одним из трех удобных для Вас способов:

1. Посетите безопасный портал <https://sibis.ethicontrol.com> или <https://sibis.e.co.ua/>
2. Позвоните на 0 800 214 308. Звонки бесплатные из номеров всех операторов и принимаются в рабочие дни с 09:00 до 18:00 (в нерабочее время можно оставить сообщение на автоответчик).
3. Напишите на электронный адрес sibis@ethicontrol.com.ua

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ КОДЕКСА

Необходимо помнить, что соблюдение положений Кодекса принимается во внимание при проведении оценки персонала и принятии решений о карьерном продвижении. При наличии правовых оснований к сотрудникам, которые не выполняют своих обязанностей по соблюдению положений настоящего Кодекса, могут быть применены дисциплинарные меры в порядке, предусмотренном трудовым законодательством. А при несоблюдении требований законодательства, внутренних распорядительных документов, неправомерного использования инсайдерской информации, нарушения коммерческой тайны и иных требований, предусмотрена ответственность, вплоть до уголовной.