

# THE GREATER GOOD

Наш кодекс корпоративного поведения

# Содержание

## **Сообщение от главного управляющего 3–4**

## **Наши ценности и обязательства 5–6**

## **Укрепление доверия через правильное поведение 7–14**

|  |    |
|--|----|
| Мы действуем, следуя принципам профессиональной добросовестности | 8  |
| Руководители несут дополнительную ответственность                | 12 |

## **Укрепление доверия между коллегами 15–24**

|  |    |
|--|----|
| Мы уважительно относимся к другим людям  | 16 |
| Мы заботимся о безопасности и охране труда на рабочем месте  | 18 |
| Мы уважаем неприкосновенность частной жизни и обеспечиваем защиту персональной и конфиденциальной информации | 20 |

## **Укрепление доверия клиентов 23–38**

|  |    |
|--|----|
| В работе с клиентами мы следуем принципам справедливости | 24 |
|--|----|

|   |    |
|---|----|
| Мы защищаем информацию клиентов                         | 26 |
| Мы соблюдаем особые требования государственных клиентов | 28 |
| Мы ведем конкурентную борьбу, соблюдая принципы этики   | 30 |
| Мы не даем взяток                                       | 32 |
| Мы ставим интересы клиентов на первое место             | 34 |

## **Мы формируем доверие к компании 39–62**

|   |    |
|---|----|
| Мы знаем своих деловых партнеров  | 40 |
| Мы работаем над предотвращением случаев легализации доходов, полученных преступным путем, и финансовых преступлений | 42 |
| Мы строим прочные отношения с нашими поставщиками   | 44 |
| Мы управляем конфликтами интересов, следуя принципам профессиональной добросовестности                              | 46 |
| Мы обеспечиваем прозрачность информации в отношении наших потенциальных личных конфликтов интересов                 | 48 |
| Мы следуем здравому смыслу, когда дарим или принимаем подарки или приглашения на развлекательные мероприятия        | 50 |

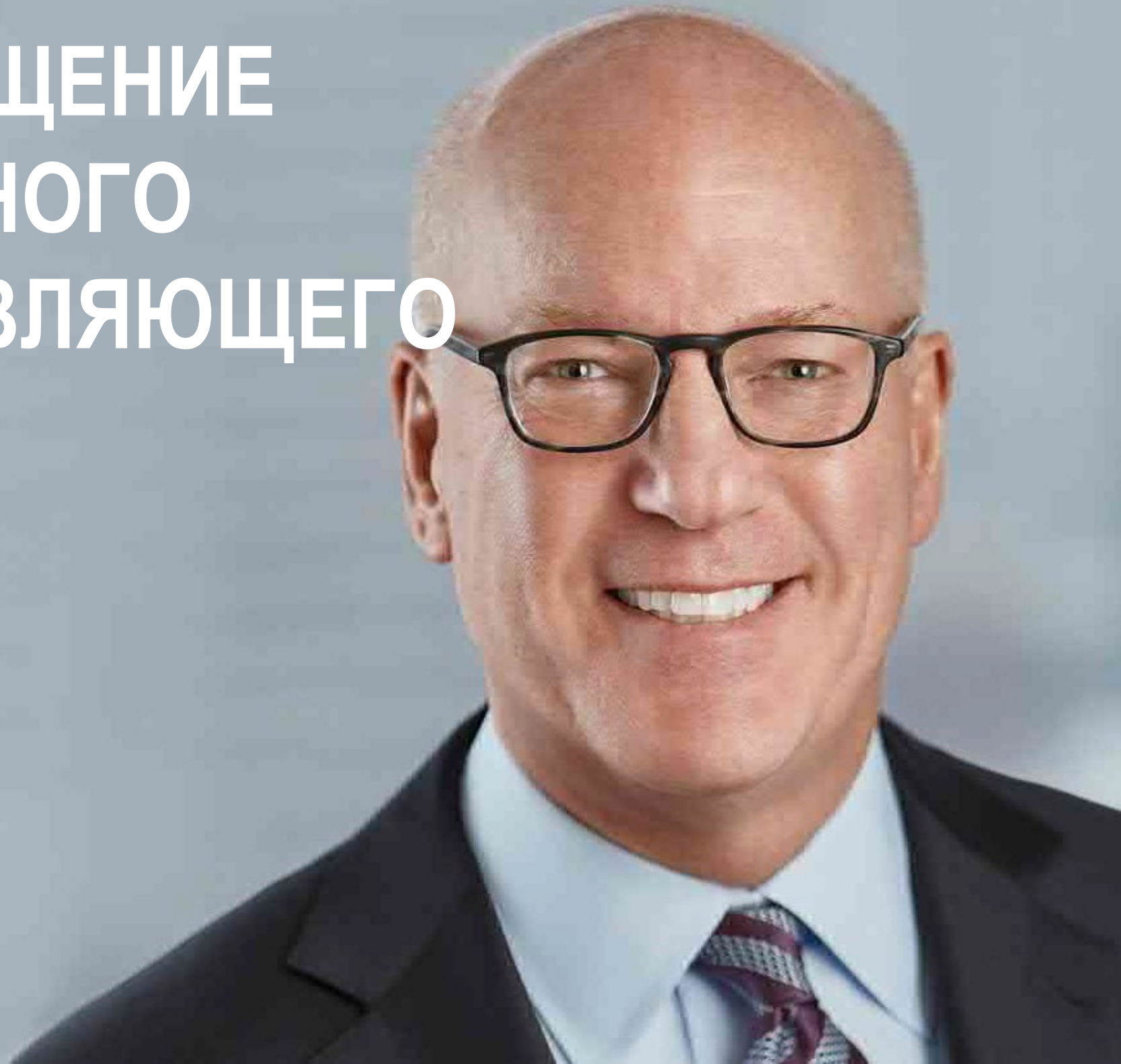
|   |    |
|---|----|
| Мы не торгуем инсайдерской информацией и не раскрываем ее                                     | 52 |
| Мы защищаем активы и информацию компании  | 54 |
| Мы ведем подробную деловую документацию и обеспечиваем надежные внутренние механизмы контроля | 56 |
| Мы поддерживаем честное и профессиональное общение с инвесторами и общественностью            | 58 |

## **Мы строим доверительные отношения с местными сообществами 63–72**

|   |    |
|---|----|
| Мы строим доверительные отношения, действуя ответственным образом | 64 |
| Мы оказываем влияние  | 66 |
| Мы надлежащим образом участвуем в политическом процессе           | 68 |
| Мы играем по правилам   | 70 |

## **Алфавитный указатель 73–74**

# ОБРАЩЕНИЕ ГЛАВНОГО УПРАВЛЯЮЩЕГО



Наш Кодекс корпоративного поведения «Во имя всеобщего блага» представляет основу, определяющую то, каким образом мы ведем наши дела в компании Marsh McLennan. Мы стремимся построить культуру, основанную на взаимном уважении, организации совместной работы и инклюзивности. Мы стремимся заслужить доверие своих коллег, клиентов, акционеров и местных сообществ – все то, что мы называем своим домом. Мы называем это «Жизнь во имя всеобщего блага».

Наши коллеги - это Marsh McLennan, и мы сильны лишь настолько, насколько сильным является наше самое слабое звено. От каждого из нас зависит защита репутации, доверия и добропорядочности – все то, что мы и наши предшественники создали за последние 150 лет.

Чтобы сохранить и укрепить такую репутацию, каждый из нас должен придерживаться данных трех основных принципов концепции «Жизнь во имя всеобщего блага»

### 1. ПОБЕЖДАТЬ ЧЕСТНО

Мы ведем жесткую, но честную конкурентную борьбу. Работа, которая может нанести ущерб репутации фирмы, просто не стоит своих усилий.

### 2. ВЫ НИКОГДА НЕ ОСТАНЕТЕСЬ ОДНИ

Единственная ошибка, которую вы можете совершить в нашей компании, - это ошибка, которую вы совершаете, если вы не посоветовались с коллегами. Если у вас есть сомнения, обратитесь к своему руководителю, в отдел внутренних процессов и соответствия политикам компании, отдел правовых вопросов, в отдел персонала, к коллегам. Мы все вместе делаем общее дело.

### 3. НЕ МОЛЧИТЕ

Если вас что-то не устраивает, скажите об этом. От вашего молчания никому не станет лучше. У вас есть право заявить о своих опасениях и, более того, вы обязаны это сделать.

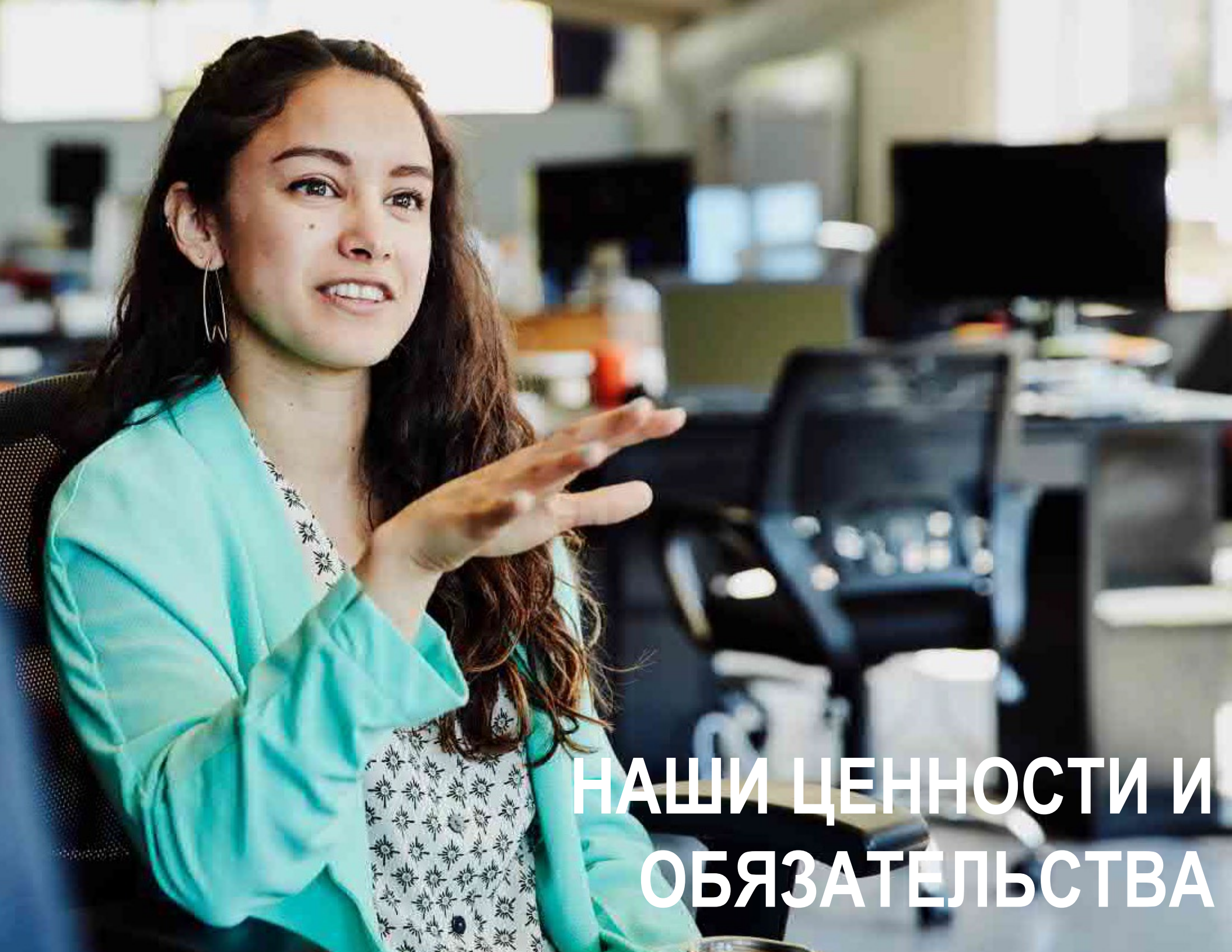
Marsh McLennan работает для того, чтобы помочь клиентам в решении их самых сложных задач. Мы меняем мир к лучшему в те моменты, которые решают всё. Поэтому я настоятельно рекомендую вам ознакомиться с нашей концепцией «Во имя всеобщего блага» по мере того как мы ведем поиск решений в реальных жизненных ситуациях и справляемся с существующими вызовами в рамках данной миссии.

# УВАЖАЕМЫЕ КОЛЛЕГИ!



**Дэн Глейзер**

Президент и генеральный директор компании Marsh McLennan



# НАШИ ЦЕННОСТИ И ОБЯЗАТЕЛЬСТВА

# Принцип «Во имя всеобщего блага»

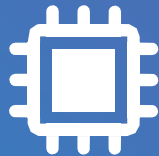
является основополагающим с точки зрения того, каким образом мы ведем дела в компании Marsh McLennan.

Мы приняли на себя следующие корпоративные обязательства:



## ДОБИВАЕМСЯ УСПЕХА ВМЕСТЕ

Мы занимаемся бизнесом, чтобы расширять возможности для наших клиентов и друг друга.



## УСКОРЯЕМ ЭФФЕКТ ОТ ВЛИЯНИЯ

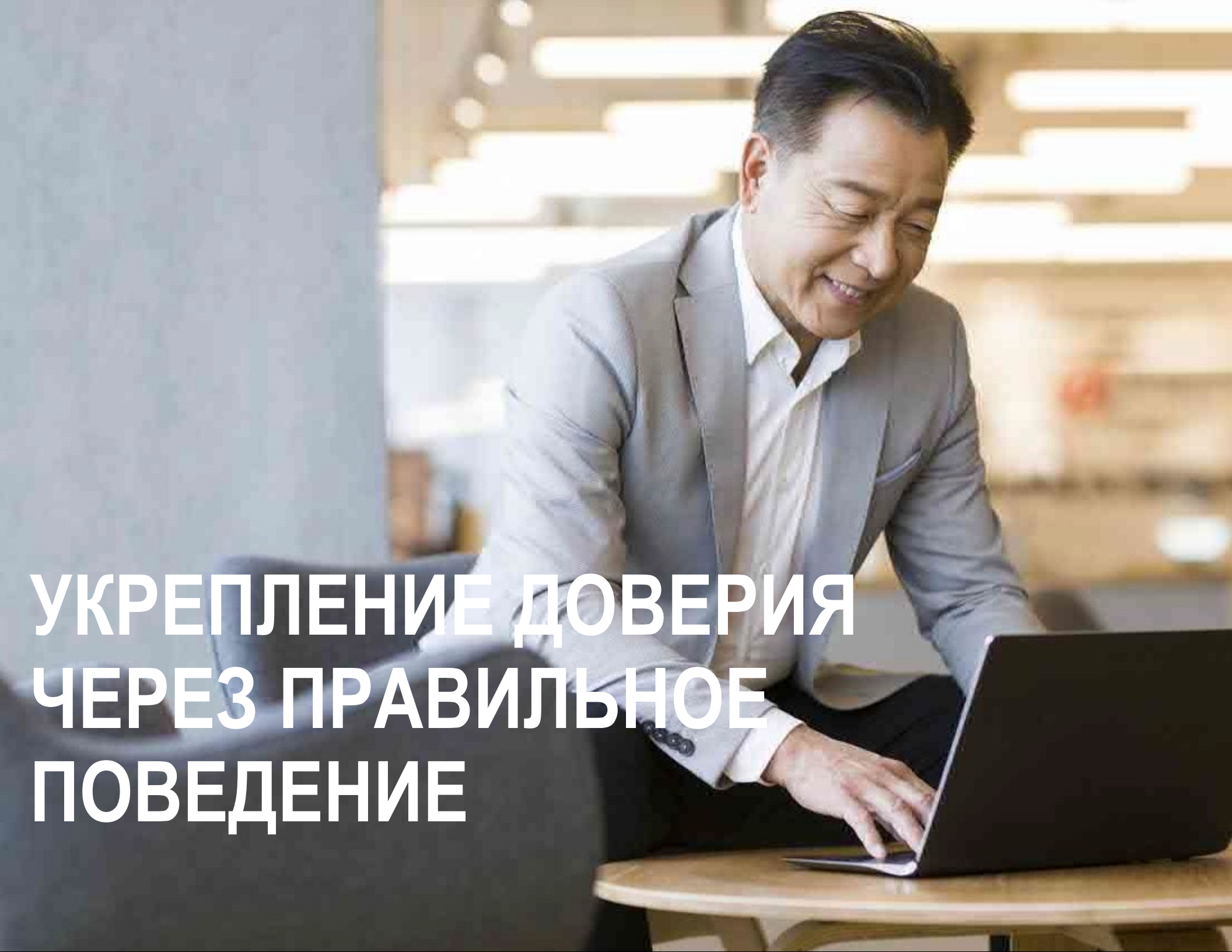
Мы приветствуем изменения и создаем долгосрочную ценность для клиентов.



## ОКАЗЫВАЕМ ПОДДЕРЖКУ В ДОБРЫХ ДЕЛАХ

Мы стремимся служить во благо других людей.

В основе каждого из указанных обязательств лежит наш Кодекс поведения «Во имя всеобщего блага». Мы ожидаем, что каждый коллега будет действовать честным образом, задавать вопросы, если он не уверен в своих действиях, и сообщать, если он стал свидетелем поведения, которое может не соответствовать ценностям принципа «Во имя всеобщего блага».

A middle-aged man with dark hair, wearing a light grey suit jacket over a white shirt, is sitting at a small round wooden table. He is looking down at a black laptop on the table with a warm, smiling expression. His hands are on the keyboard. The background is a blurred office or modern interior with warm lighting and wooden accents.

**УКРЕПЛЕНИЕ ДОВЕРИЯ  
ЧЕРЕЗ ПРАВИЛЬНОЕ  
ПОВЕДЕНИЕ**

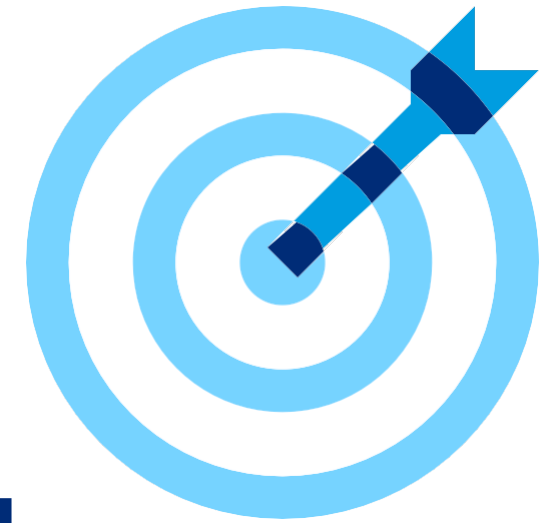
**Мы действуем,  
следуя принципам  
профессиональной  
добросовестности.**



Каждый из нас должен нести личную ответственность за честно в работе в любой ситуации, даже если это связано с принятием трудных решений. Это - фундаментальный принцип работы ради общего блага.

## УБЕДИТЕСЬ В ТОМ, ЧТО ВЫ

- ✓ Соблюдаете все законы и правила, относящиеся к вашей работе.
- ✓ Прошли все необходимые тренинги, чтобы понимать особенности своей работы,
- ✓ Понимаете и следуете букве и духу настоящего Кодекса и политики компании.
- ✓ Действуете честным образом в рамках всех своих деловых отношений.
- ✓ Не молчите, если у вас существуют опасения относительно любого поведения на работе, которое может представлять собой нарушение закона, настоящего Кодекса или политики компании. Высказываете свои опасения руководителям любого уровня, отделу внутренних процессов и соблюдения политик компании, отделу правовых вопросов или отделу персонала, а также по линии этики и соблюдения нормативно-правовых требований.
- ✓ Оказываете содействие при проведении внутренних и внешних аудитов и расследований, предоставляя точную и полную информацию и сохраняя все материалы, которые могут иметь отношение к делу.



## ПРИНИМАЯ ДЕЛОВОЕ РЕШЕНИЕ, СПРОСИТЕ СЕБЯ

Является ли оно законным, соответствует ли принципам этики и социальной ответственности?

Соответствует ли она духу Кодекса и политике компании?

Основано ли оно на глубоком понимании сопутствующих рисков?

Позволит ли оно сохранить доверие со стороны клиентов, акционеров, регулирующих органов и коллег?

Позволит ли оно сохранить нашу высокую репутацию, если о таком поведении станет известно внутри компании или широкой публике?

**Если ответ на любой из указанных вопросов отрицательный, остановитесь и открыто скажите об этом.**

# РАЗГОВОР НАЧИСТОТУ

Вы и ваши коллеги наверняка столкнетесь с трудным выбором, и все когда-то совершают ошибки. В компании Marsh McLennan мы стремимся тщательно планировать свои действия и своевременно исправлять ошибки. Вы никогда не бываете одни. Не стесняйтесь заявлять о своих опасениях или обращаться за советом. Ваша быстрая реакция поможет всем нам сохранить и укрепить доверие. Компания будет принимать незамедлительные меры для расследования заявлений о нарушениях настоящего Кодекса или закона.

В качестве альтернативного варианта, чтобы заявить о своих опасениях или обратиться за советом к руководителю, в юридический отдел или отдел персонала, вы можете воспользоваться Горячей линией по вопросам этики и обеспечения нормативно-правового соответствия. Обратившись на Горячую линию по вопросам этики и обеспечения нормативно-правового соответствия вы можете сообщить о своей проблеме или получить рекомендации в режиме онлайн или по телефону. При желании вы можете сохранить анонимность (за исключением небольшого числа стран, где анонимные звонки запрещены законом).

С подробными инструкциями вы можете ознакомиться на сайте [EthicsComplianceLine.com](http://EthicsComplianceLine.com).



## НЕПРИМЕНЕНИЕ КАРАТЕЛЬНЫХ МЕР К ЛИЦАМ, СООБЩИВШИМ О НАРУШЕНИЯХ

Мы не допустим карательных мер в отношении любого коллеги, который добросовестным образом сообщает о своих опасениях относительно потенциального нарушения закона, настоящего Кодекса или политики компании. Примерами карательных мер могут являться увольнение, снижение заработной платы, внесение неблагоприятных изменений в список должностных обязанностей, запугивание или любое другое существенное изменение условий работы коллеги. Сообщение о проблеме не освобождает коллегу от ответственности за неправомерные действия.

# ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Данный Кодекс действует в отношении всех директоров, руководителей и сотрудников, включая временных работников («коллеги») Компании и ее международных подразделений. Мы также обеспечиваем соблюдение высоких стандартов честности своими агентами, субподрядчиками и поставщиками, требуя от них выполнения наших политик. Никто из коллег не должен нарушать настоящий Кодекс через третьих лиц. В отношении коллег, нарушающих законодательство, Кодекс или политику Компании, принимаются меры дисциплинарного воздействия в соответствии с местным законодательством и внутренней процедурой.

Отказ Marsh McLennan от применения данного Кодекса возможен только если Компания сочтет, что этого требуют обстоятельства. Такой отказ возможен только в исключительных случаях.

Отказ от применения настоящего Кодекса для директоров и старших руководителей может быть утвержден исключительно Комитетом по аудиту Совета директоров Marsh McLennan. Раскрытие информации о таком отказе осуществляется в соответствии с применимым законодательством.

## В СЛУЧАЕ ПРАВОВОЙ КОЛЛИЗИИ

Поскольку мы работаем во многих странах, соответствующие законы иногда противоречат друг другу, настоящему Кодексу или политике Компании. В случае если вы столкнулись с такой правовой коллизией, проконсультируйтесь с отделом Compliance или юристом, прежде чем решить, каким образом следует действовать далее.

## ЧЕГО СЛЕДУЕТ ОПАСАТЬСЯ

В своей работе мы неизбежно сталкиваемся со сложными ситуациями. В большинстве разделов настоящего Кодекса под заголовком «Чего следует опасаться» перечислены соответствующие виды опасности, давления или сигналы опасности. Информация под этой рубрикой сообщает о потенциальных проблемах, присущих ситуациям выбора, с которыми вы сталкиваетесь, и сигнализирует о необходимости открыто заявить о них или обратиться за советом. Например, особое внимание следует обращать на:

- ⚠ Соблазн поступить в принципах за определенную плату.
- ⚠ Давление, заставляющее выполнить работу прежде, чем станут известны связанные с ней риски, требования законодательства, данного Кодекса или политик Компании.
- ⚠ Отговорки, оправдывающие нарушение принципов, например, «так делают наши конкуренты».
- ⚠ Предположения о том, что проблему решит кто-то другой или что руководство уже знает о ней.

**Если вы видите сигналы опасности, открыто сообщайте о них: обращайтесь к руководителю, в отдел внутренних процессов и соответствия политикам компании, отдел правовых вопросов или отдел по работе с персоналом, или направьте соответствующее заявление по горячей линии по вопросам этики и обеспечения нормативно-правового соответствия.**

## СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ПОЛИТИКИ И РУКОВОДСТВА

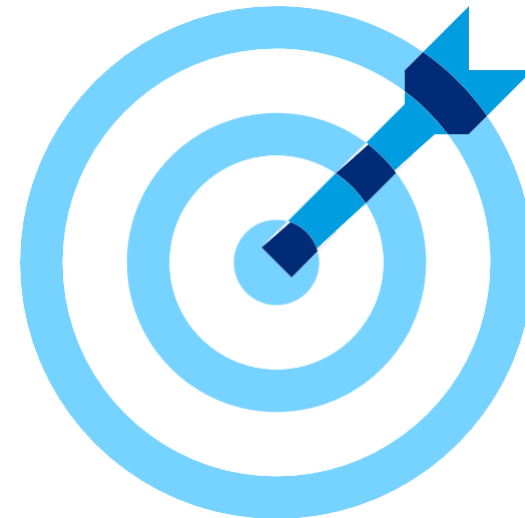
Коллеги могут посетить веб-сайт «Во имя всеобщего блага» по адресу [integrity.mmc.com](http://integrity.mmc.com), чтобы найти необходимую политику в области обеспечения нормативно-правового соответствия и материалы, указанные в разделе «Обзор политик».

**Руководители  
несут  
дополнительную  
ответственность.**

Если вы руководите другими людьми, вы должны подавать личный пример. Действуйте в соответствии с высочайшими стандартами поведения и разъясняйте эти стандарты своим подчиненным. Создавайте атмосферу, вдохновляющую на открытый и честный диалог. Принимайте активное участие в изучении рисков, присущих работе своих коллег, и оказывайте эффективную руководящую поддержку в случае необходимости.

## УБЕДИТЕСЬ В ТОМ, ЧТО ВЫ

- ✓ Доводите до сведения ваших подчиненных и ваших коллег содержание настоящего Кодекса с точки зрения его буквы и духа. Убедитесь в том, что ваши сотрудники понимают политику и процедуры, принятые в Компании.
- ✓ Принимаете активное участие в обеспечении качества работы своих подчиненных, а также в поддержании справедливых и честных отношений с клиентами, коллегами и другими деловыми партнерами.
- ✓ Используете соблюдение настоящего Кодекса и политики Компании как фактор при оценке и определении уровня вознаграждения своих подчиненных.
- ✓ Доводите до сведения своих сотрудников, что ваша дверь всегда открыта для них, чтобы они могли сообщить об ошибке, заявить о своих опасениях или обсудить сложный выбор делового решения. В то же время дайте понять, что они могут сообщать о проблемах и по другим каналам.



- ✓ Быстро и эффективно реагируете на вопросы, возникающие у коллег.
- ✓ Принимаете своевременные меры по исправлению ситуации в случае, когда ошибки или неправомерные действия обнаружены или доведены до вашего сведения.
- ✓ Уведомляете отдел внутренних процессов и соответствия политикам компании и отдел правовых вопросов, если вы столкнулись со случаями потенциального нарушения закона, настоящего Кодекса или политики компании.
- ✓ Сообщаете клиентам и другим деловым партнерам о допущенных ошибках или возникших конфликтах интересов после того, как вы проконсультировались по данному вопросу с руководителем, отделом внутренних процессов и соответствия политикам Компании или с отделом правовых вопросов.

# Q&A

**Вопрос:** Недавно мой руководитель уведомил меня, что некоторые действия, совершенные мной, нарушают Кодекс. Я понятия не имел, что делаю что-то неправильно. Можно ли привлечь меня к ответственности, даже если я не знал о соответствующем правиле?

**Ответ:** Да, вы можете быть привлечены к ответственности. Вы должны ознакомиться, понимать и следовать принципам, изложенным в Кодексе и всех политиках компании. Если в Кодексе или политике вы встретите что-то, что покажется вам непонятным или трудным для исполнения, вы должны обратиться за советом к руководителю, в отдел внутренних процессов и соответствия политикам компании, в отдел правовых вопросов или отдел по работе с персоналом. Наша репутация безупречно честной компании - наш самый ценный актив. Для защиты этого актива необходимо следовать принципам, изложенным в Кодексе и политиках.

**Вопрос:** У меня есть проблема: я считаю, что коллега делает что-то в нарушение Кодекса, но я не хотел бы говорить об этом своему руководителю, потому что мой коллега и мой руководитель - друзья. Я также опасаясь, что коллеги заклеят меня позором как «информатора». Что мне делать?

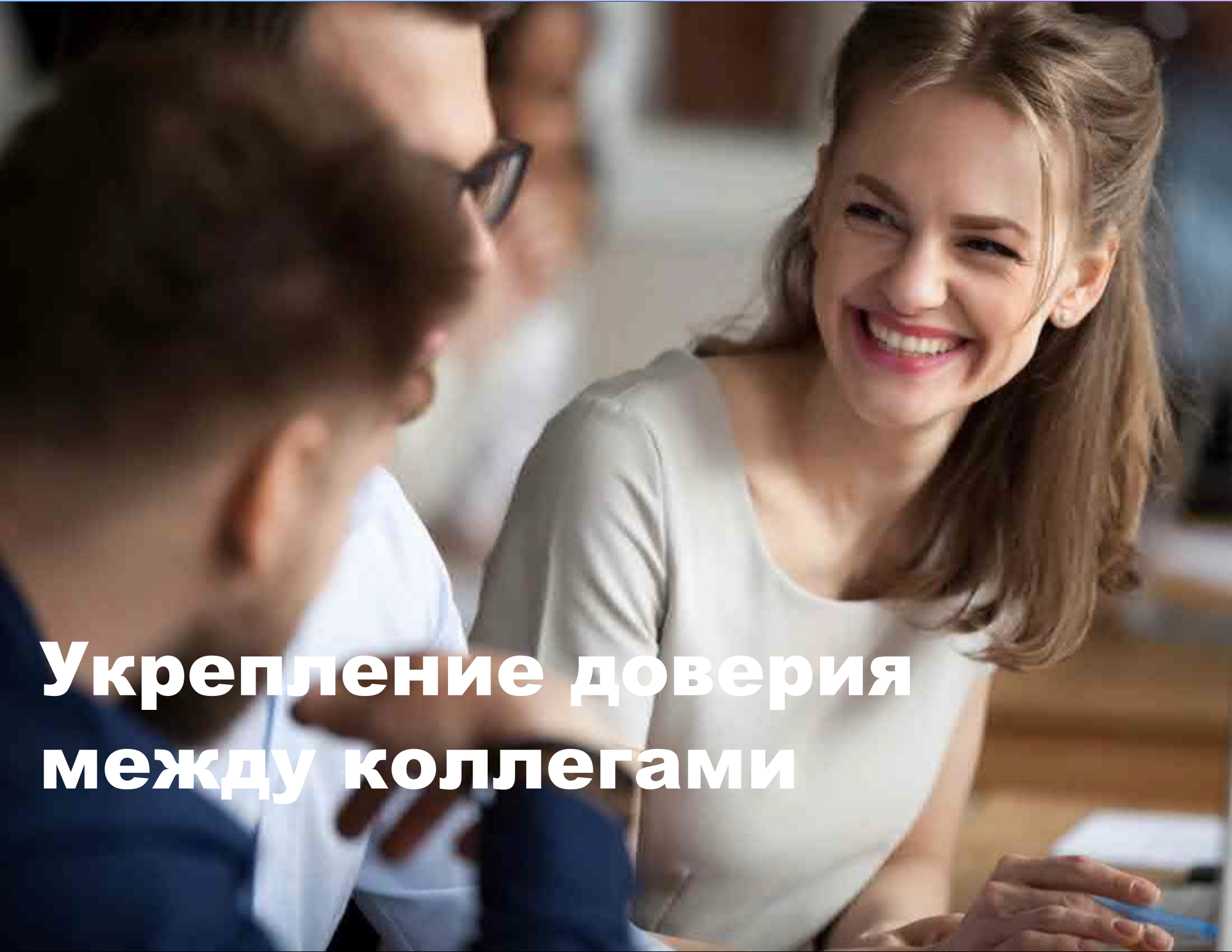
**Ответ:** Вы обязаны и это является вашим долгом сообщать о соответствующих фактах, если вам известно о нарушении Кодекса. Это может быть один из тех случаев, когда будет целесообразно выразить свои опасения кому-либо, кроме вашего руководителя. Вы можете сделать конфиденциальный звонок (или отправить конфиденциальное сообщение по электронной почте) на нашу Горячую линию по вопросам этики и обеспечения нормативно-правового соответствия. Соответствующие инструкции вы можете найти на нашем сайте [EthicsComplianceLine.com](http://EthicsComplianceLine.com). При желании вы можете сохранить анонимность вашего звонка или сообщения (за исключением небольшого числа стран, где анонимные звонки или сообщения запрещены законом). Помните: Компания не допускает карательных мер в любой форме в отношении коллеги, который не умалчивает о нарушениях, исходя из лучших побуждений.

**Вопрос:** Я работаю менеджером. Если я стал свидетелем ненадлежащего поведения в области, не входящей в сферу моей ответственности, должен ли я заявлять о своих опасениях?

**Ответ:** Да. Никто в Компании не должен молчать, если есть опасения по поводу любого поведения на работе, которое может представлять нарушение закона, Кодекса или политики компании. Все коллеги, включая руководителей, могут заявить о своих опасениях своим руководителям любого уровня, в отдел внутренних процессов и соблюдения политик компании, отдел правовых вопросов, отдел кадров или по Горячей линии по вопросам этики и нормативно-правового соответствия.

**В:** Мой руководитель говорит, что мы всегда должны сообщать о наших опасениях непосредственно ей, и предупредила, что она создаст большие проблемы для любого, кто пытается передать информацию в обход нее. Это нормальная практика?

**О:** Нет. Она нарушает политику Компании, если пытается помешать вам использовать другие каналы для передачи информации. Несмотря на то, что зачастую лучше всего сначала обсудить проблему непосредственно со своим руководителем, иногда вы не можете этого сделать или считаете, что это неуместно. Вы можете сообщить о проблеме другому руководителю, в отдел внутренних процессов и соблюдения политик компании, отдел правовых вопросов или отдел кадров или воспользоваться нашей Горячей линией по вопросам этики и обеспечения нормативно-правового соответствия. Если ваш руководитель налагает на вас дисциплинарные взыскания, поручает вам неприятную работу или иным образом относится к вам иначе, чем к другим коллегам, из-за того, что вы решили сообщить о случившемся по другому каналу, то, вероятно, в таком случае она допускает нарушение нашей политики по недопущению карательных мер в отношении лиц, сообщивших о нарушениях, и вам следует сообщить о таком поведении.



**Укрепление доверия  
между коллегами**

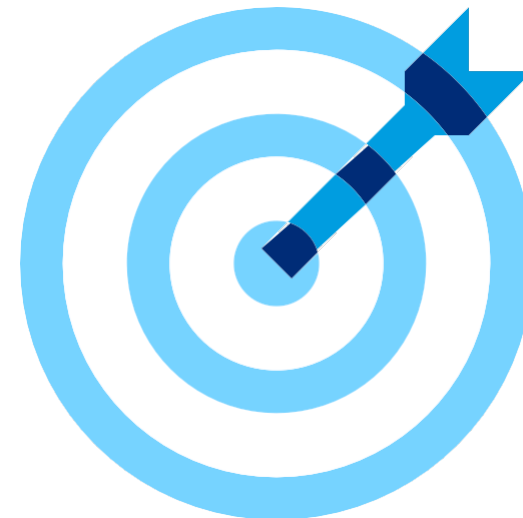
**Мы  
уважительно  
относимся к  
другим людям.**



Компания Marsh McLennan стремится поддерживать разнообразную, инклюзивную культуру равных возможностей, способствующую реализации инициатив со стороны всех коллег и деловых партнеров. Мы считаем, что уникальный вклад каждого сотрудника является основополагающим фактором для достижения общего успеха компании.

## УБЕДИТЕСЬ В ТОМ, ЧТО ВЫ

- ✓ Всегда относитесь к другим людям уважительно и профессионально.
- ✓ Содействуете достижению многообразия и инклюзивности при приеме сотрудников на работу и принятии других решений о трудоустройстве.
- ✓ Сообщаете о комментариях, шутках, поведении или сообщениях, которые могут носить оскорбительный характер.
- ✓ Не допускаете дискриминации и не преследуете коллег по признакам пола или гендерной идентичности, расы, цвета кожи, религии, национального происхождения, возраста, инвалидности, прохождения военной службы, семейного положения, сексуальной ориентации, генетической предрасположенности или любой другой характеристики, защищенной законом или политикой Компании.



- ✓ Не допускаете сексуальных домогательств по отношению к коллегам. К сексуальным домогательствам относятся сексуальные приставания, неуместные указания на пол или гендерную принадлежность, неуместные прикосновения сексуального характера, поведение сексуального характера или другое оскорбительное поведение или язык.
- ✓ Не допускаете словесных оскорблений, угроз, насмешек, запугиваний или издевательств над коллегой.

### ЧЕГО СЛЕДУЕТ ОПАСАТЬСЯ

- ⚠️ Комментарии, шутки или материалы, включая электронные письма, которые другие люди могут посчитать оскорбительными.

### СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ПОЛИТИКИ И РУКОВОДСТВА

- 📄 [Политика многообразия, принятая в компании Marsh McLennan](#)

**Мы заботимся о  
безопасности и  
охране труда на  
рабочем месте.**

Компания Marsh McLennan заботится о безопасности и охране труда на рабочем месте для коллег и посетителей офисов нашей организации. Каждый из нас несет ответственность за принятие необходимых мер, чтобы обеспечить соответствующую собственную защиту и защиту других лиц.

## УБЕДИТЕСЬ В ТОМ, ЧТО ВЫ

- ✓ Соблюдаете правила и практики охраны труда, безопасности, санитарные нормы и правила, применимые к вашей работе.
- ✓ Не прикасаетесь к другим лицам насильственным образом или нежелательным образом на рабочем месте или при ведении бизнеса Компании.
- ✓ Не продаете, не храните и не употребляете запрещенные наркотические вещества на рабочем месте или во время исполнения своих должностных обязанностей в Компании.

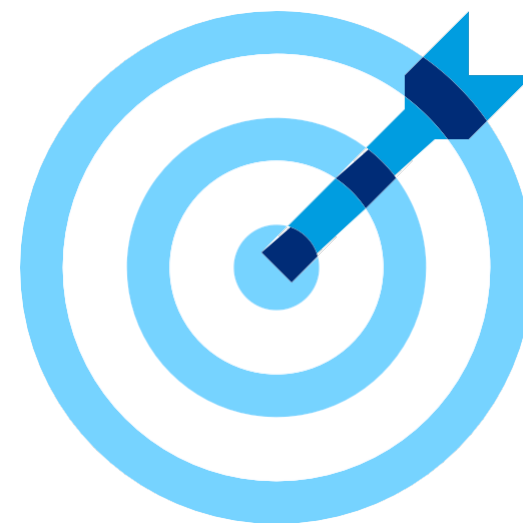
- ✓ Не приходите на работу и не выполняете работу в Компании в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.
- ✓ Незамедлительно устраняете риски и сообщаете о таких рисках в отношении безопасности и охраны труда, а также о любом несчастном случае или травме на рабочем месте представителю руководства, в отдел кадров или службу глобальной безопасности.

### ЧЕГО СЛЕДУЕТ ОПАСАТЬСЯ

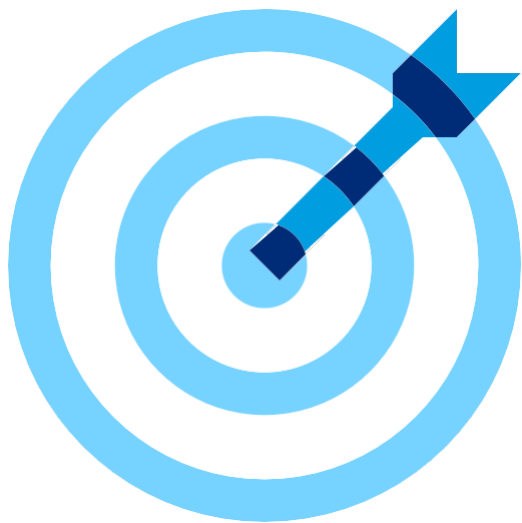
- ⚠ Несоблюдение техники безопасности или условий работы (например, использование мобильных устройств во время управления автомобилем).
- ⚠ Несоблюдение стандартов безопасности (например, процедур прохода в офис и протоколов паролей).

### СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ПОЛИТИКИ И РУКОВОДСТВА

- 📖 [Политика предотвращения насилия на рабочем месте](#)
- 📖 [Глобальная безопасность в компании Marsh McLennan](#)



**Мы уважаем  
неприкосновенность  
частной жизни и  
защищаем персональную  
и конфиденциальную  
информацию.**



Коллеги доверяют друг другу. Мы защищаем персональную и конфиденциальную информацию наших коллег, в том числе информацию, которую мы собираем и обрабатываем для отдела кадров, подбора персонала, выплаты компенсаций, обучения, организации индивидуальной работы, администрирования льгот и обеспечения безопасности и охраны труда.

# УБЕДИТЕСЬ В ТОМ, ЧТО ВЫ

- ✓ Понимаете и соблюдаете закон и политику компании в отношении использования, защиты и хранения информации о коллегах.
- ✓ Ознакомились с тем, какие типы информации требуют повышенного уровня защиты в соответствии с законом и политикой компании (например, персональная информация, включая персональные идентификационные номера, номера банковских счетов и медицинские данные), и защищаете их с помощью соответствующих средств (например, шифрования или других способов ограничения доступа).

Консультируетесь с отделом внутренних процессов и соблюдения политик компании, отделом правовых вопросов или отделом персонала в случае, если правоохранительные или регулирующие органы или любое другое лицо за пределами Компании запрашивает информацию о коллегах.

- ✓ Немедленно сообщаете о любой утрате или непреднамеренном раскрытии информации о коллегах в отдел информационных технологий, отдел внутренних процессов и соблюдения политик компании или в отдел

## ЧЕГО СЛЕДУЕТ ОПАСАТЬСЯ

- ⚠ Непреднамеренное раскрытие конфиденциальной информации о коллегах в общественных местах, например, во время телефонных разговоров или во время работы на ноутбуке.

## СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ПОЛИТИКИ И РУКОВОДСТВА

- 📄 [Политика по надлежащему обращению с информацией](#)

# Q&A

**Вопрос:** Находясь в командировке, коллега неоднократно приглашал меня выпить и несколько раз комментировал мой внешний вид таким образом, что это вызывало у меня определенное беспокойство. Является ли это проблемой, поскольку мы не были в офисе, когда это произошло?

**Ответ:** Поведение такого рода недопустимо в любых ситуациях, связанных с работой, включая деловые поездки. Вам следует сообщить о проблеме в отдел персонала или руководителю. Также, если для вас это кажется уместным, вы можете сказать своему коллеге, что считаете его действия неуместными и нежелательными.

**Вопрос:** Один из моих коллег присылает электронные письма с шутками с сексуальным подтекстом и комментариями, высмеивающими определенные национальности. Мне от них не по себе, но никто другой не жаловался в этой связи. Что мне делать?

**Ответ:** Вам следует немедленно обратиться к руководителю или в отдел персонала, поскольку рассылка подобных шуток может нарушать стандарты компании в отношении преследования и дискриминации, а также нашу политику в отношении использования систем компании. В случае если вы не примите каких-либо мер, вы можете таким образом попустительствовать дискриминации или проявлять неуместную терпимость к убеждениям, которые могут серьезно подорвать командный дух, созданный нами с большими усилиями.

**Вопрос:** Мне кажется, что коллега, который работает рядом со мной, приходит на работу в нетрезвом виде. Что мне делать?

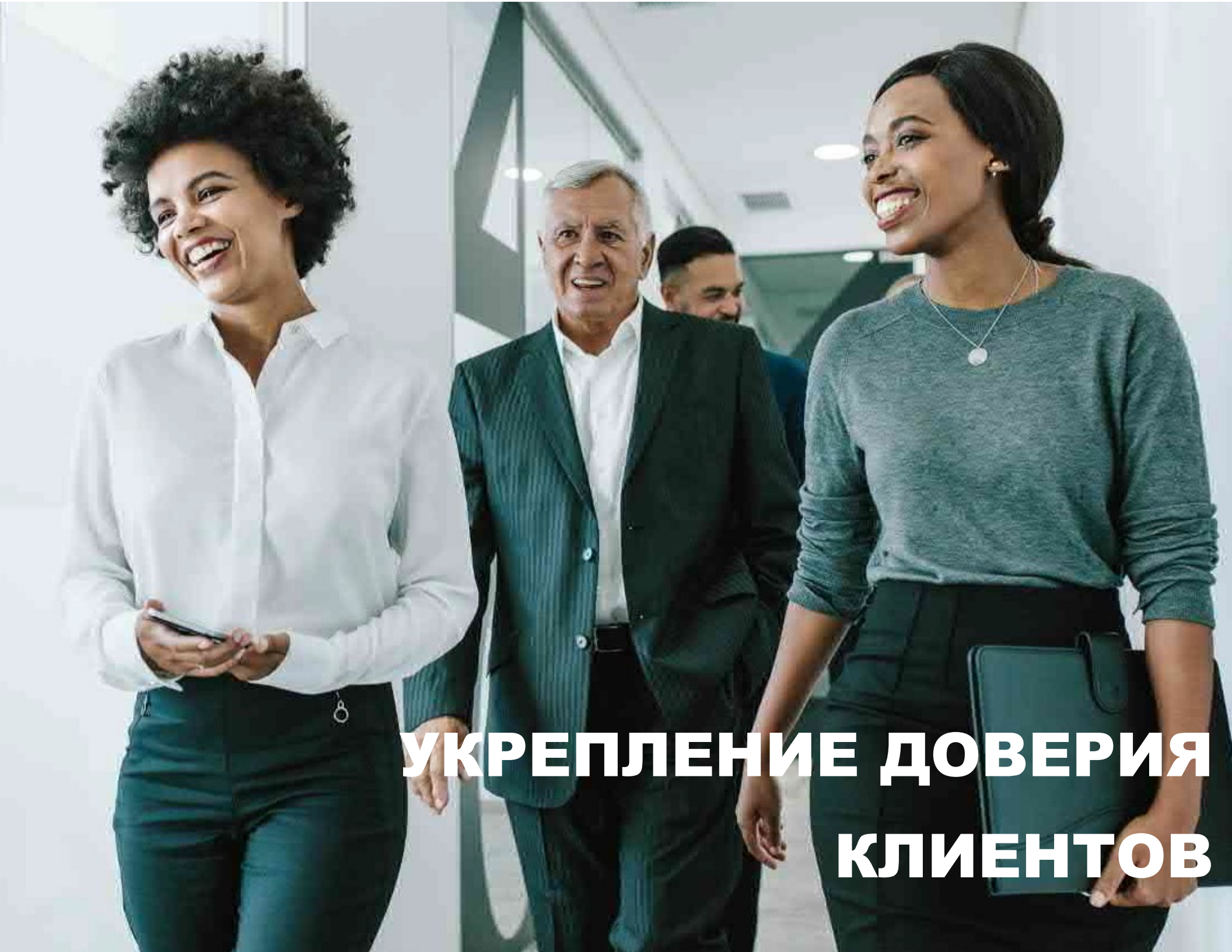
**Ответ:** Данный вопрос может касаться производительности или безопасности и может повлиять на репутацию организации. Лучшее, что вы можете сделать для всех, включая вашего коллегу, - это сообщить о своем опасении руководителю или в отдел персонала.

**Вопрос:** Я видел, как двое коллег в другом отделе поссорились, и один угрожал другому насилием. Мой друг из того отдела сказал, что это их обычная практика общения между собой в команде. Мне неловко говорить об этом, но эмоции показались мне вполне реальными. Должен ли я сообщать об угрозе или нет?

**Ответ:** Немедленно сообщите об угрозе своему руководителю или в отдел персонала. Когда речь идет о безопасности, лучше проявить излишнюю осторожность.

**Вопрос:** Моя лучшая подруга работает в отделе по расчету и начислению заработной платы компании и обладает доступом к персональной информации коллег. Я планирую организовать вечеринку и хотел бы разослать приглашения по адресам нескольких коллег. Могу ли я попросить ее предоставить мне их адреса?

**Ответ:** Нет. Это является нарушением неприкосновенности частной жизни и может привести к дисциплинарному взысканию как для вас, так и для вашей знакомой. Вам следует поискать адреса в Интернете или спросить их у коллег напрямую.



**УКРЕПЛЕНИЕ ДОВЕРИЯ  
КЛИЕНТОВ**

**В работе с  
клиентами мы  
следуем принципам  
справедливости.**



Мы стремимся понимать и удовлетворять потребности бизнеса наших клиентов, всегда сохраняя верность собственным этическим нормам. Мы сообщаем достоверную информацию о наших услугах, возможностях и вознаграждении. Мы не даем обещаний, которые не можем выполнить. Таким образом, мы относимся к нашим клиентам так, как хотели бы, чтобы относились к нам.

## УБЕДИТЕСЬ В ТОМ, ЧТО ВЫ

- ✔ Следует принципам справедливости и честности по отношению к каждому клиенту.
- ✔ Документируете условия взаимоотношений с клиентами и обязательства в соответствии с принятыми корпоративными процедурами.
- ✔ Разрабатываете и предоставляете продукты и услуги в соответствии с вашими корпоративными процедурами, включая соответствующие проверки для обеспечения высокого качества.
- ✔ Незамедлительно доводите до сведения руководителя или отдела правовых вопросов любую информацию о потенциальной ошибке, упущении, нарушении сроков или недостаточном качестве.
- ✔ Сообщаете о фактических или потенциальных юридических претензиях, судебных исках, ошибках и упущениях в отдел правовых вопросов, используя форму «Сообщение для юристконсульта».
- ✔ Незамедлительно сообщаете о любом потенциальном конфликте интересов между клиентами или между клиентом и компанией менеджеру, отдел внутренних процессов и соблюдения политик компании или отдел правовых вопросов.

- ✔ Соблюдаете все лицензионные и другие юридические требования, применимые к вашей работе.
- ✔ Ни при каких условиях не выполняете просьбу клиента выполнить какие-либо неэтичные или незаконные действия. В случае если вы не уверены в правильности своих действий, проконсультируйтесь с руководителем, отделом внутренних процессов и соблюдения политик компании или отделом правовых вопросов.

### ЧЕГО СЛЕДУЕТ ОПАСАТЬСЯ

- ⚠ Любая просьба сотрудника клиента о заключении соглашения, которое выгодно лично сотруднику, а не самому клиенту.
- ⚠ Любая просьба клиента о заключении соглашения, которое не является законным или может нанести ущерб репутации компании.
- ⚠ Давление со стороны коллег или руководителей с целью «сглаживания углов» в отношении стандартов качества или предоставления услуг.
- ⚠ Искушение говорить клиентам не правду, а то, что, по вашему мнению, они хотят услышать. Если ситуация является неясной, представьте клиенту честную и точную картину в качестве основы для принятия решения.
- ⚠ Любая просьба клиента или третьего лица о разделении прибыли, если это нарушает местные правила или нормы по лицензированию или другие законы и нормативные акты.
- ⚠ Комментарии или поведение клиентов, которые могут считаться оскорбительными или неуважительными по отношению к другим лицам.

### СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ПОЛИТИКИ И РУКОВОДСТВА

- 📄 [Политика по разрешению конфликта интересов](#)
- 📄 [Политика в отношении дачи и получения подарков, развлечений и взносов](#)

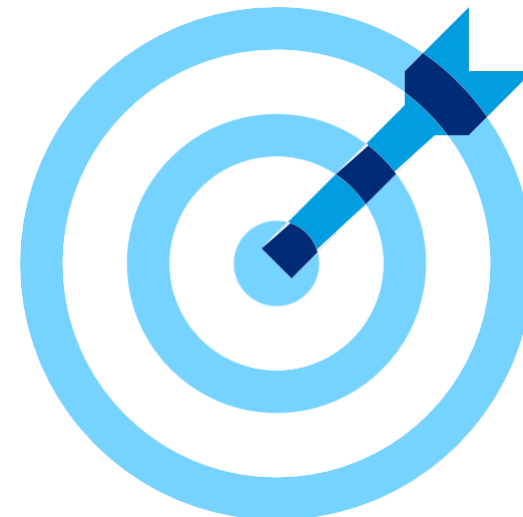
**Мы защищаем  
информацию  
клиентов.**

Клиенты доверяют нам. По мере развития бизнеса клиента или предоставления услуг нашим клиентам мы регулярно получаем конфиденциальную, личную, служебную, непубличную или коммерческую информацию. В таких случаях мы обеспечиваем надежное хранение и защиту информации, чтобы не допустить ее ненадлежащего использования или раскрытия.

## УБЕДИТЕСЬ В ТОМ, ЧТО ВЫ

- ✓ Понимаете и соблюдаете закон, политику компании и соглашения с клиентами в отношении использования, защиты и хранения информации от клиентов или о клиентах.
- ✓ Изучили данные о типах информации, которые требуют повышенного уровня защиты в соответствии с законом или политикой компании, таких как персональная информация (включая номера социального страхования, номера банковских счетов и медицинские данные), и обеспечили их защиту с помощью соответствующих средств, таких как шифрование или другие виды ограничения доступа.
- ✓ Используете и раскрываете информацию о клиентах только в законных коммерческих целях в соответствии с договором с клиентом и политикой компании по надлежащему обращению с информацией.
- ✓ Незамедлительно консультируетесь с отделом правовых вопросов или отделов внутренних процессов и соблюдения политик компании, если правоохранительный или регулирующий орган или любое другое лицо за пределами Компании запрашивает информацию или документы клиента.

Делитесь информацией о клиенте внутри компании только в том случае, если вы убедились в том, что это является допустимым и будет обеспечена надлежащая защита.



- ✓ Следуете нашей политике по надлежащему обращению с информацией для защиты информации клиентов, информации компании и оборудования (ноутбуков, телефонов, планшетов и т.д.).
- ✓ Защищаете свои пароли и следите за портативными устройствами во время поездок.
- ✓ Незамедлительно сообщаете обо всех инцидентах, связанных с предполагаемой или фактической утратой, кражей, несанкционированным раскрытием или ненадлежащим использованием информации клиента, в отдел информационных технологий, отдел внутренних процессов и соблюдения политик компании или в отдел **ЧЕГО СЛЕДУЕТ ОПАСАТЬСЯ** правовых вопросов.

⚠ Запросы клиентов о предоставлении информации о других клиентах.

⚠ Непреднамеренное раскрытие информации о клиенте в общественных местах, например, во время телефонных переговоров или работы на ноутбуке.

### СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ПОЛИТИКИ И РУКОВОДСТВА

📖 [Политика по надлежащему обращению с информацией](#)

**Мы выполняем  
особые  
требования  
государственных  
клиентов.**

Компания приняла на себя обязательства по соблюдению многочисленных специальных юридических, нормативных и договорных требований, относящихся к работе, выполняемой для государственных органов во всем мире. Такие требования могут применяться в отношении торгов, выставления счетов, практики трудоустройства, исполнения договоров, подарков и развлечений и других вопросов. Компания также может нести обязательства по обеспечению соблюдения таких требований со стороны любых агентов или субподрядчиков, которых мы привлекаем для выполнения работ. Отдел правовых вопросов и отдел внутренних процессов и соблюдения политик компании может разъяснить вам данные правила и помочь установить процессы, обеспечивающие их соблюдение.

## УБЕДИТЕСЬ В ТОМ, ЧТО ВЫ

- ✔ В каждом случае определяете, относится ли заказчик, с которым вы работаете, к правительственным органам или контролируется ими.
- ✔ Соблюдаете все законы, нормативные акты, положения договоров и другие правила, применимые в отношении деловых отношений между Компанией и каждым государственным заказчиком, с которым вы работаете.
- ✔ Понимаете правила в отношении подарков, организации развлекательных мероприятий, поездок и проживания каждого государственного клиента, с которым вы работаете, поскольку они могут отличаться от других клиентов.
- ✔ Четко доносите информацию о любых особых требованиях государственных заказчиков до всех коллег, агентов, субподрядчиков и других деловых партнеров, принимающих участие в работе.

- ✔ Понимаете и соблюдаете политику и рекомендации компании в данной области, в т.ч. в отношении [дарения и получения подарков: развлекательных мероприятий и осуществления взносов](#) и [работы со сторонними поставщиками, правительственными органами и вендорами](#).

## ЧЕГО СЛЕДУЕТ ОПАСАТЬСЯ

- ⚠ Такие предприятия, как транспортные компании, энергетические компании, финансовые учреждения, телекоммуникационные компании и т.п., которые могут полностью или частично принадлежать или контролироваться государством. В их отношении могут действовать особые правила.

- ⚠ Законы, положения или правила, регулирующие отношения компании с государственным заказчиком, которые не всегда можно найти в открытом доступе. По возможности попросите государственного заказчика проинформировать вас о требованиях такого рода.

Искушение предложить государственному заказчику принять участие в развлекательном мероприятии, которое представляется обоснованным в иных обстоятельствах, - например, деловой обед - до того, как вы ознакомитесь с правилами такого клиента в отношении развлекательных мероприятий. У некоторых государственных заказчиков приняты правила, запрещающие или ограничивающие участие в любых развлекательных мероприятиях.

## СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ПОЛИТИКИ И РУКОВОДСТВА

- 📄 [Политка в области дарения и получения: подарков, развлекательных мероприятий и осуществления взносов](#)
- 📄 [Политка работы со сторонними поставщиками, правительственными органами и вендорами](#).

# Этически корректная конкуренция.

Компания Marsh McLennan приняла соответствующие обязательства, предусматривающие, что она будет действовать честным и справедливым образом в рамках конкурентной борьбы в бизнесе, предоставляя продукты и услуги высочайшего качества, а не пользуясь ненадлежащими и неконкурентными методами. Мы соблюдаем все законы, касающиеся конкуренции, антимонопольного законодательства и получения информации о конкурентах в странах, в которых мы ведем свой бизнес.

## УБЕДИТЕСЬ В ТОМ, ЧТО ВЫ

**Не занимаетесь антиконкурентной практикой, в частности, включая:**

- ✓ Сговор - когда компании тайно общаются или договариваются о том, каким образом они будут конкурировать, что может включать соглашения или обмен информацией о ценах, условиях, заработной плате или разделе клиентов или сегментов рынка.
- ✓ Махинации на конкурсных торгах - когда конкуренты манипулируют торгами, чтобы подорвать честную конкуренцию, что может включать сравнение предложений, договоренность не участвовать в торгах или сознательное представление неконкурентных предложений.
- ✓ Привязывание клиентов к своим продуктам или услугам - когда компания, обладающая значительной рыночной властью, вынуждает клиентов покупать товары или услуги, которые им не нужны, чтобы получить те товары и услуги, которые им нужны.
- ✓ Соглашения «о запрете переманивания сотрудников» - когда конкуренты договариваются не переманивать сотрудников друг у друга.
- ✓ Также воздерживаетесь от:  
Обсуждения или согласования с конкурентами ненадлежащих вопросов, включая размеры гонораров и комиссионных, стратегические планы и то, каким образом мы добиваемся победы в конкурентной борьбе.

- ✓ Получение чувствительной с точки зрения конкуренции информации от конкурента.
- ✓ Согласование вознаграждения сотрудников с конкурентом.
- ✓ Обмена с конкурентом информацией Компании, чувствительной с точки зрения конкуренции.
- ✓ Обмена информацией клиентов или третьих лиц, чувствительной с точки зрения конкуренции, и их с конкурентами.
- ✓ Ненадлежащей координации или воспрепятствования участию в торгах между страховыми и перестраховочными рынками за заказы клиента.
- ✓ Поддержки с целью сговора между компаниями, конкурирующими за получение заказов клиента.

## ЧЕГО СЛЕДУЕТ ОПАСАТЬСЯ

- ⚠️ Официальные или неофициальные соглашения с конкурентами о том, будем ли мы конкурировать за клиентов и каким образом (например, договоренность не переманивать клиентов друг у друга).
- ⚠️ Сбор данных из ненадлежащих источников (например, от конкурентов, новых сотрудников или кандидатов на работу). Это может быть или выглядеть как неправомерный обмен информацией, являющейся чувствительной с точки зрения конкуренции.
- ⚠️ Участие в торговой, отраслевой или профессиональной группе, которая становится площадкой для достижения незаконных договоренностей или ненадлежащего обмена информацией, чувствительной с точки зрения конкуренции.

## СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ПОЛИТИКИ И РУКОВОДСТВА

- 📄 [Политика ведения конкурентной борьбы с соблюдением принципов этики](#)
- 📄 [Политика в области разрешения конфликта интересов](#)

**Мы не даем  
ВЗЯТОК.**



Ненадлежащее влияние может принимать различные формы. Наличные, подарки, питание, поездки, развлекательные мероприятия, займы, благотворительные взносы, взносы в поддержку политических лидеров или предложения работы - все это может быть использовано для того, чтобы повлиять на принимаемые решения или действия государственных органов. Независимо от формы, мы не занимаемся подкупом и не используем какие-либо другие средства для оказания ненадлежащего влияния на решения клиентов, потенциальных клиентов или государственных служащих. Мы не предлагаем и не даем взятки напрямую или через третьих лиц. Мы не даем взятки даже там, где это может являться общепринятой практикой, в случаях когда так поступают конкуренты или в связи с любой другой причиной.

## УБЕДИТЕСЬ В ТОМ, ЧТО ВЫ

- ✔ Не предоставляете и не предлагаете каких-либо ценностей клиенту, потенциальному клиенту или государственному служащему, если это не является законным, обоснованным и не связано с намерением или пониманием того, что это повлияет на принятие коммерческого решения или действия государственных органов.
- ✔ Соблюдаете наши самые строгие процедуры проверки при привлечении агентов, представляющих нашу организацию или третьих лиц, которые представляют нам клиентов, и контролируете их деятельность в течение всего срока действия любого соглашения.
- ✔ Заявляете о своих опасениях, если вам известно или вы подозреваете, что коллега, третье лицо или другой агент компании может пытаться ненадлежащим образом повлиять на решение клиента, потенциального клиента или государственного служащего.

- ✔ Никогда не регистрируете и не позволяете коллегам регистрировать операцию таким образом, чтобы скрыть ее истинный характер, например, записывать расходы на развлекательные мероприятия клиента как «оплату за консультацию» или «расходы на обучение». Тщательно проверяете точность утверждаемых вами отчетов о расходах.

## ЧЕГО СЛЕДУЕТ ОПАСАТЬСЯ

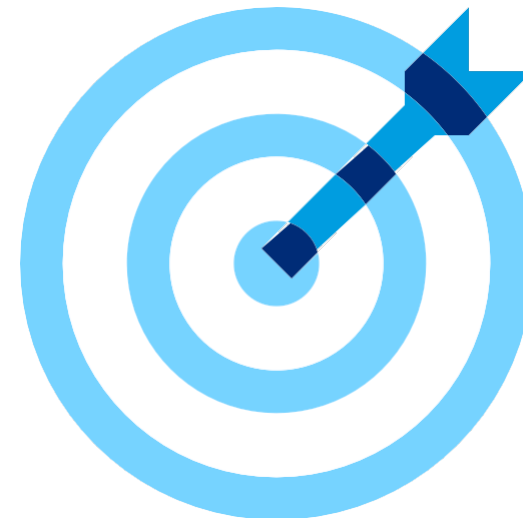
- ⚠ Просьбы о выплатах в страну или стороне, не имеющей отношения к сделке, или о выплатах в наличной форме.
- ⚠ Третьих лиц или агентов, ценность которых заключается в их личных связях, а не в их услугах, или которые требуют компенсации, не соразмерной стоимости их услуг.
- ⚠ Запросы о привлечении третьих лиц или агентов без письменного договора или без заполнения документации, которая требуется в соответствии с процессом проверки в компании.
- ⚠ Запросы коллег не регистрировать договоры или платежи.
- ⚠ Требования клиентов о привлечении конкретных третьих лиц.
- ⚠ Запросы клиентов об оказании услуги, например, о приглашении на собеседования или о стажировках для членов семьи.
- ⚠ Развлекательные мероприятия или предоставление питания, которые могут быть расценены как чрезмерно дорогостоящие или ненадлежащие.
- ⚠ Внешние признаки, свидетельствующие о ненадлежащем характере отношений, особенно при общении с государственными служащими.

## СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ПОЛИТИКИ И РУКОВОДСТВА

- 📖 [Политка в области дарения и получения: подарков, развлекательных мероприятий и осуществления взносов](#)
- 📖 [Политка работы со сторонними поставщиками, правительственными органами и вендорами.](#)

**Мы ставим  
интересы клиентов  
на первое место.**

К нам зачастую обращаются с просьбами о помощи в выборе деловых партнеров. Некоторые из наших наиболее значимых услуг включают оказание поддержки нашим клиентам в выборе рынков (пере)страхования и поставщиков инвестиционных услуг для пакетов пенсионных планов и социальных выплат. В рамках действующего законодательства, нормативных актов и политики Компании мы всегда ставим интересы наших клиентов на первое место при оказании помощи в выборе деловых партнеров любого рода.



## УБЕДИТЕСЬ В ТОМ, ЧТО ВЫ

- ☑ Помогаете клиентам выбирать деловых партнеров, основываясь на качестве их продукции и услуг и конкурентоспособности их цен и других условий.
- ☑ Помогаете клиентам выбирать деловых партнеров, обладающих высокой квалификацией и финансовой ответственностью, и избегать деловых партнеров, которые занимались незаконными или неэтичными практиками, или которые могут нанести ущерб репутации клиента.
- ☑ Сообщаете своему руководителю о любом фактическом или потенциальном конфликте интересов или о любых личных отношениях с потенциальным деловым партнером, если вы участвуете в выборе делового партнера.

- ☑ Избегаете получения любых подарков, развлекательных мероприятий или услуг от делового партнера или потенциального делового партнера, которые могут носить признаки получения вами личной выгоды в результате выбора делового партнера.

### ЧЕГО СЛЕДУЕТ ОПАСАТЬСЯ

- ⚠ Любые отношения между Компанией и деловым партнером или между коллегой и деловым партнером, которые могут восприниматься как конфликт интересов. При наличии любых таких отношений обсудите данный вопрос с руководителем, отделом внутренних процессов и соответствия политикам компании или отделом правовых вопросов

### СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ПОЛИТИКИ И РУКОВОДСТВА

- 📄 [Политика разрешения конфликта интересов](#)
- 📄 Бизнес-процедуры по раскрытию информации о компенсациях

# Q&A

**Вопрос:** Один из моих клиентов просит меня выйти за рамки нашего соглашения о взаимодействии. Это очень важный клиент, и я хочу, чтобы он остался доволен. Что мне делать?

**Ответ:** Существенные изменения в объеме работ должны быть задокументированы и одобрены клиентом. Разумеется, если запросы касаются чего-то незаконного или неуместного, вы не должны помогать, даже если клиент будет рад этому.

**Вопрос:** Я готовлю отчет клиента в условиях крайне ограниченных сроков. В отчет включена некоторая информация, собранная нами. Я просмотрел большую ее часть, и мне кажется, что с ней все в порядке. Могу ли я просто предположить, что с остальной частью все в порядке, чтобы у меня был шанс уложиться в срок?

**Ответ:** Ваша и наша репутация связаны со всеми материалами, которые мы предоставляем клиентам. Когда вы сообщаете им, что предоставляемая вами информация является точной, вы должны быть уверены, что это так. Невыполнение этого требования может нанести ущерб как вам, так и компании.

**Вопрос:** Я обнаружил, что допустил ошибку при выставлении счета клиенту. Это незначительная ошибка с учетом объема проекта, и если я укажу на это, мы будем выглядеть не очень хорошо в глазах клиента. Могу ли я просто скорректировать будущие счета соответствующим образом?

**Ответ:** Вы должны уведомить финансовый отдел и клиента и договориться о том, каким образом можно исправить ошибку. Это правильный поступок, он соответствует политике компании и может укрепить доверие благодаря нашей честности.

**Вопрос:** Сегодня утром я проходил мимо рабочего стола коллеги. Она была на совещании в конференц-зале, но на ее столе была открыта конфиденциальная информация об одном из ее клиентов. Это не первый раз, когда у нее так происходит. Что мне следует делать?

**Ответ:** Вам следует поговорить об этом с ней или со своим руководителем. Обеспечение сохранности конфиденциальной информации - обязанность каждого сотрудника.

**Вопрос:** Моя клиентка попросила меня предоставить ей информацию об одном из ее конкурентов, который, как оказалось, является другим клиентом компании. Что я должен ей ответить?

**Ответ:** Вы должны вежливо, но твердо сообщить, что мы не можем обсуждать что-либо об одном клиенте с другим клиентом. Остерегайтесь соблазна обсудить то, что, по вашему мнению, является широко известным фактом. Поставьте себя на место другого клиента компании и спросите себя, будет ли это способствовать укреплению доверия с таким клиентом, если он или она узнает, что вы обсуждали дела клиента с его конкурентом.

# Q&A

**Вопрос:** Я нахожусь на встрече с государственными заказчиками, которая длится дольше, чем планировалось, в результате чего они опоздали на свой рейс домой. Больше нет рейсов в ближайшие часы. Могу ли я угостить их ужином, поскольку мы все еще работаем в офисе компании?

**Ответ:** При работе с государственными заказчиками вы должны ознакомиться со всеми специальными правилами, касающимися нашего обслуживания таких заказчиков, что включает в себя любые специальные правила, которые могут быть установлены клиентом или могут требоваться в соответствии с законом, в отношении предоставления ужина или других подарков, развлекательных мероприятий или знаков гостеприимства. Если вы оказались в ситуации, подобной той, о которой идет речь в вопросе, и не знаете, каковы правила, спросите клиента прямо, допустим ли такой вариант с ужином. В любом случае следуйте здравому смыслу, и если вы решили предоставить скромный ужин, сразу же после этого сообщите об этом в отдел внутренних процессов и соблюдения политик компании в соответствии с нашей [Политикой в области дарения и получения подарков, развлекательных мероприятий и осуществления взносов](#).

**Вопрос:** Знакомый из конкурирующей компании только что позвонил мне и попросил встретиться с ним за выпивкой, чтобы обсудить «возможность поддержать друг друга». Можно ли мне пойти, если я пойду просто послушать?

**Ответ:** Прежде чем соглашаться на встречу, вам следует проконсультироваться с отделом правовых вопросов и отделом внутренних процессов и соблюдения политик компании, которые могут предоставить вам рекомендации по темам, которые будут запрещены законами о конкуренции. Несмотря на то, что конкуренты обычно сотрудничают законными способами, вам должно быть известно, что конкурент может направить беседу в недопустимое русло.

**Вопрос:** Раньше я работал на конкурента. Участники моей команды попросили меня рассказать им о стратегиях в отношении подготовки коммерческих предложений в моей бывшей компании. Можно ли это сделать?

**Ответ:** Если стратегии в отношении подготовки коммерческих предложений не подлежат публичному разглашению, ваши действия могут привести к незаконному разглашению конфиденциальной служебной информации конкурента. Чтобы понять, где проходит граница между тем, о чем можно и о чем нельзя говорить, обратитесь в отдел правовых вопросов или в отдел внутренних процессов и соблюдения политик компании для обсуждения данного вопроса.

**Вопрос:** Мы рассматриваем возможность привлечения известного бизнесмена в качестве консультанта, который поможет нам выйти на новый рынок для наших услуг в определенной стране. Агент просит бюджет на уровне нескольких тысяч евро, чтобы обеспечить благоприятные отношения к нам со стороны официальных лиц. Он говорит, что это является нормальной практикой ведения бизнеса в его стране. Должен ли я согласиться?

**Ответ:** Нет. Очевидно, что агент намерен произвести неправомерные выплаты в нарушение Кодекса и нашей [Политики в области дарения и получения подарков, развлекательных мероприятий и осуществления взносов](#) и, возможно, закона. Вы не можете допустить этого, и вы не можете закрывать на это глаза только потому, что неправомерные действия будут совершены агентом, а не вами или вашим коллегой из Компании.

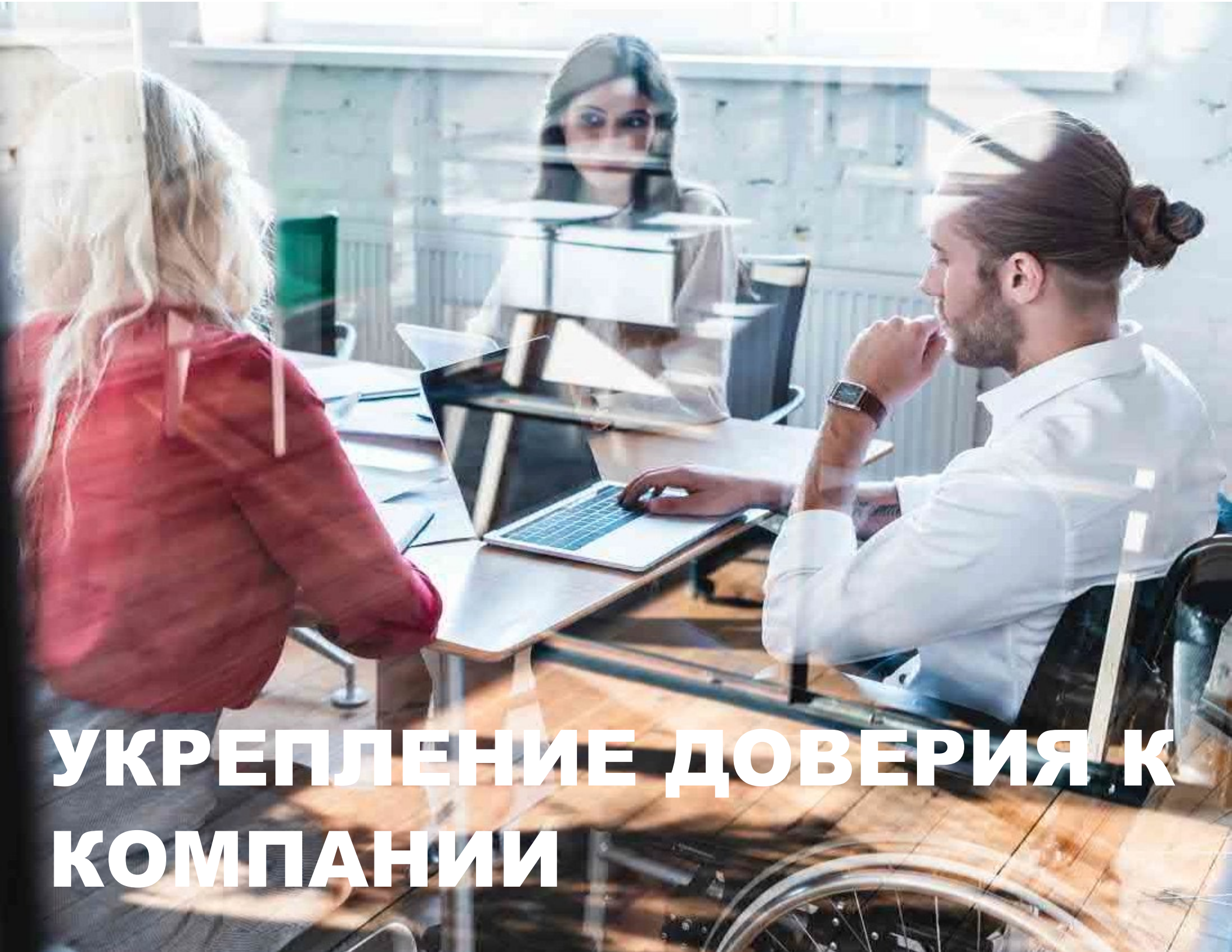
**Вопрос:** Я отправил заявление на визу в посольство. Оно находится там уже долгое время, и сейчас мне необходимо поехать в эту страну. Мне сказали, что посольство может ускорить рассмотрение моего заявления, если я заплачу одному из его сотрудников небольшую сумму. Могу ли я осуществить такой платеж?

**Ответ:** Нет. Оплата производится в пользу частного лица, а не посольства. Это «стимулирующий» платеж, который является недопустимым согласно Кодексу и незаконным почти во всех странах, в которых мы работаем. Однако в случае, если предусмотрена плата за ускорение процедуры, которая является стандартной практикой работы посольства и плата осуществляется в пользу посольства, а не в пользу отдельного сотрудника, такая оплата может являться приемлемой – уточните данный вопрос с отделом правовых вопросов и отделом внутренних процессов и соблюдения политик компании.

**Вопрос:** У меня есть клиент в другой стране, менеджер по страхованию которого планирует приехать в мой город для проведения трехдневных деловых встреч со мной и страховыми компаниями, выступающих в качестве перестраховщиков по страхованию клиента. Менеджер попросил меня организовать и оплатить от имени нашей Компании экскурсионный день для осмотра достопримечательностей во время своей поездки. Должен ли я обсудить данный вопрос с отделом внутренних процессов и соблюдения политик компании и отделом правовых вопросов?

**Ответ:** Да. Поиск правильного баланса между деловыми встречами и развлекательными мероприятиями зачастую требует тщательного понимания положений антикоррупционного законодательства, применимых в отношении нашей Компании. Отдел правовых вопросов и отдел внутренних процессов и соблюдения политик компании могут помочь вам понять, какие ограничения существуют, чтобы вы могли спланировать визит клиента таким образом, чтобы это способствовало как укреплению отношений с клиентом, так и соответствовало законодательству.

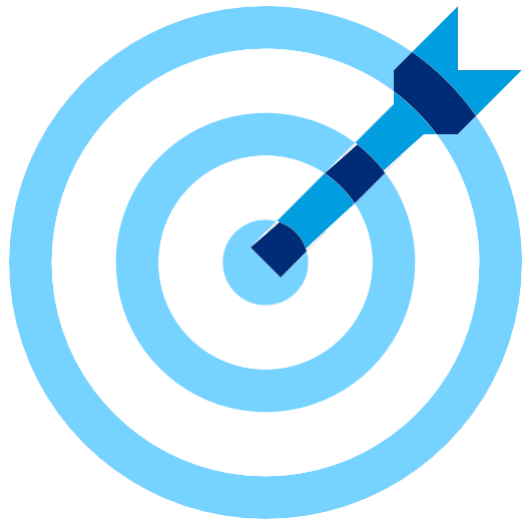
# Q&A



**УКРЕПЛЕНИЕ ДОВЕРИЯ К  
КОМПАНИИ**

# Знание деловых партнеров.





Компания Marsh McLennan приняла на себя соответствующие обязательства по соблюдению законодательства в области торговых санкций, борьбы с финансированием терроризма, экспортного контроля, борьбы с торговлей людьми и бойкотов. Такие законы определяют страны, компании и лица, с которыми мы не имеем права вести дела. Помните о том, что клиент, потенциальный клиент или другой деловой партнер может находиться в стране, против которой введены санкции, или может являться субъектом санкций.

## УБЕДИТЕСЬ В ТОМ, ЧТО ВЫ

- ✓ Вводите всю необходимую информацию в системы, предусмотренные вашей операционной компанией для первоначальной организации и управления работой с клиентами, поставщиками и третьими лицами, прежде чем начать работу над новым вопросом или привлечь нового делового партнера. Данные системы выполняют проверку деловых партнеров и обеспечивают защиту компании от нарушения законов о торговых санкциях.
- ✓ Не занимаетесь «содействием» - например, не помогаете какому-либо третьему лицу совершать действия, которые вы не имеете права совершать сами. Если по закону вы не имеете права самостоятельно совершать то или иное действие, вам также запрещено помогать кому-либо осуществлять такое действие.
- ✓ Обращаетесь за консультацией в отдел внутренних процессов и соблюдения политик компании и отдел правовых вопросов в случае обнаружения коллизии между санкционными законами разных стран.

### ЧЕГО СЛЕДУЕТ ОПАСАТЬСЯ

- ⚠ Третьи лица, действующие от имени стран, компаний или лиц, против которых введены санкции.
- ⚠ Любые денежные средства или другие активы, находящиеся в распоряжении нашей компании, в которых может быть заинтересована страна, компания или лицо, находящиеся под санкциями.

### СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ПОЛИТИКИ И РУКОВОДСТВА

- 📄 [Понимание торговых санкций и политики борьбы с легализацией денежных средств, полученных преступным путем.](#)

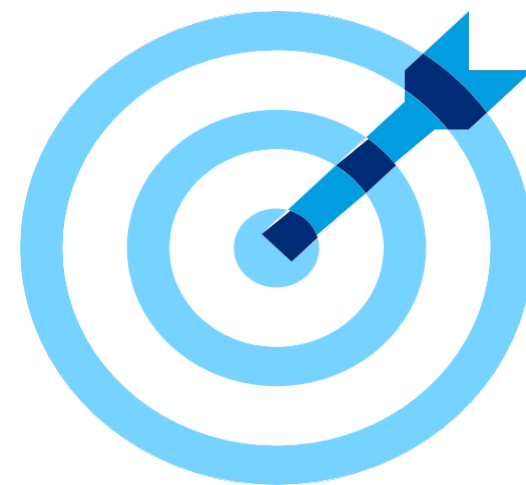
**Мы работаем над  
предотвращением случаев  
легализации преступных  
доходов и финансовых  
преступлений.**

Компания Marsh McLennan стремится соблюдать законодательство по борьбе с легализацией денежных средств, полученных преступным путем. Легализация денежных средств, полученных преступным путем, - это действия, направленные на сокрытие источника происхождения или характера доходов от преступной деятельности. Вы обязаны соблюдать требования по борьбе с легализацией денежных средств, полученных преступным путем, действующих в вашей области деятельности, включая процедуры «знай своего клиента» и ограничения в отношении форм оплаты. Узнайте о возможных «сигналах опасности» легализации денежных средств, полученных преступным путем, и сохраняйте бдительность. В случае если в ходе сделки обнаружится «сигнал опасности», прежде чем преступить к дальнейшим действиям, обсудите данный вопрос со своим руководителем, отделом правовых вопросов или отделом внутренних процессов и соблюдения политик компании.

## УБЕДИТЕСЬ В ТОМ, ЧТО ВЫ

- ✔ Следует принятым в вашей компании процедурам «знай своего клиента».
- ✔ Следует своим бизнес-процедурам, касающихся надлежащих форм оплаты в ситуациях, когда вы участвуете в получении или работе с денежными средствами. Некоторые формы оплаты, такие как оплата наличными или чеки третьих лиц, представляют повышенный риск легализации средств, полученных преступным путем.
- ✔ Соблюдаете требования действующего законодательства в отношении подачи отчетов о подозрительной деятельности, уведомляя отдел правовых вопросов и отдел внутренних процессов и соблюдения политик компании о действиях, которые могут являться признаками легализации денежных средств, полученных преступным путем.

Никогда не рассказываете и не «предупреждаете» клиента о наличии подозрений в легализации денежных средств, полученных преступным путем, которые у вас могут возникнуть. В некоторых странах такое «предупреждение» является уголовным преступлением.



## ЧЕГО СЛЕДУЕТ ОПАСАТЬСЯ

### Клиент или потенциальный клиент:

- ⚠ в отношении которого были выдвинуты обвинения в финансовых преступлениях или легализации доходов, полученных преступным путем;
- ⚠ который имеет структуру собственности, скрывающую истинных владельцев;
- ⚠ который отказывается надлежащим образом документировать сделки или отношения; или
- ⚠ который производит или требует оплату наличными в пользу или от третьей стороны или в страну, не связанную со сделкой.

### Также обращайте внимание на:

- ⚠ Операции, которые предположительно не имеют деловой цели или не соответствуют бизнес-стратегии стороны.
- ⚠ Дублирующие платежи или переплаты, которые не могут просто объясняться как простые ошибки.

## СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ПОЛИТИКИ И РУКОВОДСТВА

- 📖 [Понимание торговых санкций и политики борьбы с легализацией денежных средств, полученных преступным путем.](#)

**Мы строим прочные  
отношения  
с нашими  
поставщиками.**

Привлечение поставщиков и субподрядчиков, которые предоставляют Компании высококачественное обслуживание на разумных условиях, является важным условием для достижения успеха.

## УБЕДИТЕСЬ В ТОМ, ЧТО ВЫ

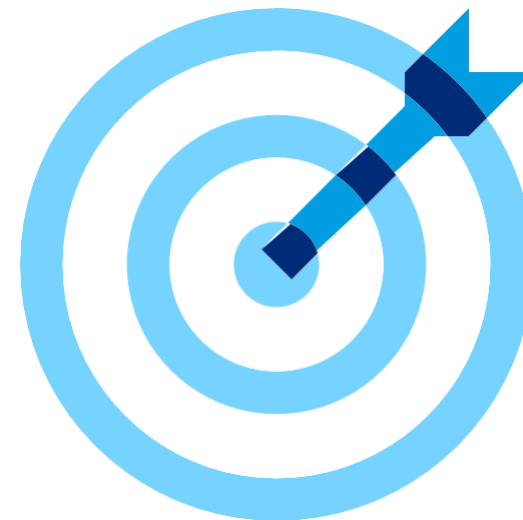
- ✓ Выбираете поставщиков, сторонних поставщиков и подрядчиков исходя из качества их продукции и услуг и конкурентоспособности их цен и других условий.
- ✓ Выбираете поставщиков и сторонних провайдеров, обладающих высокой квалификацией и финансовой ответственностью, и избегаете поставщиков, которые осуществляли незаконные или неэтичные действия, не соответствуют нашим стандартам защиты данных или могут нанести ущерб нашей репутации.
- ✓ Сообщаете своему руководителю о любом фактическом или потенциальном конфликте интересов или любых личных отношениях с потенциальным поставщиком, если вы участвуете в процессе выбора поставщика.
- ✓ Избегаете любых подарков, участия в развлекательных мероприятиях или других услуг от поставщика или потенциального поставщика, которые могут нести в себе признаки оказания ненадлежащего влияния или получения личной выгоды для вас в результате выбора поставщика.
- ✓ Поощряете участие поставщиков с различным опытом к участию в тендерах на наши заказы.

## ЧЕГО СЛЕДУЕТ ОПАСАТЬСЯ

- ⚠ Любые отношения или сделки между вами и поставщиком, которые могут восприниматься как конфликт интересов.
- ⚠ Давление, оказываемое с целью остановить свой выбор на поставщике, который не предлагает конкурентоспособные продукты, услуги, цены или условия только в связи с тем, что он также является клиентом или потенциальным клиентом компании.
- ⚠ Методы, используемые поставщиком, которые могут поставить под угрозу нашу репутацию, как, например, нарушение прав человека, экологических норм или норм защиты данных.

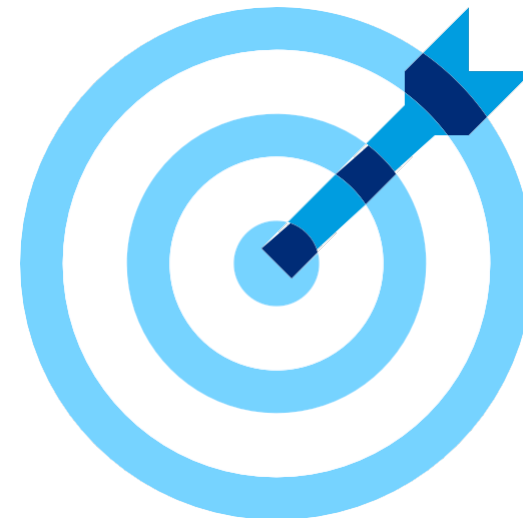
## СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ПОЛИТИКИ И РУКОВОДСТВА

- 📖 [Политика работы со сторонними поставщиками, правительственными органами и вендорами](#)
- 📖 [Политика в области дарения и получения: подарков, развлекательных мероприятий и осуществления взносов](#)
- 📖 [Политика в области разрешения конфликта интересов](#)
- 📖 [Программа по управлению работой с вендорами](#)



# Честное устранение конфликтов интересов.

С учетом широкой клиентской базы и разнообразия коммерческих предложений мы будем сталкиваться с ситуациями, когда интересы одного клиента могут противоречить интересам другого или даже интересам самой компании. Мы будем своевременно выявлять такие ситуации, разрешать их, следуя принципам профессиональной добросовестности, и справедливо относиться к нашим клиентам.



## УБЕДИТЕСЬ В ТОМ, ЧТО ВЫ

- ✔ Следуете процедурам проверки, принятым в вашей компании, правильно вводя соответствующую информацию о новых клиентах и новых возможностях в систему управления работой с клиентами, обновляете информацию по мере необходимости.
  - ✔ Незамедлительно выявляете потенциальные конфликты интересов.
- Совместно с отделом внутренних процессов и соблюдения политик компании и отделом правовых вопросов определите соответствующее направление действий для урегулирования конфликта. Потенциальные способы разрешения конфликта:**
- ✔ Раскрытие информации об отношениях соответствующим сторонам;
  - ✔ Получение согласия от стороны, подверженной риску;
  - ✔ Установление информационных барьеров (этических ограничений);
  - ✔ Отклонение приглашения о сотрудничестве.

### ЧЕГО СЛЕДУЕТ ОПАСАТЬСЯ

- ⚠ Ситуации, когда возможность получения дохода для Компании не отвечает интересам клиента.
- ⚠ Ситуации, когда один клиент ведет судебный спор с другим клиентом.
- ⚠ Услуги, которые могут включать в себя проведение одной компанией расследования, выработку позиции или критическую оценку работы сестринской компании.

### СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ПОЛИТИКИ И РУКОВОДСТВА

- 📄 [Политика в области разрешения конфликта интересов](#)

**Мы всегда сообщаем о  
потенциальных  
конflikтах личных  
интересов.**



Каждый из нас обязан сохранять лояльность по отношению к Компании и ее акционерам. Мы должны избегать конфликтов интересов между Компанией и нами или раскрывать информацию о таких конфликтах. Мы можем заявлять о своем согласии занять руководящую или иную должность в коммерческом или некоммерческом предприятии или организации за рамками Компании, если это не повлияет на нашу способность исполнять свои обязанности перед компанией Marsh McLennan.

## УБЕДИТЕСЬ В ТОМ, ЧТО ВЫ

- ✓ По возможности избегаете конфликтов интересов, а если вы столкнулись с потенциальным конфликтом интересов, сообщаете об этом своему руководителю и в отдел внутренних процессов и соблюдения политик компании и отдел правовых вопросов.

**Не выполняете какой-либо работы вне компании и не принимаете каких-либо предложений о работе за пределами компании, руководящих или иных должностей, которые могут нанести ущерб компании, как, например:**

- ✓ Работа на конкурента;
- ✓ Работа на другую организацию, которая может помешать вашей работе в Компании; или
- ✓ Работа на другую организацию, которая может поставить Компанию в неприятное положение или нести в себе признаки конфликта интересов.
- ✓ **Также убедитесь в том, что вы:**
  - не пытаетесь добиться для себя реализации деловых возможностей, которые являлись бы надлежащими деловыми возможностями для Компании.

- ✓ Избегаете любых существенных для вас инвестиций (или инвестиции в более чем 1% ценных бумаг такой компании, торгуемых на бирже) в любую компанию, которая конкурирует или ведет бизнес с нашей компанией, без предварительного письменного разрешения вашего руководителя.

## ЧЕГО СЛЕДУЕТ ОПАСАТЬСЯ

**Обычные конфликты интересов, такие как:**

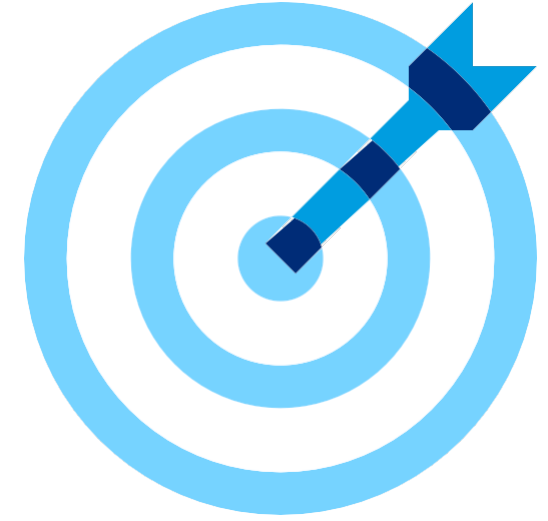
- ⚠ Предложение близкого друга или родственника в качестве поставщика или подрядчика без раскрытия отношений;
- ⚠ Предложение компании, в которой у вас есть финансовый интерес, в качестве поставщика или подрядчика, не раскрывая такие отношения;
- ⚠ Выполнение работы для поставщика или клиента;
- ⚠ Разрешение поставщику или подрядчику выполнять на вас работу, как оплачиваемую, так и неоплачиваемую;
- ⚠ Получать подарки, развлечения или другие услуги от поставщика или подрядчика, которые могут нести в себе признаки ненадлежащего влияния.

## СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ПОЛИТИКИ И РУКОВОДСТВА

- 📄 [Политика в области дарения и получения: подарков, развлекательных мероприятий и осуществления взносов](#)
- 📄 [Политика работы со сторонними поставщиками, правительственными органами и вендорами](#)
- 📄 [Политика в области разрешения конфликта интересов](#)

**Мы действуем  
благоразумно в  
отношении подарков и  
представительских  
мероприятий**

В надлежащих обстоятельствах скромный подарок может являться уместным выражением благодарности, а ужин – залогом для создания подходящей обстановки для деловой беседы, укрепляющей отношения с клиентом. Однако, если подходить к данному вопросу, не проявляя должную осмотрительность, подарки и представительские мероприятия могут нести в себе признаки ненадлежащего влияния, не соответствовать стандартам работы с клиентами и даже приводить к нарушению закона.



## УБЕДИТЕСЬ В ТОМ, ЧТО ВЫ

- ✓ Не дарите и не принимаете какие-либо подарки, не предлагаете и не соглашаетесь на участие в каких-либо представительских мероприятиях, если они не носят законный, обоснованный характер и если они не позволяют исключить любые подозрения относительно наличия намерений, понимания или признаков того, что они ненадлежащим образом повлияют на принятие делового решения.
- ✓ Дарите или принимаете подарки, стоимость которых не превышает суммы ограничений, установленных для вашего подразделения.
- ✓ Избегаете участие в представительских мероприятиях в заведениях, предлагающих развлечения для взрослых, даже если вы не исполняете официальные служебные обязанности в рамках Компании.
- ✓ Не дарите и не предлагаете какие-либо подарки или участия в представительских мероприятиях государственному служащему, предварительно не изучив соответствующую [Политику в области дарения и получения: подарков, развлекательных мероприятий и осуществления взносов](#).
- ✓ Обращаетесь за консультацией в отдел внутренних процессов и соблюдения политик компании и отдел правовых вопросов, если у вас есть сомнения относительно какого-либо аспекта [Политики в области дарения и получения: подарков, развлекательных мероприятий и осуществления взносов](#), например, если вы не уверены в том, что имеете дело с государственным служащим, или не уверены в том, что подарок или представительское мероприятие носит законный или обоснованный характер.

## ЧЕГО СЛЕДУЕТ ОПАСАТЬСЯ

- ⚠ Ситуации, когда вы или компания может оказаться в неприятном положении.
- ⚠ Правила или стандарты клиентов, которые являются более строгими, чем правила и стандарты, обычно используемые в отрасли.
- ⚠ Заказчиков, которые кажутся частными организациями, но фактически считаются государственными учреждениями, например, некоторые национальные авиакомпании, банки, страховщики и энергетические компании.
- ⚠ Подарки, представительские мероприятия или другие услуги, которые могут представлять обоснованными для частного клиента, но не для государственного заказчика.

## СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ПОЛИТИКИ И РУКОВОДСТВА

- 📄 [Политика в области дарения и получения: подарков, развлекательных мероприятий и осуществления взносов](#)
- 📄 [Политика работы со сторонними поставщиками, правительственными органами и вендорами](#)

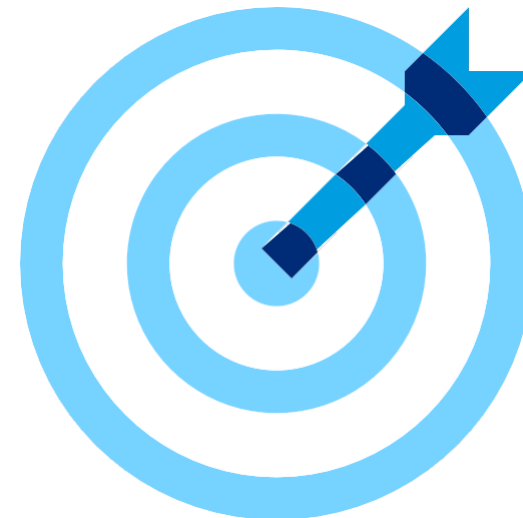
**Мы не торгуем  
инсайдерской  
информацией и  
не раскрываем ее.**

Мы обязуемся сохранять конфиденциальность информации, касающейся нашей компании и наших клиентов.

Каждому из нас запрещается торговать ценными бумагами или советовать другим торговать ценными бумагами компании Marsh McLennan или других компаний, обладая существенной информацией до того момента, как она станет доступна обычным инвесторам. Существенная информация означает информацию, которую разумный инвестор примет во внимание при принятии решения о покупке или продаже ценной бумаги. Существенная информация может относиться к компании, клиенту или поставщику и может включать новости с информацией о финансовых показателях; стратегических планах; бизнес-инициативах; слияниях и поглощениях, планах, судебных разбирательствах, значительных нарушениях кибербезопасности или планах компании Marsh McLennan по выкупу акций или изменению дивидендной политики.

## УБЕДИТЕСЬ В ТОМ, ЧТО ВЫ

- ✓ Не покупаете и не продаете ценные бумаги Marsh McLennan или любой другой компании, если вы обладаете существенной непубличной информацией о компании Marsh McLennan или такой компании.
- ✓ Не сообщаете существенную непубличную информацию любому другому лицу.



- ✓ Не занимайтесь торговлей короткими позициями или сделками с деривативами, связанными с ценными бумагами компании Marsh McLennan.
- ✓ Не торгуете ценными бумагами во время периода блокирования операций с ценными бумагами, если вы были уведомлены о том, что на вас распространяются такие ограничения в отношении торговли. Свяжитесь с отделом правовых вопросов, если у вас есть вопросы относительно надлежащего характера такой торговли.

### ЧЕГО СЛЕДУЕТ ОПАСАТЬСЯ

- ⚠ Запросы друзей или родственников о предоставлении информации о компании Marsh McLennan, наших клиентах или любой другой компании, с которой мы ведем дела. Даже случайные разговоры могут быть расценены как незаконная «передача» инсайдерской информации.

### СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ПОЛИТИКИ И РУКОВОДСТВА

- 📄 [Политика в отношении торговли ценными бумагами](#)

# Безопасность активов и информации Компании.

Нам доверяют технологии и информацию Компании и мы несем личную ответственность за обеспечение их защиты и соблюдение осторожности при их использовании. Технологии Компании включают в себя объекты, оборудование и информационные системы. Информация Компании включает интеллектуальную собственность, персональные данные и конфиденциальную информацию в электронном или бумажном формате.

## УБЕДИТЕСЬ В ТОМ, ЧТО ВЫ

- ✔ Используете и раскрываете информацию Компании только в законных коммерческих целях.
- ✔ Отмечаете информацию Компании надлежащим образом, чтобы указать, каким образом с ней следует обращаться, распространять и, при необходимости, удалять.
- ✔ Защищаете интеллектуальную собственность и конфиденциальную информацию Компании, предоставляя ее только уполномоченным лицам.
- ✔ Храните или передаете информацию Компании только в утвержденных технологических системах Компании или с использованием таких систем.
- ✔ Используете технологии Компании в личных целях в исключительных случаях.
- ✔ Не используете технологические системы Компании для создания, хранения или отправки контента, который другие люди могут посчитать оскорбительным.

- ✔ Соблюдаете авторские права, требования товарных знаков и лицензионные соглашения других лиц при работе с печатными или электронными материалами, программным обеспечением или другим медиаконтентом.
- ✔ Избегаете любого использования технологий Компании, которое может нанести ущерб таким активам или привести к убыткам Компании.

## ЧЕГО СЛЕДУЕТ ОПАСАТЬСЯ

- ⚠ Раскрытие своих паролей.
- ⚠ Устройства, оставленные незащищенными, когда они не используются.
- ⚠ Загрузку из Интернета или с USB-накопителя любых файлов, которые могут заразить вирусами или иным образом нанести вред нашим технологическим системам.
- ⚠ Использование несанкционированного программного обеспечения или приложений.
- ⚠ Обсуждение конфиденциальной информации в присутствии неуполномоченных лиц.
- ⚠ Передачу конфиденциальной, служебной или секретной информации на факсимильные аппараты или принтеры, оставленные без присмотра.

## СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ПОЛИТИКИ И РУКОВОДСТВА

- 📄 [Политика надлежащего обращения с информацией](#)

**Мы точно ведем  
отчетность и строго  
осуществляем  
внутренний контроль.**



Работа Marsh McLennan, в качестве компании, акции которой торгуются на бирже, зависит от полноты и достоверности деловой документации, необходимой для исполнения своих обязательств перед акционерами, клиентами, поставщиками, регулирующими органами и другими лицами.

Наша деловая документация, включая отчеты о командировках и участии в представительских мероприятиях, электронные письма, служебные записки, презентации, отчеты и бухгалтерские документы, является полной, достоверной и точной, и отвечает требованиям нашей системы внутреннего контроля.

## УБЕДИТЕСЬ В ТОМ, ЧТО ВЫ

- ✓ Формируете бухгалтерские и деловые записи, которые точным образом отражают характер соответствующего события или операции, лежащей в их основе.
- ✓ Фиксируете операции, как установлено соответствующей политикой и процедурами.
- ✓ Ведете записи аккуратным и понятным образом в рамках всей деловой коммуникации, включая электронные письма.
- ✓ Ведете записи, понимая то, что когда-нибудь ваши деловые сообщения могут оказаться в публичном доступе.
- ✓ Подписываете только те документы, включая договоры, которые вы изучили, уполномочены подписывать и считаете их точными и достоверными.

- ✓ Храните, защищаете и удаляете записи в соответствии с нашей [Политикой надлежащего обращения с информацией](#). Документы, на которые распространяются предписания об обеспечении сохранности юридически значимой информации, запросы о сохранении документов или нормативные требования, могут требовать обеспечения дополнительной защиты.
- ✓ Понимаете и выполняете требования предписаний об обеспечении сохранности юридически значимой информации и другие запросы о сохранении документов.

### ЧЕГО СЛЕДУЕТ ОПАСАТЬСЯ

- ⚠ Оценки или предположения, которые заявляются как факты. Если вы включаете оценки или предположения в деловую документацию, убедитесь в том, что такие оценки или предположения надлежащим образом подкреплены соответствующей документацией.
- ⚠ Преувеличения, уничижительные выражения и другие выражения, которые могут быть вырваны из контекста.
- ⚠ Сообщения, связанные с вашей работой в социальных сетях или на других сайтах. Они могут считаться деловой документацией и на них могут распространяться положения [Политики надлежащего обращения с информацией Компании](#) и другие требования.

Документы, в отношении которых распространяется требование о хранении документации по юридическим основаниям или аналогичное требование о сохранении документов. Такие документы – как то в бумажной или электронной форме - не должны уничтожаться, утилизироваться, в них не должны вноситься изменения и они не должны утаиваться.

### СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ПОЛИТИКИ И РУКОВОДСТВА

- 📄 [Политика надлежащего обращения с информацией](#)
- 📄 [Руководство по работе с социальными сетями](#)

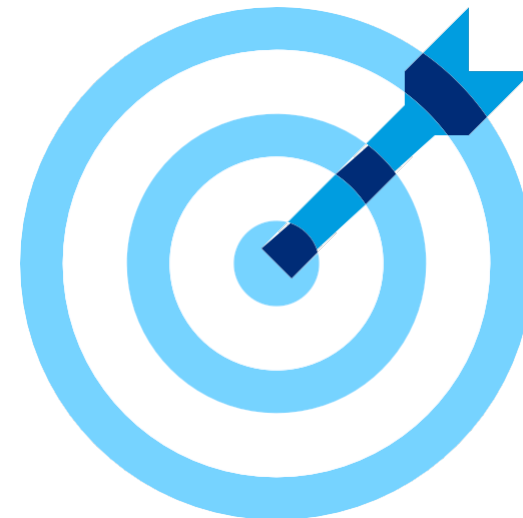
**Мы честно и  
профессионально  
общаемся с  
инвесторами и  
общественностью.**

Мы обязуемся вести честное, профессиональное общение с инвесторами и общественностью в соответствии с законом. Мы внимательно относимся ко всем видам коммуникационного взаимодействия, внутренним и внешним, официальным и неофициальным.

## УБЕДИТЕСЬ В ТОМ, ЧТО ВЫ

- ✔ Соблюдаете рекомендации отдела маркетинга относительно размещения информации о компании на внешних электронных форумах и сайтах социальных сетей.
- ✔ Не выступаете в СМИ по вопросам, касающимся компании, без получения предварительного разрешения отдела маркетинга.
- ✔ Направляете любые запросы от акционеров или финансовых аналитиков в отдел по работе с инвесторами.
- ✔ Получаете одобрение от отдела маркетинга и своего руководителя, прежде чем выступить с публичными речами, готовить статьи для профессиональных журналов или участвовать в других публичных коммуникациях, когда вас ассоциируют с Компанией.

Получаете одобрение со стороны маркетинга перед тем, как распространять любые сообщения, предназначенные для широкой аудитории работников. Сообщения, предназначенные для внешнего корпоративного распространения, требуют одобрения со стороны отдела маркетинга.



## ЧЕГО СЛЕДУЕТ ОПАСАТЬСЯ

- ⚠ Любое предположение о том, что вы выступаете от имени компании в личных сообщениях, в том числе в электронных письмах, блогах, на досках объявлений и сайтах социальных сетей.
- ⚠ Искушение использовать название компании или тот факт, что вы являетесь частью компании, за рамками работы в компании, например, в благотворительной или общественной деятельности, не объясняя, что такое использование предназначено исключительно для целей идентификации и вы не представляете компанию.
- ⚠

Беседы с репортерами, которые просят вас предоставить информацию о компании без предварительной консультации с отделом маркетинга.

## СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ПОЛИТИКИ И РУКОВОДСТВА

- 📄 [Политика надлежащего обращения с информацией](#)
- 📄 [Руководство по работе с социальными сетями](#)

# Q&A

**Вопрос:** У нас намечается крупная потенциальная сделка с новым клиентом в энергетической отрасли. Клиент находится в стране, которая обладает репутацией страны, поддерживающей терроризм.

Мне порекомендовали подождать с подписанием контракта, пока мы не проведем проверку. Такое решение представляется не очень удобным для бизнеса. Что мне делать?

**Ответ:** Выявление и управление рисками, связанными с реализуемыми вами сделками, является неотъемлемой частью вашей работы. Хотя это может занять больше времени, в долгосрочной перспективе проведение проверки в ситуациях, подобных этой, является надлежащим способом защиты Компании.

**Вопрос:** Один из моих клиентов произвел крупный авансовый платеж за работу. После выполнения небольшой части работы клиент отменил проект и потребовал вернуть деньги третьей стороне. Может ли это быть связано с легализацией денежных средств, полученных преступным путем? Что мне следует предпринять?

**Ответ:** Переплата и выплаты третьим лицам могут являться признаками легализации денежных средств, полученных преступным путем. Легализации денежных средств, полученных преступным путем, включает в себя серию операций, направленных на сокрытие источника средств. Такая схема может быть разработана для того, чтобы компания произвела оплату в пользу третьей стороны, которой клиент не хотел бы платить напрямую. Прежде чем приступить к операции, обратитесь за консультацией в отдел правовых вопросов и отдел внутренних процессов и соблюдения политик компании.

**Вопрос:** Моего соседа по комнате в колледже только что повысили до уровня вице-президента компании, являющейся одним из наших поставщиков, и он предложил мне полететь в Монте-Карло на выходные за счет его компании, чтобы «наверстать упущенное» и, возможно, поговорить об отношениях между нашими компаниями. Могу ли я согласиться?

**Ответ:** Нет. Чрезмерно высокая стоимость развлекательных мероприятий, как минимум, создает видимость личной выгоды для вас, что может быть воспринято как основание для принятия предвзятого решения в пользу поставщика. Любая выгода, имеющая признаки влияния, нарушает положения нашей [Политики в области дарения и получения подарков, развлекательных мероприятий и осуществления взносов](#).

**Вопрос:** Нас привлекли для анализа части операций клиента, в которых в качестве ключевого поставщика услуг задействована сестринская компания Marsh McLennan. Вероятно, наш анализ может включать оценку работы, выполняемой сестринской компанией. Что нам следует делать?

**Ответ:** Данная ситуация представляет собой значительный конфликт интересов. Обратитесь за консультацией в отдел правовых вопросов, отдел внутренних процессов и соответствия политикам компании и к тем сотрудникам, которые отвечают за отношения с клиентами в обеих компаниях, чтобы убедиться в том, что вы можете справиться с данной профессиональной задачей. Как минимум, вам нужно будет проинформировать клиента о том, что ваша компания и сестринская компания являются аффилированными лицами с Marsh McLennan.

# Q&A

**Вопрос:** Моя супруга руководит консалтинговой фирмой в области обучения. Может ли она направить коммерческое предложение для того, чтобы стать поставщиком Marsh McLennan?

**Ответ:** Она может направить коммерческое предложение. Чтобы избежать конфликта интересов, вам следует сообщить об этих отношениях своему руководителю, передать запрос в отдел закупок и воздержаться от участия в этом вопросе. Основная задача в случае любого потенциального конфликта интересов – сообщить о нем, чтобы обеспечить возможность для надлежащего управления таким конфликтом интересов.

**Вопрос:** Поставщик пригласил меня на благотворительный турнир по гольфу, и наш сотрудник из отдела внутренних процессов и соблюдения политик компании одобрил мое участие. На турнире я выиграл набор клюшек стоимостью 2 000 долларов США в лотерее с призами. Могу ли я их принять?

**Ответ:** Не обязательно. Приз, полученный в конкурсе или лотерее, является подарком. Подарок стоимостью 2 000 долларов США, скорее всего, носит чрезмерный характер, и его принятие с большой долей вероятности приведет к нарушению нашей [Политики в области дарения и получения: подарков, развлекательных мероприятий и осуществления взносов](#)

**Вопрос:** У меня сложились близкие отношения с одним из моих клиентов. На праздники я хотел бы отправить ему подарочную корзину, включающую несколько бутылок хорошего вина. Это не будет являться нарушением?

**Ответ:** Возможно. Во-первых, ознакомьтесь с Кодексом корпоративного поведения вашего клиента. Многие наши клиенты запрещают сотрудникам получать ценные подарки. Если все же такая практика допустима со стороны клиента, ознакомьтесь с нашей [Политикой в области дарения и получения: подарков, развлекательных мероприятий и осуществления взносов](#), а также с политикой вашего подразделения. Как правило, стоимость любого подарка, который вы дарите, должна быть ниже порогового значения, установленного в соответствии с политикой вашего подразделения; подарок не должен представлять собой денежные средства или быть эквивалентным денежным средствам; подарок должен носить законный характер; быть обоснованным в данных обстоятельствах; он не должен отражать намерения повлиять на деловые решения и не носить признаков влияния на деловые решения.

**Вопрос:** Мне известно о новом значительном событии в нашем бизнесе, которое, по моему мнению, приведет к резкому росту стоимости акций компании. Мне известно, что я не могу покупать акции, обладая такой информацией, но я могу порекомендовать своему другу проинвестировать в нашу компанию, не так ли?

**Ответ.** Нет. Вы не можете торговать акциями Компании, обладая такой информацией, поскольку она является «существенной непубличной информацией». Торговля акциями Компании, если вы обладаете такой информацией, является инсайдерской торговлей и противоречит политике Компании и законодательству. Однако политика компании и закон также запрещают вам предоставлять рекомендации другим лицам покупать или продавать акции компании на основе такой информации, даже если вы не делитесь такой информацией, когда предоставляете рекомендацию. Это будет считаться «наводкой» и может повлечь административное и уголовное наказание как вас, так и вашего друга.

**Вопрос:** В ходе работы в компании мне стало известно, что один из наших клиентов планирует организовать партнерство с небольшой компанией, акции которой торгуются на бирже. Кажется, что сейчас отличный момент для инвестиций в эту небольшую фирму и она не является одним из наших клиентов. Могу ли я это сделать?

**Ответ:** Нет. Вы обладаете «существенной непубличной информацией» и не должны торговать на ее основе. Если и когда такая информация о партнерстве станет публичной, вы можете приобрести акции, но не раньше.

# Q&A

**Вопрос:** Я участвовал во встрече с рядом других сотрудников компании в отеле. Во время обеда все они оставили свои ноутбуки в конференц-зале. Я нервничал по этому поводу, но сделал то же самое. Являлось ли это правильным?

**Ответ:** Нет. Ноутбуки и информация, хранящаяся в них, является имуществом компании. Ноутбуки должны быть защищены от потери или кражи, а информация - от несанкционированного разглашения. Вы и ваши коллеги должны были принять дополнительные меры по защите ноутбуков, например, запереть конференц-зал или взять ноутбуки с собой на обед. Данная проблема будет носить повторяющийся характер, когда вы будете находиться вне офиса по делам. Избегайте оставлять ноутбуки и другое портативное оборудование на виду в автомобилях или гостиничных номерах. По возможности используйте запертое отделение в машине или сейф в гостиничном номере, когда вы не можете взять ноутбук с собой.

**Вопрос:** Мне позвонил человек, который представился как представить одного из наших деловых партнеров. Он спросил, могу ли я отправить ему некоторые файлы для проекта, над которым я работаю. Что мне следует делать?

**Ответ:** Вам следует подтвердить, что человек, запрашивающий информацию, является именно тем, за кого себя выдает, и что он уполномочен в соответствии с нашим контрактом на получение информации. Если вы можете подтвердить это, убедитесь, что каждая страница документа имеет соответствующее четкое обозначение и что файл передается безопасным образом в соответствии с его классификацией.

**Вопрос:** Иногда я фиксирую данные о продажах заранее или о расходах позже. Это нормально, не так ли? Я же не выдумываю цифры.

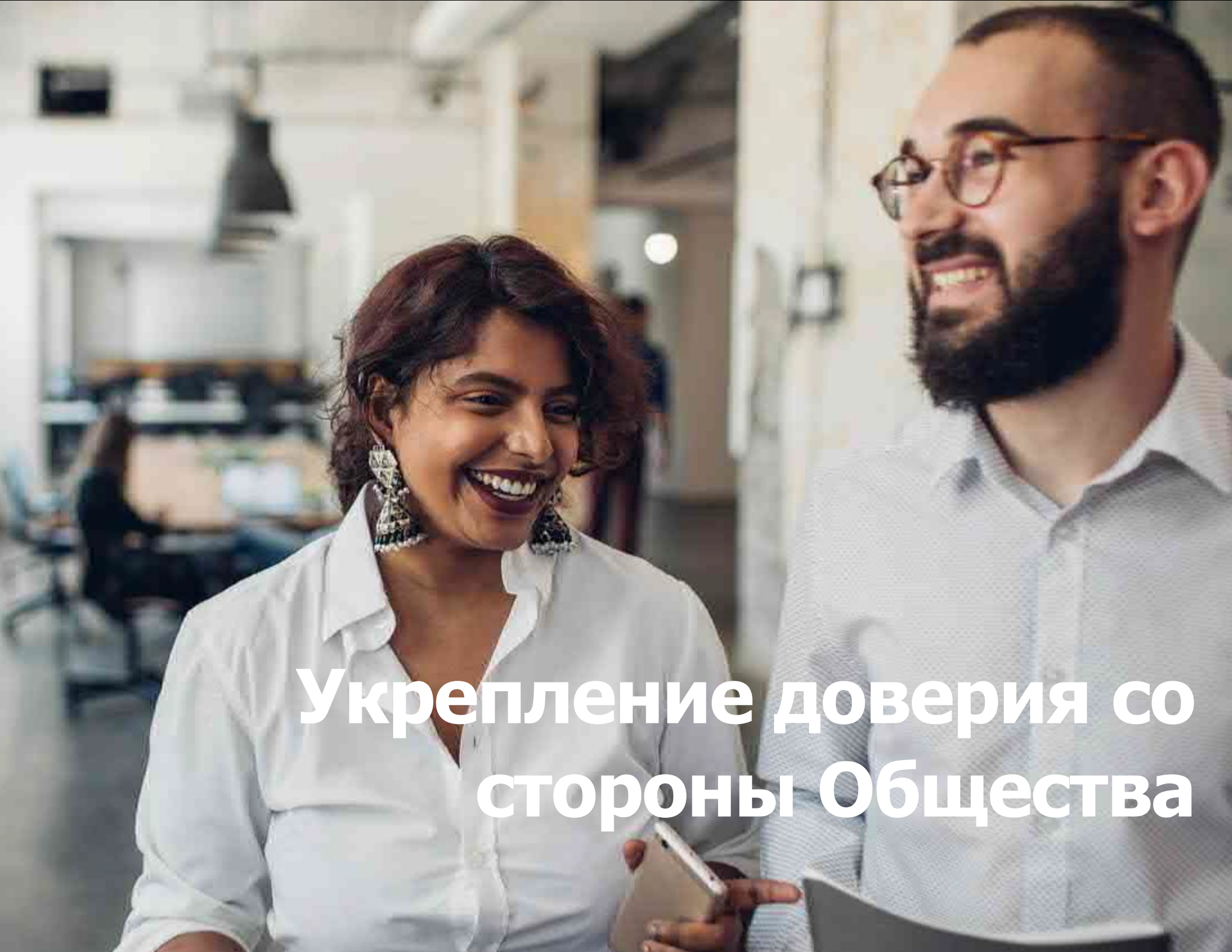
**Ответ:** Политика компании и закон требуют от нас достоверного, точного и своевременного учета всех операций. Регистрация операций в неправильный момент времени приводит к искажению наших финансовых результатов.

**Вопрос:** Мой друг говорит, что у меня могут возникнуть проблемы из-за того, что я размещаю информацию о компании на своей странице в Facebook. Мои сообщения видят только мои «друзья», и я не размещаю ничего, что связано с финансами, поэтому я не думаю, что это проблема. Кто из нас прав?

**Ответ:** Ваш друг прав. Facebook является публичным сайтом, даже если ваша личная страница таковой не является, и информация, которая может повлиять на общественное мнение о Компании или ее репутации, может быть быстро и легко передана от ваших «друзей» другим лицам. Вам следует проявлять осторожность при размещении в блогах или социальных сетях информации, которая касается вашей работы в Компании.

**Вопрос:** Со мной связался репортер Financial Times и попросил меня подробным образом изложить позицию компании по одному из действующих законов. Мы с моим руководителем только что говорили о новом законе ранее тем же утром, и я довольно хорошо разбираюсь в нем. Могу ли я ответить на вопросы репортера?

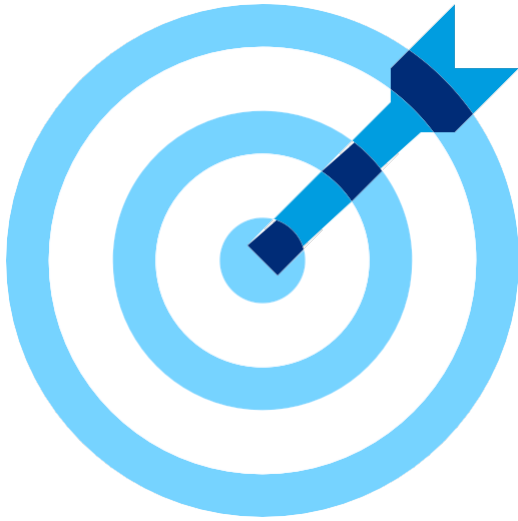
**Ответ:** Нет. Все запросы от СМИ следует направлять в отдел маркетинга - даже если вам кажется, что вам известно, что они ответят.



**Укрепление доверия со  
стороны Общества**

**Укрепление доверия,  
действуя ответственным  
образом.**





*Мы управляем конфликтами интересов в бизнесе, действуя честно и добросовестным образом*

Мы заявляем о своей приверженности целям устойчивого развития, направленным на решение следующих вопросов: доступное здравоохранение; поддержание человеческого достоинства; обеспечение гендерного равенства; энергетической безопасности и доступа к надежным и устойчивым источникам энергии; инклюзивного экономического роста и создания рабочих мест; смягчение последствий изменения климата и обеспечение устойчивости в случае стихийных бедствий, связанных с изменениями климата, и мы также заявляем о своей приверженности делу развития частно-государственных партнерств для достижения таких целей.

# УБЕДИТЕСЬ В ТОМ, ЧТО ВЫ

- ✓ Соблюдаете принципы взаимодействия с клиентами компании Marsh McLennan.
- ✓ Делаете все возможное, чтобы сократить потребление энергии, минимизировать печать и использование бумаги, а также обеспечить ее переработку, когда это возможно.
- ✓ Высказываете любые предложения по экологическим или социальным действиям или методам работы для наших коллег, клиентов и сообществ.

## ЧЕГО СЛЕДУЕТ ОПАСАТЬСЯ

- ⚠ Практику ведения дел, представляющую экологическую опасность или подразумевающую неоправданное использование природные ресурсы.

## СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ПОЛИТИКИ И РУКОВОДСТВА

- 📄 [Принципы взаимодействия с клиентами, принятые в компании Marsh McLennan](#)
- 📄 [Устойчивое развитие Marsh McLennan](#)

**Мы оказываем  
влияние.**

Наши коллеги живут в тысячах различных городов в более чем 100 странах. Мы заботимся о местных сообществах, которые мы называем своим домом. Мы демонстрируем свое социальное влияние посредством волонтерской деятельности наших сотрудников и партнерства с организациями, программы и услуги которых помогают в деле построения прочных сообществ. Чтобы максимизировать эффект нашей работы в области благотворительности, а также для того, чтобы денежные средства, которые мы тратим, шли на общее благо, в компании действуют процедуры, позволяющие предлагать и утверждать благотворительные взносы и индивидуальный сбор средств.

## УБЕДИТЕСЬ В ТОМ, ЧТО ВЫ

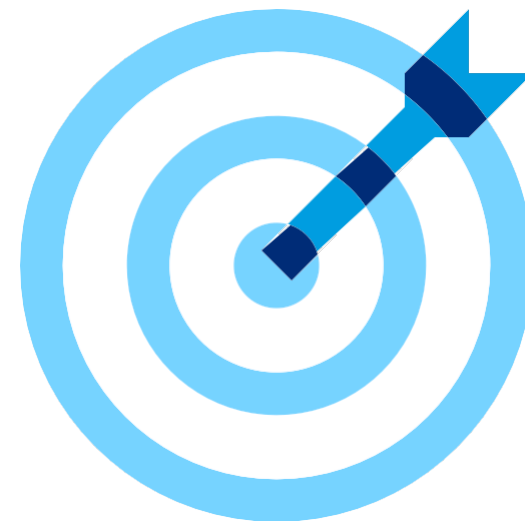
- ✓ Соблюдаете политику компании по внесению благотворительных взносов. Каждый взнос должен быть заранее одобрен в соответствии с процедурами, принятыми в вашей компании.
- ✓ При организации мероприятия по сбору средств для благотворительной организации следуете рекомендациям компании по сбору средств.

### ЧЕГО СЛЕДУЕТ ОПАСАТЬСЯ

- ⚠ Запросы от клиентов о внесении пожертвований на благотворительные цели. Такие запросы должны быть одобрены в соответствии с процедурами, принятыми в компании, как и все прочие взносы на благотворительность. В случае если клиент просит вас сделать взнос из собственных средств, проконсультируйтесь со своим руководителем, отделом внутренних процессов и соответствия политикам компании и отделом правовых вопросов.

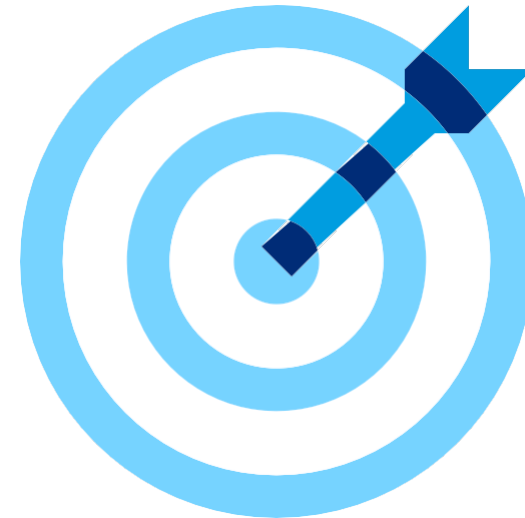
### СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ПОЛИТИКИ И РУКОВОДСТВА

- 📄 [Политики в области дарения и получения: подарков, развлекательных мероприятий и осуществления взносов](#)
- 📄 [Глобальное руководство по сбору средств](#)
- 📄 [Социальное влияние в компании Marsh McLennan](#)
- 📄 [Политика работы со сторонними поставщиками, правительственными органами и вендорами](#)



**Мы ответственно  
участвуем в  
политическом  
процессе.**

Выступая в качестве социально-ответственной корпорации, Marsh McLennan может участвовать в политической деятельности. В любом случае такая деятельность будет соответствовать местным и национальным законам. В США в компании действует Комитет политических действий (Marsh McLennan PAC), который может производить взносы в пользу федеральных кандидатов, кампаний, политических партий или политических комитетов США.



## УБЕДИТЕСЬ В ТОМ, ЧТО ВЫ

- ✔ Получаете соответствующее разрешение от генерального директора вашей компании после консультаций с отделом по связям с общественностью прежде чем принимать участие в политической деятельности от имени компании,
- ✔ Не производите каких-либо политических взносов от имени Компании.
- ✔ Избегаете любых заявлений о том, что ваши личные взгляды и деятельность совпадают с позицией компании.
- ✔ Не используете ресурсы или средства компании с целью поддержки своей собственной политической деятельности.
- ✔ Ознакомились с правилами, регулирующими взносы в наш Комитет политических действий. Компания не требует взносов, и любое принуждение или давление в отношении взносов запрещено.

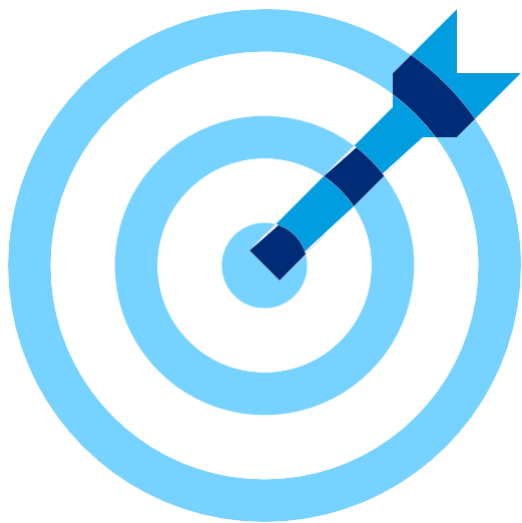
### ЧЕГО СЛЕДУЕТ ОПАСАТЬСЯ

- ⚠ Взаимодействие с государственными чиновниками или регулирующими органами, которое может быть расценено как лоббирование. Необходимо заранее обсудить любую лоббистскую деятельность с отделом по связям с государственными органами.

### СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ПОЛИТИКИ И РУКОВОДСТВА

- 📄 [Политики в области дарения и получения: подарков, развлекательных мероприятий и осуществления взносов](#)
- 📄 [Глобальное руководство по сбору средств](#)
- 📄 [Социальное влияние в компании Marsh McLennan](#)
- 📄 [Политика работы со сторонними поставщиками, правительственными органами и вендорами](#)

# Мы играем по правилам.



Мы являемся американской корпорацией, акции которой торгуются на бирже, управляемой независимым Советом директоров. Мы придерживаемся передовых методов корпоративного управления. В нашей компании приняты утвержденные политики и процедуры для защиты компании, наших коллег, наших клиентов и наших акционеров. Каждый сотрудник обязан знать наши процедуры и соблюдать их.

## УБЕДИТЕСЬ В ТОМ, ЧТО ВЫ

- ✓ Знаете процедуры получения разрешений, принятые в вашем подразделении и в компании Marsh McLennan и своевременно получаете все необходимые разрешения.
- ✓ Если вы не уверены в правильности процедуры, проконсультируйтесь с отделом внутренних процессов и соответствия политикам компании и отделом правовых вопросов.

### ЧЕГО СЛЕДУЕТ ОПАСАТЬСЯ

- ⚠ Принятие решений, в рамках которых приоритет отдается краткосрочным результатам перед эффективным управлением.

### СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ПОЛИТИКИ И РУКОВОДСТВА

- 📄 [Процедуры одобрения, принятые в компании Marsh McLennan](#)
- 📄 [Руководство по корпоративному управлению Marsh McLennan](#)

**Вопрос:** Коллега, находящаяся у меня в подчинении, руководит небольшой некоммерческой организацией дополнительно к своим обязанностям в компании. Я заметил, что она зачастую использует свой рабочий телефон для звонков, касающихся ее некоммерческой организации. Допустимо ли это?

**Ответ:** В данной ситуации вы, как руководитель, несете ряд соответствующих обязанностей. Во-первых, вы должны убедиться в том, что ваша коллега получила должность в некоммерческой организации в соответствии с *Политикой компании по разрешению конфликтов интересов*. Во-вторых, вы должны сообщить, если обязанности вашей коллеги в другой организации мешают ей исполнять свои обязанности перед Компанией. В-третьих, вы должны напомнить своей коллеге, чтобы она избегала любых заявлений о том, что компания поддерживает ее некоммерческую деятельность. Наконец, вы должны напомнить ей о необходимости минимизировать количество случаев использования телефонов и электронной почты компании, в том числе для работы в некоммерческой организации.

**Вопрос:** Я баллотируюсь на должность в местном городском совете. Я хотел бы разослать электронные письма некоторым своим коллегам о мероприятии по сбору средств, которое я организую в выходные. Можно ли это сделать?

**Ответ:** Нет. Хотя нерегулярное использование электронной почты в личных целях обычно разрешается, использование любой собственности или ресурсов компании, включая адреса электронной почты, в политических целях, для сбора средств или привлечения избирателей запрещено.

Q&A



# Алфавитный указатель

## А

---

|                                  |            |
|----------------------------------|------------|
| Подотчетность                    | 10, 11     |
| Бухгалтерский учет               | 57         |
| Агенты                           | 11, 29, 33 |
| Алкоголь и наркотики             | 19         |
| Антимонопольное законодательство | 31         |
| Аудит                            | 9, 11      |

## В

---

|                     |        |
|---------------------|--------|
| Подкуп              | 32, 33 |
| Коммерческие записи | 56, 57 |

## С

---

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| Наличные операции             | 33, 43, 61  |
| Взносы на благотворительность | 33, 61, 67  |
| Отношения с клиентами         | 25, 29, 35, 38, 51, 60, 61                        |
| Коммуникации                  | 13, 17, 29, 57, 59, 62                            |
| Местные сообщества            | 4, 63, 65, 67, 69, 71                             |
| Активы компании               | 41, 55, 62  |
| Компенсация                   | 13, 21, 25, 31, 33, 35                            |
| Законы о конкуренции          | 31, 37  |
| Конкурент                     | 11, 31, 33, 36, 37, 49                            |
| Конфиденциальная информация   | 20, 21, 27, 37, 53, 55                            |
| Конфликты интересов           | 13, 25, 31, 35, 45, 46, 47,<br>48, 49, 60, 61, 65 |
| Авторские права               | 55  |

## D

---

|                      |                    |
|----------------------|--------------------|
| Раскрытие информации | 13, 21, 27, 35, 62 |
| Дискриминация        | 17, 22             |
| Разнообразие         | 17, 45             |

## E

---

|  |   |
|--|---|
| Развлекательные мероприятия                                    | 25, 29, 33, 35, 37, 38, 45, 49,<br>50, 51, 57, 60, 61, 67, 69 |
| Окружающая среда   | 22, 45, 65  |
| Этика и линия обеспечения<br>нормативно-правового соответствия | 9, 10, 11, 14   |

## F

---

|                         |            |
|-------------------------|------------|
| Честная конкуренция     | 31         |
| Семья                   | 33, 53     |
| Финансовые преступления | 42         |
| Фонды                   | 43, 60, 67 |

## G

---

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| Подарки                          | 25, 29, 33, 37, 45, 49, 50, 51, 60, 61 |
| Государственные заказчики        | 28, 29, 33, 37, 51                     |
| Государственное должностное лицо | 37, 69                                 |

## H

---

|            |                |
|------------|----------------|
| Харассмент | 17, 22         |
| Здоровье   | 18, 19, 21, 27 |

## I

---

|                         |            |
|-------------------------|------------|
| Инсайдерская информация | 52, 53, 61 |
| Инсайдерская торговля   | 61         |

# Алфавитный указатель

## I

---

|                                |                                    |
|--------------------------------|------------------------------------|
| Целостность                    | 4, 6, 8, 9, 11, 14, 46, 47, 65, 75 |
| Интеллектуальная собственность | 55                                 |
| Исследования                   | 9                                  |
| Коммуникация с инвестором      | 59                                 |

## L

---

|                         |    |
|-------------------------|----|
| Ответственность лидеров | 12 |
| Лицензирование          | 25 |

## M

---

|  |                |
|--|----------------|
| Существенная информация                          | 53, 61         |
| Взаимодействие со СМИ                            | 59, 62         |
| Легализация доходов, полученных преступным путём | 41, 42, 43, 60 |

## O

---

|                         |    |
|-------------------------|----|
| Внешнее трудоустройство | 49 |
|-------------------------|----|

## P

---

|                                  |                |
|----------------------------------|----------------|
| Личная выгода                    | 25, 35, 45, 60 |
| Взносы на политические цели      | 33, 69         |
| Неприкосновенность частной жизни | 20, 22         |
| Защита информации клиента        | 26, 27, 53, 71 |
| Защита информации коллег         | 21, 22, 62, 71 |

## R

---

|                       |                                   |
|-----------------------|-----------------------------------|
| Хранение документации | 21, 27                            |
| Нормативные документы | 9, 11, 25, 29, 45                 |
| Выражение опасений    | 9, 10, 13, 14, 25, 33             |
| Репутация             | 9, 14, 22, 25, 35, 36, 45, 60, 62 |
| Уважение              | 4, 16, 17, 20, 25, 55             |
| Карательные меры      | 4, 10, 14                         |

## S

---

|                        |                                    |
|------------------------|------------------------------------|
| Ценные бумаги          | 49, 53                             |
| Сексуальный харассмент | 17                                 |
| Социальные сети        | 57, 59, 62                         |
| Субпоставщики          | 11, 29, 45                         |
| Субподрядчики          | 11, 41, 44, 45, 49, 53, 57, 60, 61 |

## T

---

|                  |                    |
|------------------|--------------------|
| Торговые санкции | 41, 43             |
| Товарные знаки   | 55                 |
| Прозрачность     | 48                 |
| Командировки     | 27, 29, 33, 38, 57 |

## V

---

|                        |      |
|------------------------|------|
| Ценности               | 5, 6 |
| Предотвращение насилия | 19   |

## W

---

|                |    |
|----------------|----|
| Отказы от прав | 11 |
|----------------|----|

**Настоящий Кодекс не является трудовым договором или гарантией будущего трудоустройства. Он не предоставляет каких-либо дополнительных прав ни работнику, ни другому физическому или юридическому лицу. Компания может в любой момент времени внести изменения в Кодекс.**

© 2021 Компания Marsh & McLennan Companies, Inc. Все права защищены. Никакая часть настоящей работы не может быть воспроизведена в любой форме без письменного разрешения владельца авторских прав. Опубликовано впервые в Соединенных Штатах Америки компанией Marsh & McLennan Companies, Inc.

1166 Авеню оф зе Америкас  
Нью-Йорк, NY 10036  
212 345 5000

[www.mmc.com](http://www.mmc.com)

Для получения дополнительной информации перейдите по ссылке [www.integrity.mmc.com](http://www.integrity.mmc.com)