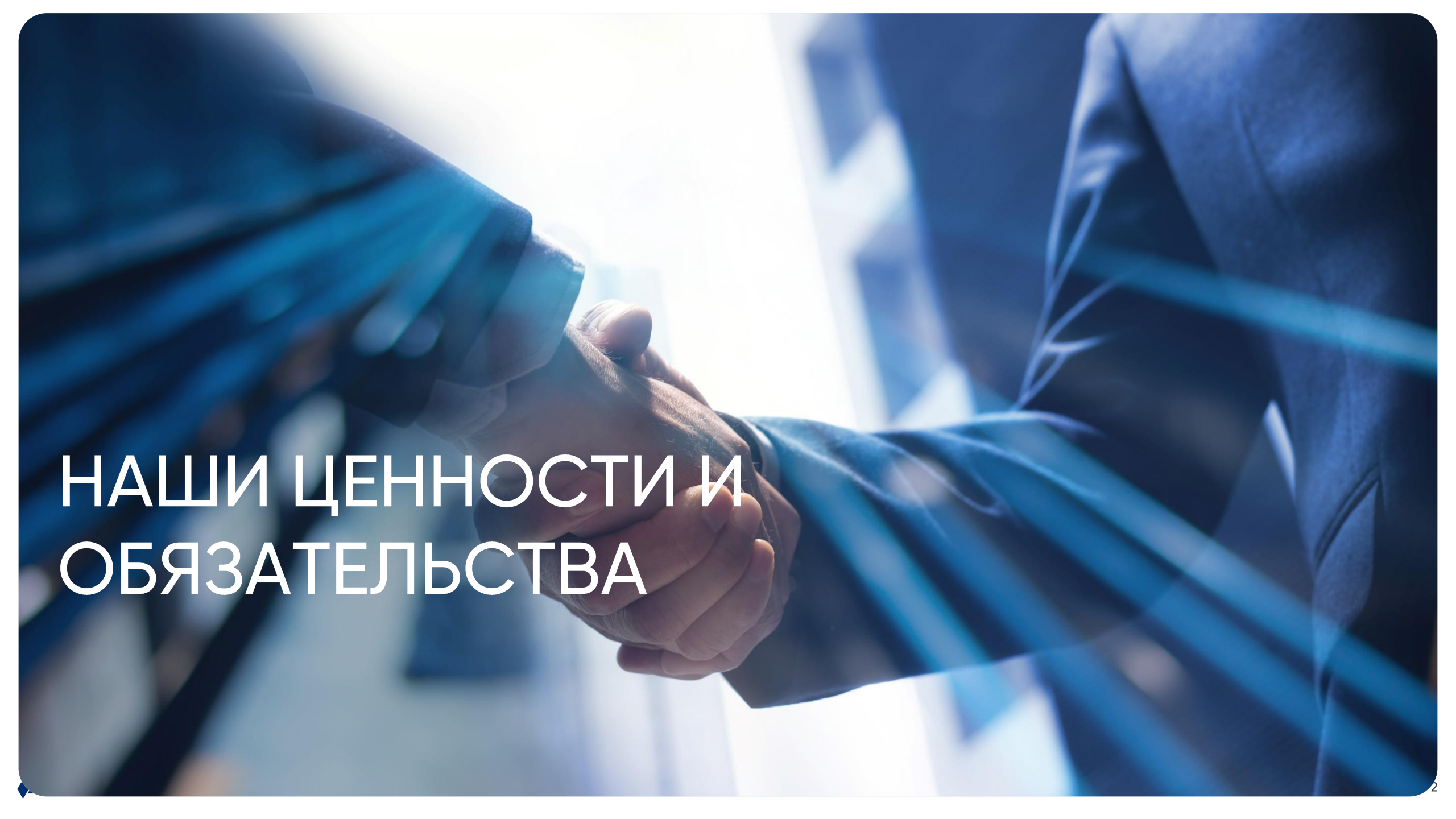




# Кодекс корпоративного поведения



A close-up photograph of two people in business suits shaking hands. The image is heavily tinted with a blue color. The background is blurred, showing what appears to be an office environment with windows and structural elements. The lighting is bright, creating a high-contrast scene.

# НАШИ ЦЕННОСТИ И ОБЯЗАТЕЛЬСТВА

# Мы придерживаемся принципа «Во имя всеобщего блага», что является основополагающим с точки зрения того, каким образом мы ведем дела в компании Ремайнд.

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**

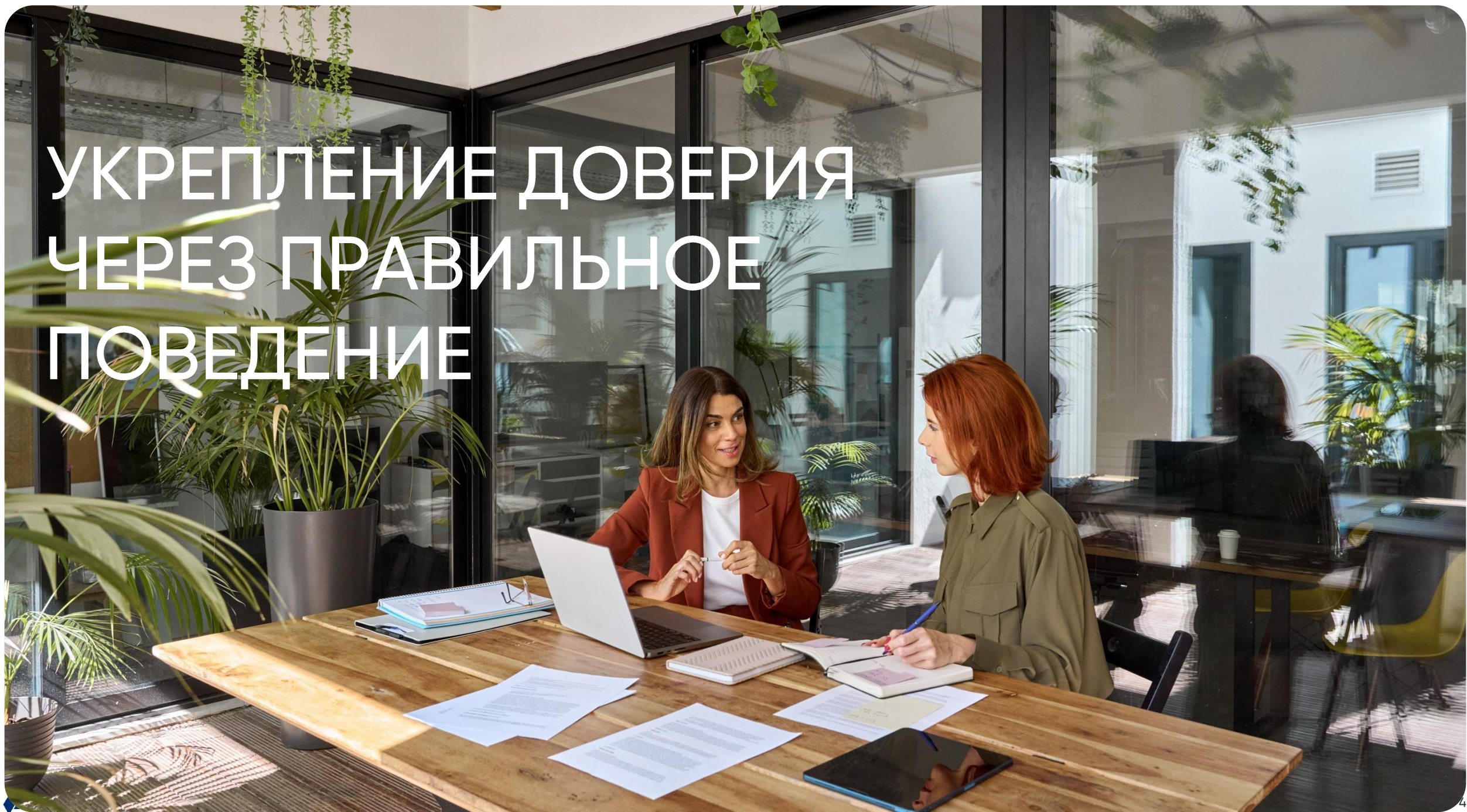
Мы приветствуем изменения и создаем долгосрочную ценность для клиентов.

## **ОКАЗЫВАЕМ ПОДДЕРЖКУ В ДОБРЫХ ДЕЛАХ**

Мы стремимся служить во благо других людей.

В основе каждого из указанных обязательств лежит наш Кодекс поведения. 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».

# УКРЕПЛЕНИЕ ДОВЕРИЯ ЧЕРЕЗ ПРАВИЛЬНОЕ ПОВЕДЕНИЕ



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

# Каждый из нас должен нести личную ответственность за честность 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 политикам 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 политик Компании. Высказываете свои опасения руководителям любого уровня, отделу внутренних процессов и соблюдения политик Компании (далее «комплаенс»), отделу правовых вопросов или отделу персонала или воспользуйтесь возможностью анонимного сообщения в комплаенс.

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 оно духу Кодекса и политикам Компании? Основано ли оно на глубоком понимании сопутствующих рисков?

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

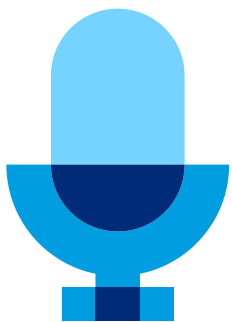
Позволит ли оно сохранить нашу высокую репутацию, если о таком поведении станет известно внутри Компании или широкой публике?

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 нашей Компании 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, политик Компании или закона.

Если у вас есть сомнения, обратитесь к своему руководителю, в комплаенс, отдел правовых вопросов, в отдел персонала, к коллегам. В качестве альтернативного варианта, вы можете воспользоваться возможностью анонимного сообщения в комплаенс.



## **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 политик 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, однако оперативное реагирование позволит снизить негативные последствия.

# ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Данный Кодекс действует в отношении всех сотрудников компании без исключения, независимо от положения и занимаемой должности в ней, включая временных работников Компании. Мы также должны обеспечивать соблюдение высоких стандартов честности своими 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 политики Компании, принимаются меры дисциплинарного воздействия в соответствии с применимым законодательством и внутренними процедурами Компании.

## 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 поступиться принципами за определенную плату
- давление, заставляющее выполнить работу прежде, чем станут известны связанные с ней риски, нарушения требований 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 знаете о нарушении или потенциальном нарушении, открыто сообщайте об этом: обращайтесь к руководителю, в комплаенс, отдел правовых вопросов, отдел персонала или вы можете воспользоваться возможностью анонимного сообщения в комплаенс.



**Руководители несут  
дополнительную  
ответственность.**

# Каждый из нас должен нести личную ответственность за честность 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 политикам 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 политик Компании. Высказываете свои опасения руководителям любого уровня, отделу внутренних процессов и соблюдения политик Компании (далее «комплаенс»), отделу правовых вопросов или отделу персонала или воспользуйтесь возможностью анонимного сообщения в комплаенс.

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 оно духу Кодекса и политикам 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.

Если вы являетесь руководителем, 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 подчиненных, 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 политик Компании.

Сообщаете клиентам и другим деловым партнерам о допущенных ошибках или возникших конфликтах интересов после того, как вы проконсультировались по данному вопросу с руководителем, комплаенсом или с отделом правовых вопросов.

# Вопросы и ответы

**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 персонала. Наша репутация безупречно честной компании – наш самый ценный актив. Для защиты этого актива необходимо следовать принципам, изложенным в Кодексе и политиках Компании.

**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?

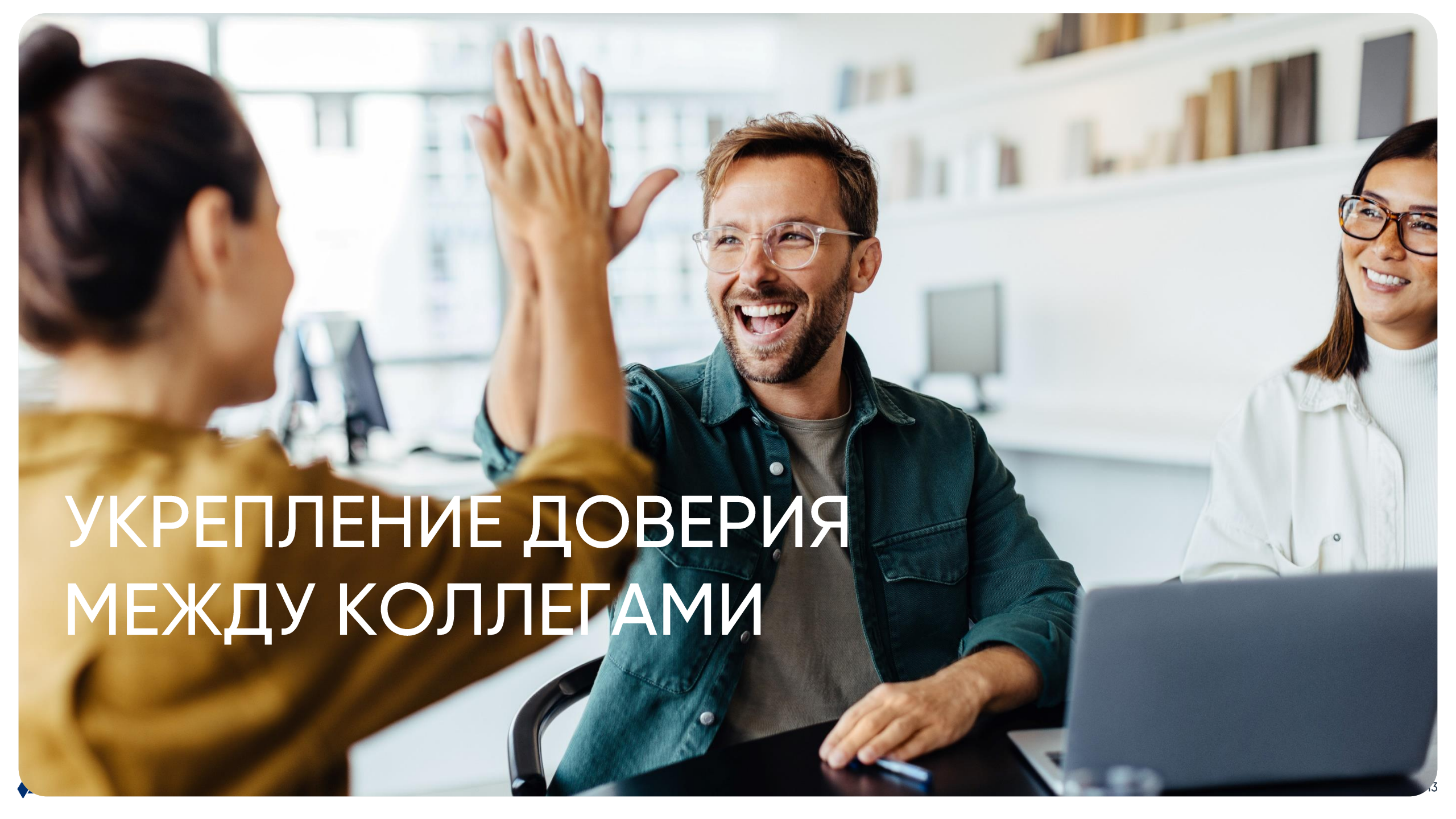
**Ответ:** Вы обязаны и это является вашим долгом сообщать о соответствующих фактах, если вам известно о нарушении Кодекса. Это может быть один из тех случаев, когда будет целесообразно выразить свои опасения кому-либо, кроме вашего руководителя, обратитесь к руководителю, в комплаенс, отдел правовых вопросов, отдел персонала или вы можете воспользоваться возможностью анонимного сообщения в комплаенс. Помните: Компания не допускает карательных мер в любой форме в отношении коллеги, который не умалчивает о нарушениях, исходя из лучших побуждений.

**Вопрос:** 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 политик Компании. Все коллеги, включая руководителей, могут заявить о своих опасениях своим руководителям любого уровня, в комплаенс, отдел правовых вопросов, отдел персонала или воспользоваться возможностью анонимного сообщения в комплаенс.

**Вопрос:** 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?

**Ответ:** Нет. Ваш руководитель нарушает настоящий Кодекс, 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 комплаенс, отдел правовых вопросов или отдел персонала или воспользоваться возможностью анонимного сообщения в комплаенс. 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 нашего Кодекса 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.**

Наша Компания стремится поддерживать 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 предоставлению равных возможностей при приеме сотрудников на работу и дальнейшему продвижению сотрудника по карьерной лестнице.

Не допускаете и не поддерживайте неуместные комментарии, шутки, поведение или распространение слухов/информации, которые могут носить оскорбительный, дискредитирующий характер.

Не допускайте любые формы дискриминации и преследования по признакам возрастной, социальной, расовой, национальной, языковой, религиозной или иной принадлежности, защищаемой законом и политиками Компании.

Мы не допускаем любое нежелательное поведение, которое оскорбляет, унижает человеческое достоинство или причиняет неудобство любому лицу, с которым осуществляется взаимодействие.

Если вы полагаете, что подвергаетесь дискриминации, домогательству или преследованию, видите это по отношению к вашим коллегам, клиентам или партнёрам, пожалуйста, сообщите об этом вашему непосредственному руководителю, в отдел персонала, комплаенс или воспользуйтесь возможностью анонимного сообщения в комплаенс.

### ЧЕГО СЛЕДУЕТ ОПАСАТЬСЯ

Комментариев, шуток или материалов, включая электронные письма /сообщения, распространения слухов, информации, которые другие люди могут посчитать неуместными, оскорбительными, негативно влияющими на деловую репутацию.

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



Наша компания заботится о безопасности и охране труда на рабочем месте для коллег и наших посетителей в офисе. 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 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 вашему руководителю и в отдел персонала.

### ЧЕГО СЛЕДУЕТ ОПАСАТЬСЯ

Несоблюдение техники безопасности или условий работы  
Несоблюдение стандартов безопасности (например, процедур прохода в офис и протоколов паролей).

**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.

Ознакомьтесь с тем, какие типы информации требуют повышенного уровня защиты в соответствии с законом и политикой компании, и защищаете их с помощью соответствующих средств (например, шифрования или других способов ограничения доступа).

Консультируетесь с комплаенс, 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 и комплаенс.

# Вопросы и ответы

**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 подруги.

A photograph of two men in an office environment. The man on the right, wearing glasses and a light blue shirt, is smiling broadly and shaking hands with the man on the left, who is wearing a white shirt. They are seated at a wooden desk with a laptop and some papers. The background shows office shelves with books and plants.

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

Следуете 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 и комплаенс.

Незамедлительно сообщаете о любом потенциальном конфликте интересов между клиентами или между клиентом и компанией вашему непосредственному руководителю, в комплаенс, 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.

**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, политики Компании и соглашения с клиентами в отношении использования, защиты и хранения информации клиентов.

Изучили данные о типах информации, которые требуют повышенного уровня защиты в соответствии с законом или политиками Компании 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 политиками Компании.

Незамедлительно консультируетесь с отделом правовых вопросов или комплаенс, 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.

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, комплаенс или в отдел правовых вопросов.

## ЧЕГО СЛЕДУЕТ ОПАСАТЬСЯ

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.

**Этически корректная  
конкуренция.**

Наша Компания обязуется 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.

---

### 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

### 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.

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.

**Мы не даем взятки.**

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.

## ЧЕГО СЛЕДУЕТ ОПАСАТЬСЯ

Просьбы о выплатах 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.

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.

**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, например, оказание поддержки нашим клиентам в выборе рынков (пере)страхования. 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, комплаенсом или отделом правовых вопросов

# Вопросы и ответы

**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, со своим руководителем или комплаенс. 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.



# Вопросы и ответы

**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 комплаенс.

**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 комплаенс, 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 комплаенс 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 благоприятное отношение 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, 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.

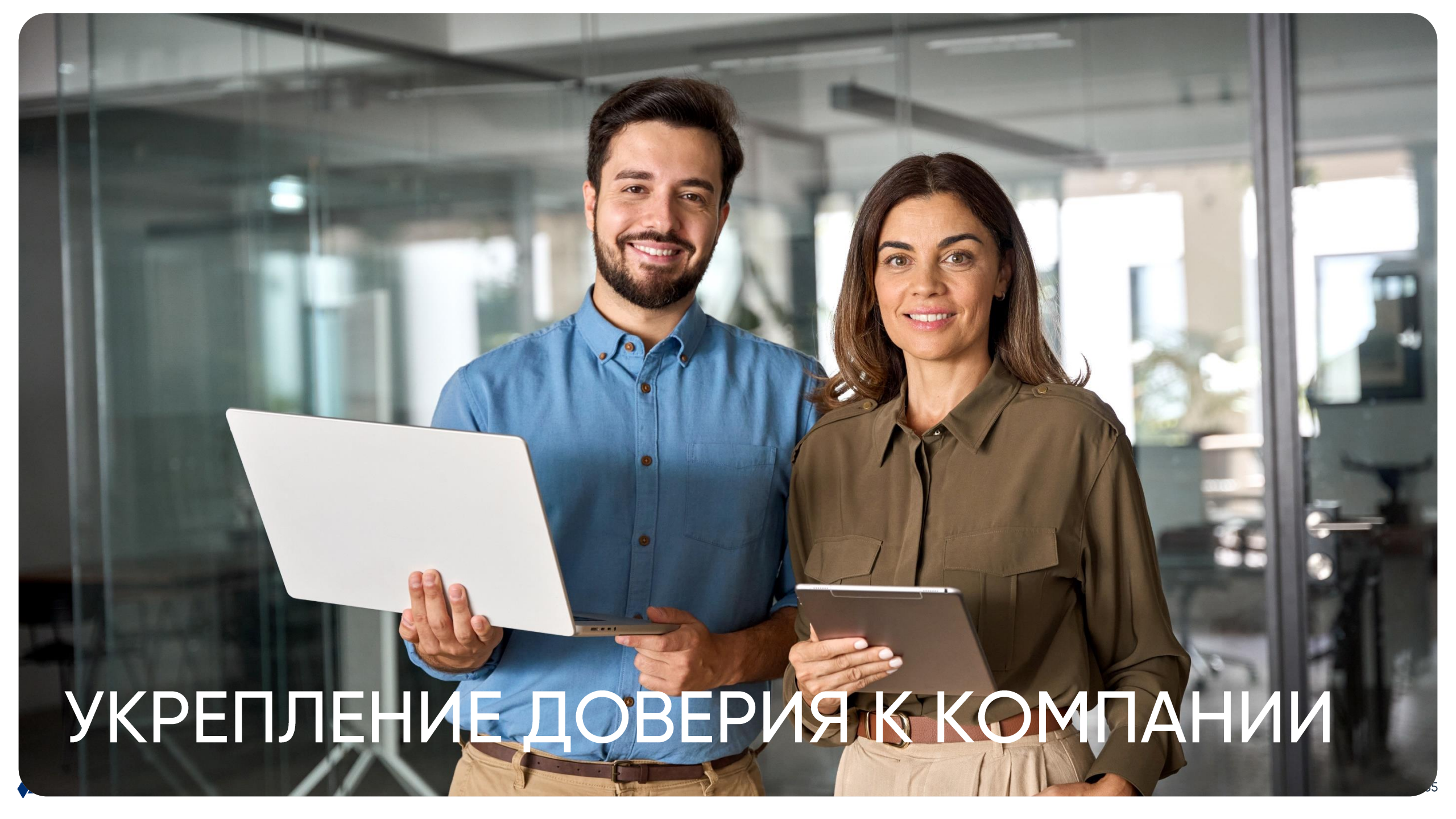
# Вопросы и ответы

**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 комплаенс.

**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 комплаенс 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.



УКРЕПЛЕНИЕ ДОВЕРИЯ К КОМПАНИИ

**Знание деловых партнеров.**

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

Наша Компания обязуется следовать законодательству в отношении противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем.

Легализация денежных средств, полученных преступным путем – это действия, направленные на сокрытие источника происхождения или характера доходов от преступной деятельности, в целях придания правомерного вида владению денежными средствами или иным имуществом. 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 комплаенс.

## УБЕДИТЕСЬ В ТОМ, ЧТО ВЫ

Следуете принятым в вашей компании процедурам «знай своего клиента».

Следуете 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 комплаенс о действиях, которые могут являться признаками легализации денежных средств, полученных преступным путем.

## ЧЕГО СЛЕДУЕТ ОПАСАТЬСЯ

### **Клиент или потенциального 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.

**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 и субподрядчиков исходя из качества их продукции и услуг и конкурентоспособности их цен и других условий.

Выбираете поставщиков и субподрядчиков, обладающих высокой квалификацией и финансовой ответственностью, и избегаете поставщиков, которые осуществляли незаконные или неэтичные действия, не соответствующие 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.



**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 комплаенс и отделом правовых вопросов определяете соответствующее направление действий для урегулирования конфликта. Потенциальные способы разрешения конфликта:

Раскрываете информацию о конфликте соответствующим сторонам;

Получаете согласия от стороны, подверженной риску;

Устанавливаете информационные барьеры;

Отклоняете приглашения о сотрудничестве при необходимости.

## 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 другой компании.

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

Каждый из нас обязан сохранять лояльность по отношению к Компании. 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 коммерческой или некоммерческой организации, если это не повлияет на нашу способность исполнять свои обязанности перед Компанией.

## УБЕДИТЕСЬ В ТОМ, ЧТО ВЫ

Избегаете конфликтов интересов, а если вы столкнулись с потенциальным конфликтом интересов, сообщаете об этом своему руководителю, комплаенсу 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.

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 субподрядчика без раскрытия отношений;

Предложение компании, в которой у вас есть финансовый интерес, в качестве поставщика или субподрядчика, не раскрывая такие отношения;

Получать подарки, развлечения или другие услуги от поставщика или подрядчика, которые могут нести в себе признаки ненадлежащего влияния.

**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 в соответствующей компании.

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 проконсультировавшись с комплаенс

## 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 представляться обоснованными для частного клиента, но не для государственного заказчика.

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

Работа нашей Компании зависит от полноты и достоверности деловой документации, необходимой для исполнения своих обязательств перед сотрудниками, 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, лежащие 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, которые вы изучили, согласованы по процедурам принятым в Компании, которые вы уполномочены подписывать и считаете их точными и достоверными.

Храните, защищаете и удаляете записи в соответствии с политиками Компании.

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.

Документы, в отношении которых распространяется требования 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.



**Мы честно и  
профессионально  
организуем связи с  
общественностью.**

Мы внимательно относимся ко всем видам коммуникационного взаимодействия, внутренним и внешним, официальным и неофициальным.

## УБЕДИТЕСЬ В ТОМ, ЧТО ВЫ

Соблюдаете рекомендации департамента маркетинга (далее «маркетинг») 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 маркетинга.

Получаете одобрение от маркетинга и своего руководителя, прежде чем выступать с публичными речами, готовить статьи для профессиональных журналов или участвовать в других публичных коммуникациях, когда вас ассоциируют с Компанией.

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 со СМИ, которые просят вас предоставить информацию о компании без предварительной консультации с отделом маркетинга.

# Вопросы и ответы

**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.

# Вопросы и ответы

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

**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 политик Компании в отношении подарков

**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.

**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, проконсультируйтесь с комплаенсом нашей Компании. Как правило, стоимость любого подарка, который вы дарите, должна быть ниже порогового значения, установленного в соответствии с политикой Компании; 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.

# Вопросы и ответы

**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 представитель 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 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:** Политики 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 социальной сети. 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. Даже если ваша личная страница публичной не является, 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 представитель СМИ 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 К КОМПАНИИ



**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.

## УБЕДИТЕСЬ В ТОМ, ЧТО ВЫ

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 природных ресурсы.





Содержание документа основано на достоверной, на наш взгляд, информации. АО «Страховой брокер «Ремайнд» не предоставляет никаких гарантий в отношении достоверности данной информации и не несет ответственности за обновление или актуальность информации. Настоящий документ может содержать конфиденциальную информацию АО «Страховой брокер «Ремайнд», которая не может быть раскрыта третьим лицам без предварительного письменного согласия АО «Страховой брокер «Ремайнд». Любые заявления, касающиеся налоговых, бухгалтерских или юридических вопросов, основываются исключительно на нашем опыте и на них нельзя полагаться как на бухгалтерскую, налоговую или юридическую консультацию. Все предоставляемые данные подвержены изменениям, которые способны повлиять на предоставляемый нами анализ, если базовая информация является неточной.

АО «Страховой брокер «Ремайнд» не предоставляет никаких заверений или гарантий относительно применения условий полисов или финансовых условий, а также состоятельности страховых (перестраховочных) компаний. Мы не предоставляем никаких гарантий в отношении наличия, стоимости или условий страхового покрытия.

**АО «Страховой брокер «Ремайнд»**

127051, Москва, Цветной бульвар 2

ОГРН 1027700012933 / ИНН 7714106679

Лицензия страхового брокера СБ № 4036

[info@remind.ru](mailto:info@remind.ru)

[www.remind.ru](http://www.remind.ru)