



КОДЕКС КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ КОМПАНИИ MAYKOR

ЭФФЕКТИВНОСТЬ И ИННОВАЦИИ



СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
МАУКОР - ЭФФЕКТИВНОСТЬ И ИННОВАЦИИ	3
ЦЕННОСТИ	4
ЭТИКА БИЗНЕСА	4
• Внешние отношения (работа с клиентами, инвесторами, партнерами, органами государственной власти)	
• Внутренние отношения (взаимоотношения между сотрудниками, взаимоотношения между администрацией и сотрудниками)	
• Предотвращение коррупции и прозрачность бизнеса	
• Конфиденциальность информации. Информационная безопасность	
• Контроль качества услуг	
• Здоровая конкуренция	
• Конфликт интересов	
• Социальная ответственность	
• Охрана окружающей среды	
КОМАНДА: УПРАВЛЕНИЕ ТАЛАНТАМИ	7
ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ РАБОТНИКОВ	8
• Важно каждое звено	
ПРАВА РАБОТНИКОВ	8
• Право на инициативу	
• Право на достойные условия труда	
• Право на профессиональное развитие	
• Право на объективную оценку труда	
• Право на этическое отношение	
ОБЯЗАННОСТИ РАБОТНИКОВ	9
• Соблюдение корпоративного кодекса	
• Приоритет интересов клиентов	
• Честный труд	
• Корпоративный стиль	
• Меры по защите информации	
ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ КОДЕКСА КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ	11
КОНТАКТЫ	11
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	11

ВВЕДЕНИЕ

Цели и задачи Кодекса корпоративной этики

Кодекс корпоративной этики МАУКОР – основной документ, определяющий стандарты деятельности компании и делового поведения работников. Соблюдение стандартов, сформулированных в Кодексе, является залогом обеспечения высокого качества услуг МАУКОР, ответственности работников перед клиентами, партнерами, акционерами и коллегами. Кодекс определяет ценности компании, основы взаимоотношений с клиентами, партнерами, органами власти, конкурентами, работниками компании,

а также вопросы защиты интересов перечисленных сторон.

Сфера применения Кодекса корпоративной этики

Настоящий Кодекс разработан на основе общепризнанных принципов и норм международного права, законодательства Российской Федерации, обычаев делового оборота. Положения и правила, закрепленные в Кодексе, обязательны к исполнению для всех работников МАУКОР, в том числе работников дочерних структур, независимо от занимаемой должности.

МАУКОР - ЭФФЕКТИВНОСТЬ И ИННОВАЦИИ

МАУКОР (ООО «МЭЙКОР» и его дочерние компании) – общероссийский поставщик услуг в области аутсорсинга ИТ- и бизнес-процессов (ITO и BPO). Располагая собственной сетью, состоящей из 83 филиалов и 400 локальных подразделений и покрывающей территорию всей России, МАУКОР оказывает услуги по принципу «одного окна».

Основная цель деятельности МАУКОР – обеспечение эффективной работы предприятий и организаций по всей России. Наша задача – постоянно создавать добавленную ценность, основанную на повышении эффективности функционирования оборудования, систем, бизнес-процессов для клиентов при реализации совместных проектов в сфере ITO и BPO. В глобальном масштабе МАУКОР стремится сделать вклад в развитие экономики России, модернизацию технической инфраструктуры предприятий всех отраслей, создание новых технологий, передовых бизнес-процессов и др. Мы делаем важную работу, позволяющую

предприятиям сосредоточиться на профильных направлениях, ускорив свой рост и оптимизировав путь к успеху и процветанию.

Инновационные решения и подходы, создаваемые МАУКОР, находят широкое применение и признание клиентов и партнеров по всей России. В частности, МАУКОР впервые на российском рынке предложил услугу комплексного аутсорсинга. МАУКОР использует инновационные автоматизированные средства управления заявками, ресурсами и работами. По итогам 2013 года МАУКОР был удостоен звания лауреата премии «Время инноваций» в категории «организационно-управленческая инновация».

Будучи крупнейшей ИТ-аутсорсинговой и сервисной компанией в России, МАУКОР выполняет миссию консолидации на рынке, реализуя стратегию M&A (слияний и поглощений).

ЦЕННОСТИ

КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ

Наш главный приоритет – всегда довольные клиенты.

ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Мы всегда стремимся знать больше, уметь больше, делать больше.

ВОВЛЕЧЕННОСТЬ

Мы любим свою работу. Каждое наше действие и решение влияет на общее дело. Мы действуем с максимальной отдачей и профессионализмом.

СОТРУДНИЧЕСТВО

Вместе с компанией мы действуем на основе принципов открытости, честности и сотрудничества.

ЛИДЕРСТВО

Мы всегда стремимся соответствовать высоким стандартам лидера рынка, постоянно укреплять наши лидерские позиции.

ИННОВАЦИИ

Мы создаем инновации, которые двигают рынок вперед и предвосхищают желания наших клиентов.

ЭТИКА БИЗНЕСА

Внешние отношения (работа с клиентами, инвесторами, партнерами, органами государственной власти)

Отношения компании с клиентами, инвесторами, партнерами и представителями органов государственной власти строятся в соответствии с принципами высокой ответственности, честности, добросовестности, профессионализма, взаимного уважения и доверия, открытости, нерушимости принятых обязательств, минимизации рисков.

Компания МАУКОР ставит своей целью постоянно превосходить ожидания клиентов и партнеров, с должным вниманием относиться к каждому вопросу, предложению или замечанию, поступающему в адрес компании, прикладывает максимум усилий для решения спорных и затруднительных ситуаций. С учетом масштаба деятельности компании, МАУКОР стремится обеспечить высокий уровень работы с клиентами, партнерами и органами власти во всех регионах присутствия.

Работники МАУКОР, напрямую или через третьих лиц, не вправе оказывать предпочтений и преимуществ каким-либо клиентам, партнерам или представителям органов государственной власти.

Внутренние отношения (взаимоотношения между сотрудниками, взаимоотношения между администрацией и сотрудниками)

Взаимоотношения между сотрудниками МАУКОР, а также между сотрудниками и руководством компании, строятся на принципах взаимоуважения, доверия и взаимопомощи, а также определяются действующим законодательством и внутренними регламентами, разрабатываемыми HR-департаментом МАУКОР. В компании не допускаются любые формы дискриминации сотрудников, личные предпочтения со стороны руководства, необъективность в оценке профессиональных достижений и результатов работы.

Предотвращение коррупции и прозрачность бизнеса

В своей деятельности МАУКОР руководствуется нормами российского законодательства и внутренними регламентами компании, направленными на предотвращение коррупции и обеспечение прозрачности бизнеса, в том числе на противодействие отмыванию доходов. Руководители и работники подразделений, ведущих работу по направлениям, связанным с данными рисками, должны обращать особое внимание на неукоснительное выполнение соответствующих законодательных норм и действующих в компании регламентов.

МАУКОР сотрудничает с правоохранительными органами во всех ситуациях, предполагающих такое сотрудничество согласно действующему законодательству. В компании разработаны и внедрены в практику, а также постоянно обновляются в соответствии с законодательством стандарты и процедуры, направленные на обеспечение добросовестной работы. МАУКОР не допускает составления неофициальной отчетности и использования поддельных документов.

Важную роль в предотвращении коррупции и обеспечении прозрачности бизнеса играет систематическая работа в направлении ознакомления всех сотрудников компании с Кодексом корпоративной этики, внутренними регламентами, строгого соблюдения правил и принципов, транслируемых в этих документах. Кроме того, компания предпринимает максимум усилий для предотвращения ситуаций, связанных с конфликтом интересов.

Конфиденциальность информации. Информационная безопасность

В силу особенностей оказания услуг в сфере ИТО и ВРО, предполагающей допуск

определенных категорий работников компании-аутсорсера к важной для бизнеса клиентов или партнеров конфиденциальной информации, работники МАУКОР должны прикладывать максимум усилий для обеспечения сохранности и предотвращения случайного или намеренного раскрытия конфиденциальной информации, находящейся в их ведении. Клиенты и партнеры компании должны и могут быть уверены в том, что предоставленная ими конфиденциальная информация, а также информация о сотрудничестве с МАУКОР, не подлежит раскрытию без согласования сторон, либо исключительно в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Работники МАУКОР не имеют права контактировать со СМИ без согласования с отделом по связям с общественностью компании. В случае прямого обращения СМИ работники обязаны действовать в соответствии с Приказом о коммуникации со СМИ, утвержденным в компании.

Информационная безопасность в МАУКОР обеспечивается департаментом безопасности на основе действующих внутренних регламентов и законодательства. Меры, предпринимаемые в данном направлении, соответствуют новейшим стандартам качества бизнес-процессов внутри компании и внешних коммуникаций. Все вопросы, возникающие в отношении соответствия тех или иных действий или решений требованиям информационной безопасности, должны в обязательном порядке согласовываться с департаментом безопасности МАУКОР.

Контроль качества услуг

МАУКОР уделяет особое внимание постоянному повышению и контролю качества оказываемых услуг в соответствии с внутренними регламентами и требованиями систем менеджмента качества ISO, по которым сертифицирована компания.

Имидж и репутация надежного и добросовестного партнера – один из важнейших приоритетов МАУКОР. Компания стремится к тому, чтобы клиенты и партнеры, а также другие заинтересованные лица в любой точке контакта с МАУКОР получали услуги высшего качества – начиная с первого, еще дистанционного, знакомства с компанией и заканчивая оценкой результатов работы конкретного работника на каждом объекте.

МАУКОР регулярно проводит аттестацию работников, опросы клиентов и партнеров. Это позволяет обеспечить единый уровень качества по всем направлениям деятельности компании по всей России.

Здоровая конкуренция

Взаимоотношения компании с конкурентами строятся на принципах честности и взаимоуважения. В случае возникновения разногласий и споров в конкурентной борьбе приоритет отдается переговорам и поиску компромисса.

МАУКОР не комментирует позицию и действия других участников рынка в СМИ, социальных сетях, профессиональных сообществах и каких-либо иных открытых источниках.

Конфликт интересов

Компания МАУКОР и ее работники берут на себя обязательство действовать честно, объективно и эффективно, не основываясь на личных отношениях или выгоде. МАУКОР не допускает определенных ситуаций и отношений, при которых может возникнуть конфликт интересов. К числу таких ситуаций относятся, в частности:

- непрофессиональные, личные отношения работников МАУКОР с работниками клиентов или партнеров;
- получение дорогостоящих подарков / знаков благодарности в денежной форме от заинтересованных представителей

различных компаний работниками МАУКОР, а также дарение таких ценных подарков работниками компании представителям каких-либо компаний;

- работа по совместительству в компаниях, чьи интересы пересекаются с интересами МАУКОР, или работа по совместительству, которая мешает выполнению работниками обязанностей в МАУКОР;
- значительный финансовый интерес работников или членов их семей в клиентах, партнерах или конкурентах компании;
- принятие на работу бывших и действующих госслужащих без соблюдения федеральных законов, регламентирующих правила их трудоустройства.

Полный перечень ситуаций, возникновение которых необходимо предотвращать работникам во избежание конфликта интересов, содержится в соответствующих внутренних документах МАУКОР.

Социальная ответственность

Социальной ответственности МАУКОР уделяет особое внимание, развивая эффективные внутренние и внешние социальные программы. В формировании и реализации социальных инициатив МАУКОР сочетает лучшие западные практики с российским опытом и собственными проектными наработками.

В рамках стратегии корпоративной социальной ответственности МАУКОР ведет работу в таких направлениях, как развитие персонала, охрана здоровья и безопасные условия труда, добросовестная деловая практика, благотворительные программы, проекты по решению социальных проблем в российских регионах.

С 2011 года МАУКОР участвует в инициативе «Благотворительность вместо сувениров», в рамках которой компании-участники перечисляют на благотворительные цели

средства, предназначенные для покупки корпоративных подарков. МАУКОР оказывает поддержку некоммерческим организациям, реализующим программы социальной реабилитации: Санкт-Петербургской ассоциации общественных объединений родителей детей-инвалидов «ГАООРДИ», Межрегиональной Благотворительной Общественной Организации «Общество инвалидов, страдающих синдромом Хантера, другими формами мукополисахаридоза и иными редкими генетическими заболеваниями».

В МАУКОР активно развиваются программы корпоративного волонтерства, связанные с поддержкой детских домов и социально-реабилитационных центров. В частности, проводятся акции, приуроченные к праздникам, сезонные акции, направленные на поддержку детского спорта, творчества и развитие социальных навыков.

МАУКОР активно способствует повышению качества технического образования и значимости профессии инженера. Компания оказывает поддержку молодым специалистам в регионах России, предлагая престижные рабочие места по профессии.

В 2013-2014 годах МАУКОР являлся арт-партнером Государственной Третьяковской галереи по подготовке и проведению выставки-специального проекта «Музей современного искусства: Департамент труда и занятости» в рамках 5-й Московской биеннале. МАУКОР активно участвовал в создании экспонатов выставки,

посвященных труду специалистов в области сервиса и ИТ-аутсорсинга. В частности, на выставке представлен проект «Инжиниринг», специально для которого МАУКОР подготовил серию фотографий, показывающих реальную работу штатных инженеров компании. Поддержка спецпроекта Третьяковской галереи – это сопричастность процессу реабилитации труда в России не только с точки зрения конкретных бизнес- и социальных инициатив, но и с концептуальной точки зрения, на уровне осознания обществом важности проблемы.

В 2013 году МАУКОР приступил к разработке и первой стадии реализации проектов, связанных с обучением и трудоустройством незащищенных слоев населения в регионах. В частности, с помощью этих проектов планируется особое внимание уделить решению проблемы социальной незащищенности женщин, которая традиционно остро стоит в России.

Охрана окружающей среды

Компания МАУКОР разделяет стремление всего мирового сообщества к сохранению экологии окружающей среды и в рамках своей деятельности стремится к максимальной эффективности всех бизнес-процессов, направленной на энерго- и ресурсосбережение. Все услуги компании оказываются с учетом их строгого соответствия законодательству в области охраны окружающей среды и действующим внутренним регламентам компании в области экологии.

КОМАНДА: УПРАВЛЕНИЕ ТАЛАНТАМИ

Ключевую роль в успехе бизнеса МАУКОР играет уникальная команда профессионалов – инженеров, руководителей, специалистов по работе с клиентами и др., распределенных по всей территории России. МАУКОР делает ставку на поиск, выявление

и развитие талантов в компании. Именно таланты создают инновации, новые идеи и решения, помогающие наиболее эффективно воплотить в жизнь миссию МАУКОР.

Среди принципов, которыми руководствуется компания при работе с командой, следующие:

- Привлекаем лучшую экспертизу;
- Развиваем своих работников;
- Создаем условия для самореализации и профессионального роста;
- Поощряем взаимовыручку и взаимопомощь;
- Работаем над мотивацией;
- Обеспечиваем стабильную заработную плату и безопасные условия труда;
- Оказываем адресную помощь работникам в сложных жизненных ситуациях;
- Анализируем проблемные зоны, потребности, вовлеченность работников в работу;
- Создаем команду единомышленников;
- Проводим командообразующие мероприятия.

Особое внимание компания уделяет развитию инженерной команды:

- Сотрудничаем с ВУЗами, ищем молодые таланты;
- Стремимся стать университетом для новых работников;
- Растим таланты, оставляем лучших;
- Развиваем уникальный собственный Центр компетенций, отвечающий за накопление и развитие компетенций, а также обучение;
- Обеспечиваем бесплатное очное и дистанционное профессиональное обучение для специалистов по различным направлениям;
- Предоставляем широкие возможности профессионального развития и карьерного роста;
- Реализуем программу географической ротации заинтересованных специалистов.

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ РАБОТНИКОВ

Важно каждое звено

В цепи событий, решений, действий и результатов, участниками, инициаторами и исполнителями которых становятся работники компании, важно каждое звено. Каждый работник должен стремиться применить максимум своих способностей и профессиональных навыков, чтобы принести пользу компании, и одновременно каждый работник должен осознавать

максимальную ответственность за свои действия. Мы все можем повлиять на судьбу компании, все являемся частью ее успеха и частью ее будущего. Осознание высокой ответственности и высокой вовлеченности в процессы является залогом успешной работы команды. Каждый работник, в связи с этим, должен четко осознавать и в полной мере реализовывать свои права и обязанности.

ПРАВА РАБОТНИКОВ

Право на инициативу

Каждый работник МАУКОР имеет право проявлять инициативу, предлагать идеи и решения в целях оптимизации бизнес- и производственных процессов, связанных

со всеми аспектами работы компании. В компании созданы специальные e-mail адреса, на которые могут обратиться работники с теми или иными идеями – прежде всего по совершенствованию обслуживания клиентов. Все предложения

в обязательном порядке рассматриваются уполномоченными руководителями, и наиболее ценные предложения реализуются.

Право на достойные условия труда

Каждый работник МАУКОР имеет право на достойные условия труда, в полном соответствии с российским трудовым законодательством и международными деловыми стандартами. В компании действует система мотивации, работникам выплачивается стабильная конкурентоспособная заработная плата. Для МАУКОР важное значение имеет создание безопасных и комфортных условий труда в каждом из филиалов компании, охрана труда работников, выполняющих свои обязанности, зачастую в сложных полевых условиях на различных объектах клиентов. В МАУКОР реализуются корпоративные программы медицинского страхования, для работников закупается самое современное оборудование и специальные средства труда, соответствующие всем требованиям по безопасности.

Право на профессиональное развитие

Каждый работник МАУКОР имеет право на профессиональное развитие в компании в соответствии со своими способностями и профессиональными навыками. Компания, со своей стороны, создает условия для повышения квалификации, карьерного роста, получения нового опыта для всех талантливых работников компании во всех регионах страны.

Право на объективную оценку труда

Объективная оценка труда – важная составляющая эффективной работы. Каждый работник МАУКОР имеет право на объективную оценку своего труда как непосредственным руководителем, так и руководством компании в целом. Для этого в МАУКОР используется комплексная многокритериальная система оценки достижений и результатов работы. Кроме того, ежегодно проводится аттестация работников в тестовой форме, позволяющая объективно оценивать их профессиональную подготовку.

Право на этическое отношение

Все работники МАУКОР, вне зависимости от занимаемой должности, имеют равное право на этическое отношение со стороны руководства и коллег. В компании запрещены любые формы нарушения прав человека, закрепленных в российском законодательстве и Всеобщей декларации прав человека. Не допускается любая дискриминация по расовому, политическому, религиозному, половому признаку, сексуальной ориентации. МАУКОР предоставляет возможность трудоустройства в компании людям с ограниченными возможностями. Коммуникация внутри компании строится на принципах взаимного уважения и профессиональной этики.

МАУКОР исходит из принципов человечности и толерантности. Компания не аффилирована с какими-либо политическими партиями, религиозными течениями, не поддерживает радикализм в любой форме.

ОБЯЗАННОСТИ РАБОТНИКОВ

Соблюдение корпоративного кодекса

Каждый работник МАУКОР должен соблюдать правила, сформулированные

в Кодексе корпоративной этики, а также все внутренние регламенты, раскрывающие и уточняющие правила, сформулированные в Кодексе. В случае вопросов каждый работник может обратиться за разъяснением

к своему непосредственному руководителю или в юридический департамент МАУКОР.

Приоритет интересов клиентов

Каждый работник МАУКОР в своей профессиональной деятельности должен руководствоваться, прежде всего, приоритетом интересов клиентов и прилагать максимум усилий для:

- Создания долгосрочных, взаимовыгодных и доверительных отношений с компанией-клиентом;
- Постоянной коммуникации с клиентом, выявления его потребностей, пожеланий по расширению и оптимизации сотрудничества;
- Соблюдения принципа неразглашения конфиденциальной информации, предоставленной клиентом, недопустимости обсуждения данной информации с третьими лицами;
- Обеспечения стабильно высокого качества оказываемых услуг, соблюдения всех согласованных в договоре SLA;
- Минимизации рисков для клиента;
- Своевременного рассмотрения и реагирования на замечания и отзывы клиентов о работе компании.

Подробные указания по регламенту работы с клиентами даны в должностных инструкциях каждого работника. Руководителям всех подразделений компании необходимо обращать особое внимание на качество работы с клиентами.

Честный труд

Каждый работник МАУКОР при поступлении на работу берет на себя обязательство

честно и добросовестно выполнять свои трудовые обязанности, соблюдать трудовую дисциплину, ответственно относиться к результатам своего труда, при необходимости оказывать помощь своим коллегам в интересах работы всей компании. Работники должны заботиться о сохранности материальных и нематериальных ценностей компании и клиентов, находящихся в их ведении.

Корпоративный стиль

Имидж и корпоративный стиль МАУКОР являются важной составляющей репутации компании. Каждый работник МАУКОР, являясь лицом компании, должен соблюдать правила делового этикета, а также корпоративный стиль в одежде, описанный во внутренних регламентах компании. По вопросам делового этикета и корпоративного стиля работники также могут обратиться в департамент HR.

Меры по защите информации

Каждый работник МАУКОР при выполнении своих трудовых обязанностей должен соблюдать меры по защите информации, сформулированные в соответствующем регламенте, утвержденном департаментом безопасности МАУКОР. Данные меры включают в себя правила использования автоматизированных рабочих мест, правила работы в сети Интернет, правила работы с корпоративной электронной почтой. Кроме того, каждый работник МАУКОР должен соблюдать правила коммуникации со СМИ, сформулированные в соответствующем Приказе по компании.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ КОДЕКСА КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ

За нарушение положений, изложенных в Кодексе корпоративной этики, работники могут быть привлечены к дисциплинарной

и иной ответственности, предусмотренной действующим законодательством.

КОНТАКТЫ

По вопросам, связанным с соблюдением правил Кодекса корпоративной этики МАУКОР, работники могут обратиться:

- в департамент HR МАУКОР
- в юридический департамент
- в отдел по связям с общественностью
- в департамент охраны труда
- в отдел безопасности

или по общему адресу: ethics@maykor.com

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Корпоративная этика – важная часть имиджа и деловой репутации МАУКОР. Каждый работник должен неукоснительно следовать Кодексу корпоративной этики, четко понимать миссию и стратегию компании, задачи, стоящие перед компанией и работниками в данный конкретный момент и в перспективе. Руководителям всех структурных подразделений необходимо

обращать особое внимание на ознакомление своих работников с Кодексом, на усвоение ими положений Кодекса и строгое следование правилам Кодекса, а также обеспечивать выполнение работниками всех внутренних регламентов, Приказов и иных предписаний, раскрывающих и уточняющих положения Кодекса.

Президент МАУКОР

С. П. Сульгин

22.01.2014