



Так просто жить лучше

КОДЕКС ДЕЛОВОГО ПОВЕДЕНИЯ КОМПАНИИ «ЭЛЬДОРАДО»



ТАК ПРОСТО
ЖИТЬ ЛУЧШЕ



СОДЕРЖАНИЕ:

Глава I

НАША МИССИЯ

ВВЕДЕНИЕ

- 1.1 Зачем нужен Кодекс делового поведения?
- 1.2 Программа соблюдения Кодекса делового поведения, ценностей и принципов ведения бизнеса
- 1.3 Горячая линия по вопросам соблюдения Кодекса делового поведения
- 1.4 Порядок сообщения о фактах несоответствия

Глава II

НАШИ ПОКУПАТЕЛИ

- 2.1 Покупатели
- 2.2 Внутренние клиенты

Глава III

КОМАНДА ЭЛЬДОРАДО

- 3.1 Права сотрудника
- 3.2 Частная жизнь сотрудников
- 3.3 Взаимоотношения между сотрудниками
- 3.4 Домогательства
- 3.5 Ответственность руководства
- 3.6 Преследования

Глава IV

КОМПАНИЯ И ЕЕ СОТРУДНИКИ

- 4.1 Ответственное использование собственности и иных бизнес-ресурсов компании
- 4.2 Внутренняя и закрытая информация
- 4.3 Достоверность отчетной информации
- 4.4 Использование компьютерных систем и компьютеризированной информации
- 4.5 Информационные технологии и невмешательство в частную жизнь
- 4.6 Права интеллектуальной собственности и авторские права
- 4.7 Конфликт интересов
- 4.8 Деловые подарки
- 4.9 Ведение коммерческой деятельности с членами семьи
- 4.10 Долевое участие в другой коммерческой деятельности
- 4.11 Прием на работу родственников
- 4.12 Работа вне компании

Глава V

КОМПАНИЯ И ЕЕ ВНЕШНЕЕ ОКРУЖЕНИЕ

- 5.1 Отношения с деловыми партнерами и поставщиками
- 5.2 Честная конкуренция и антимонопольное законодательство
- 5.3 Отношение к конкурентам
- 5.4 Участие в отраслевых ассоциациях и конференциях
- 5.5 Соблюдение действующего законодательства
- 5.6 Торговые операции
- 5.7 Участие в политической деятельности
- 5.8 Взаимоотношения с органами власти
- 5.9 Запросы государственных органов и средств массовой информации

НАША МИССИЯ

ГЛАВА I



ГОРЯЧАЯ ЭТИЧЕСКАЯ ЛИНИЯ: 8-800-333-4567

**КОДЕКС ДЕЛОВОГО ПОВЕДЕНИЯ
КОМПАНИИ «ЭЛЬДОРАДО»**

НАША МИССИЯ ГЛАВА I



Так просто жить лучше



**ВЫГОДА ДЛЯ ВСЕХ
ПАРТНЕРОВ:
ОТ ПОКУПАТЕЛЕЙ
ДО АКЦИОНЕРОВ**

Мы **УЛУЧШАЕМ ЖИЗНЬ** наших **ПОКУПАТЕЛЕЙ**, предлагая им **ЛУЧШИЕ РЕШЕНИЯ** в области потребительской электроники и бытовой техники **ПО ЛУЧШИМ ЦЕНАМ**.

Мы опираемся на **ЛУЧШИХ ЛЮДЕЙ** и **СОТРУДНИЧЕСТВО** с **ЛУЧШИМИ ПРОИЗВОДИТЕЛЯМИ** техники, одновременно возвращая вложения наших **АКЦИОНЕРОВ** за счет постоянного роста и совершенствования.

ВВЕДЕНИЕ



ГОРЯЧАЯ ЭТИЧЕСКАЯ ЛИНИЯ: 8-800-333-4567

КОДЕКС ДЕЛОВОГО ПОВЕДЕНИЯ КОМПАНИИ «ЭЛЬДОРАДО»

ВВЕДЕНИЕ



Так просто жить лучше

НАСТОЯЩИЙ КОДЕКС ДЕЛОВОГО ПОВЕДЕНИЯ

Настоящий Кодекс делового поведения (далее по тексту – Кодекс) и ссылки на соответствующие Политики, процедуры и стандарты Компании «ЭЛЬДОРАДО» (далее по тексту – Компания, Компания «ЭЛЬДОРАДО») даны по состоянию на 01.06.2011 года.

Никакие действия, совершаемые сотрудником компании в нарушение действующего законодательства или настоящего Кодекса, не продиктованы обязанностями, полномочиями и ответственностью такого сотрудника и не являются действиями, совершаемыми Компанией «ЭЛЬДОРАДО» или от ее имени.

Компания «ЭЛЬДОРАДО» вправе в любое время пересмотреть в одностороннем порядке настоящий Кодекс и относящиеся к нему правила, руководящие принципы и процедуры.

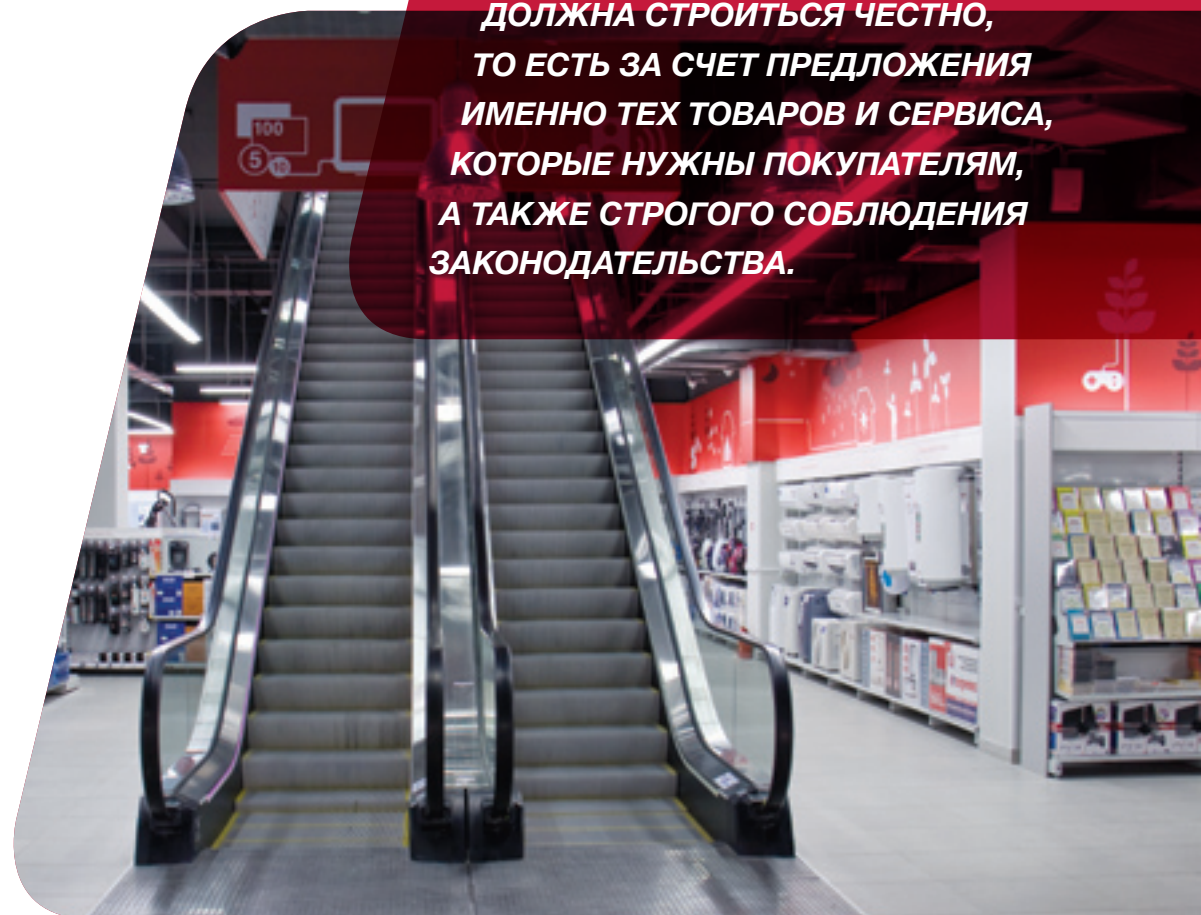
В настоящем Кодексе в сжатой форме зафиксированы положения некоторых законов и правила делового поведения, которые распространяются на всех сотрудников, включая Вице-президентов и Генерального директора Компании «ЭЛЬДОРАДО».

Кодекс разъясняет ответственность, которую Компания «ЭЛЬДОРАДО» и ее сотрудники несут по отношению друг к другу, покупателям, бизнес-сообществу и обществу в целом, помогает осознать степень персональной ответственности и предупреждает о важных правовых и этических аспектах, которые могут возникнуть. Сотрудники компании «ЭЛЬДОРАДО» должны быть лично заинтересованы и нести ответственность за поддержание безупречной репутации и доброго имени компании.

Настоящий Кодекс не претендует на полное содержание всех корпоративных Политик и стандартов Компании, но содержит основные ценности и принципы, которыми сотрудники компании должны руководствоваться, выполняя свои трудовые обязанности. Необходимо внимательно ознакомиться с Кодексом и применять его так, чтобы каждое деловое решение свидетельствовало о приверженности высшим этическим нормам и законам.

В обязанность каждого сотрудника входит соблюдение действующего законодательства, локальных нормативных актов и всех положений настоящего Кодекса, а также связанных с ним Политик, стандартов и процедур.

**КОНКУРЕНЦИЯ ЗА ПОКУПАТЕЛЕЙ
ДОЛЖНА СТРОИТЬСЯ ЧЕСТНО,
ТО ЕСТЬ ЗА СЧЕТ ПРЕДЛОЖЕНИЯ
ИМЕННО ТЕХ ТОВАРОВ И СЕРВИСА,
КОТОРЫЕ НУЖНЫ ПОКУПАТЕЛЯМ,
А ТАКЖЕ СТРОГОГО СОБЛЮДЕНИЯ
ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА.**



НАСТОЯЩИЙ КОДЕКС ДЕЛОВОГО ПОВЕДЕНИЯ

Каждый сотрудник Компании «ЭЛЬДОРАДО» обязан:

- Внимательно изучить все положения Кодекса, чтобы понимать, как эти положения соотносятся с выполняемыми трудовыми обязанностями.
- Соблюдать правила делового поведения, устанавливаемые Кодексом.
- Уметь распознавать ситуации, неоднозначные с правовой или этической точек зрения, и успешно их разрешать их в соответствии с настоящим Кодексом, не прибегая к незаконным, неподобающим и неэтичным действиям.
- Требовать от коллег соблюдения правил делового поведения и других принятых Компанией политик, положений, процедур и применимого законодательства.
- Открыто высказываться в случаях, если появляются сомнения в законности и этичности происходящего.

В случае возникновения таких ситуаций, сотрудник должен спросить себя:

- Не вступят ли плановые действия в противоречие с законом?
- Будет ли они отвечать требованиям Кодекса?
- Как принятое решение и последующие за ним действия повлияют на потребителей, других сотрудников и общественность?
- Как это оценят другие люди?
- Что я почувствую, если решение или действие станет достоянием гласности? Смогу ли я честно объяснить и защитить свое решение/действие?
- Согласовано ли решение/действие с непосредственным руководителем или, если это требуется, с Генеральным директором?

Несмотря на то, что в настоящем Кодексе затрагивается целый ряд важных правовых и этических аспектов, трудно охватить все деловые ситуации, с которыми сотрудникам придется столкнуться в процессе выполнения своих трудовых обязанностей.

Именно поэтому в каждой главе Кодекса есть блок «Вопросы и ответы», помогающий понять суть вводимых правил и порядок их применения. Кроме того, Кодекс активно пропагандирует идею «СОМНЕВАЕШЬСЯ? – СПРОСИ!», предлагая обращение за советом или помощью.

Если сотрудник не уверен в том, как правильно должны развиваться события, или же полагает, что было нарушение законодательства или Кодекса, ему необходимо переговорить со своим непосредственным руководителем, который:

- Может располагать нужной информацией;
- Может направить к нужному источнику, включая специалистов Блока «Правового обеспечения и защиты бизнеса», если того потребуют обстоятельства.

Ситуации, которые нельзя разрешить, возникают не часто в том случае, если сотрудник открыто и честно обсудит дилемму с представителем руководства Компании.

ПРОГРАММА СОБЛЮДЕНИЯ КОДЕКСА ДЕЛОВОГО ПОВЕДЕНИЯ, ЦЕННОСТЕЙ И ПРИНЦИПОВ ВЕДЕНИЯ БИЗНЕСА

В Компании «ЭЛЬДОРАДО» действует Программа по внедрению Кодекса и мониторингу достижений в области деловой этики. В рамках этой программы ежегодно проводится:

- Аудит по выявлению и предупреждению конфликта интересов на базе Политики по предупреждению конфликта интересов;
- Тесты на знание и применение положений Кодекса делового поведения.

Все сотрудники и руководители направлений и подразделений Компании при приеме на работу обязаны ознакомиться с Кодексом делового поведения и другими важными документами, размещенными на «Страничке новичка» внутрикорпоративного портала My.Eldorado.ru. Вносимые в Кодекс дополнения и изменения будут доводиться до сведения всех сотрудников посредством информационных сообщений со ссылками на соответствующую страницу внутрикорпоративного портала My.Eldorado.ru.

Руководители направлений и подразделений Компании несут ответственность за демонстрацию личной приверженности положениям Кодекса и отвечают за создание рабочей атмосферы, способствующей соблюдению сотрудниками положений Кодекса.

При этом незнание Кодекса не освобождает от обязанности выполнять предписываемые им правила и стандарты делового поведения компании «ЭЛЬДОРАДО».

Обязанность каждого сотрудника и должностного лица «ЭЛЬДОРАДО» состоит в том, чтобы знать и соблюдать законы, придерживаться правил делового поведения и сообщать о любом нарушении закона или настоящего Кодекса.

**ВСЕ СОТРУДНИКИ И РУКОВОДИТЕЛИ
НАПРАВЛЕНИЙ И ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ
КОМПАНИИ ПРИ ПРИЕМЕ НА РАБОТУ
ОБЯЗАНЫ ОЗНАКОМИТЬСЯ С
КОДЕКСОМ ДЕЛОВОГО ПОВЕДЕНИЯ**



ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ ПО ВОПРОСАМ СОБЛЮДЕНИЯ КОДЕКСА ДЕЛОВОГО ПОВЕДЕНИЯ

В «ЭЛЬДОРАДО» введено Положение об организации работы Горячей Линии Компании. Цель ее организации – получение обратной связи от сотрудников «ЭЛЬДОРАДО» для повышения их лояльности к Компании и вовлеченности в бизнес за счет возможности:

- Вынесения «наверх» острых вопросов в сфере организации бизнеса Компании, несогласия с действиями должностных лиц Компании или недопустимого поведения на рабочем месте, расходящегося с положениями Кодекса делового поведения, если это не может быть урегулировано на уровне непосредственных руководителей обращающихся;
- Внесения предложений по улучшению организации бизнес-процессов, повышению комфортности взаимодействия внутри команды и между различными структурными подразделениями Компании при решении рабочих вопросов.

Горячая линия по вопросам соблюдения правил делового поведения Компании представляет собой круглосуточный бесплатный телефон с номером **8-800-333-4567** на который может позвонить любой сотрудник Компании и оставить голосовое сообщение. Голосовое сообщение записывается без участия оператора Центра обработки вызовов в режиме автоответчика.

Каждый сотрудник «ЭЛЬДОРАДО» обязан сообщать о всех фактах нарушения Кодекса и имеет право задавать вопросы, касающиеся поведения на рабочем месте. Возникло сомнение – задавайте вопросы.

Большинство фактов неэтичного поведения возникает не из-за злого умысла, плохого отношения или неуправляемых отрицательных эмоций, а в результате:

- Незнания;
- Непонимания или отсутствия информации,
- Желания сделать то или иное «любой ценой».

Любой сотрудник, добросовестно стремящийся получить совет, высказывающий свою озабоченность или сообщающий о несоответствующем поведении, поступает правильно.

Компания «ЭЛЬДОРАДО» не приемлет каких-либо действий или преследования со стороны любого сотрудника, занимающего любое положение в Компании, в отношении лица, поступающего правильно. Компания запрещает своим сотрудникам любые репрессивные действия в отношении сотрудника, сообщающего свою обеспокоенность.

**КАЖДЫЙ СОТРУДНИК «ЭЛЬДОРАДО»
ОБЯЗАН СООБЩАТЬ О ВСЕХ ФАКТАХ
НАРУШЕНИЯ КОДЕКСА И ИМЕЕТ ПРАВО
ЗАДАВАТЬ ВОПРОСЫ, КАСАЮЩИЕСЯ
ПОВЕДЕНИЯ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ.**



ПОРЯДОК СООБЩЕНИЯ О ФАКТАХ НЕСООТВЕТСТВИЯ

Все сотрудники «ЭЛЬДОРАДО» обязаны сообщать о нарушениях настоящего Кодекса или законодательства и проявлять дух сотрудничества при любых расследованиях таких нарушений. Желательно, чтобы, сообщая о нарушениях, сотрудник называл себя, тем самым давая возможность уполномоченным лицам Компании с ним связаться, если потребуется дальнейшая информация для последующего расследования. Компания будет самым строгим образом сохранять конфиденциальность в отношении жалоб и условий их рассмотрения.

Однако звонки на телефонную линию доверия по вопросам соблюдения Кодекса могут делаться и анонимно. В случае сообщения о любом факте, вызывающем беспокойство, сотруднику нужно предоставить следующую информацию, поясняющую ситуацию:

- Время и место действия;
- Участвующие стороны. А также иную информацию, которая может помочь в решении проблемы.

Уполномоченные лица Компании незамедлительно начнут расследование, получив любое достоверное указание о том, что, возможно, имело место нарушение законодательства или настоящего Кодекса. По усмотрению уполномоченных лиц Компании могут быть приняты любые соответствующие действия по исправлению положения, включая уведомление компетентных органов. Компания вправе прибегнуть к гражданско-правовым средствам судебной защиты, а, если нарушение наносит убытки, потребовать их возмещения в соответствии с действующим законодательством.

? ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ

ПОРЯДОК СООБЩЕНИЯ О ФАКТАХ НЕСООТВЕТСТВИЯ

Вопрос: У меня есть вопрос, который не рассматривается в Кодексе. И я не знаю, что мне делать?

Ответ: В руководствах, подобных принятому в «ЭЛЬДОРАДО» Кодексу делового поведения невозможно предусмотреть все ситуации. Компания «ЭЛЬДОРАДО» рассчитывает на Ваше понимание того, что правильно и неправильно, и призывает не бояться или стесняться задавать вопросы. Ваш непосредственный руководитель всегда поможет Вам принять правильное решение. В любом случае, если Вы по той или иной причине предпочитаете поднять тревожащую Вас проблему на уровень выше, Вы можете на Горячую линию по вопросам соблюдения Кодекса делового поведения.

Вопрос: Кодекс рекомендует обращаться на Горячую линию. Но я считаю, что это неприемлемо для меня, потому что мои коллеги могут думать, что я поступаю неправильно, информируя Компанию о проблемах.

Ответ: Неправильным это действие может быть только в том случае, если Вы говорите неправду или искажаете факты. Другими словами – клеветаете на людей с какой-либо определенной целью, например – свести счеты. Организовав Горячую линию с круглосуточным доступом, «ЭЛЬДОРАДО» предоставила всем своим сотрудникам возможность, не называя себя, помочь диагностировать и решать проблемы, которые мешают Компании эффективно работать. Неправильным будет замалчивание ситуаций, которые угрожают Компании финансовыми потерями или репутационными проблемами. Мы все должны понимать, что, поступая в соответствии с Кодексом делового поведения и побуждая своих коллег поступать также, мы способствуем удержанию Компанией «ЭЛЬДОРАДО» лидирующих позиций на рынке бытовой техники и электроники.

Вопрос: Как я могу быть уверена, что мой звонок на Горячую линию по вопросам соблюдения Кодекса делового поведения действительно сохранит мою анонимность?

Ответ: Поставщиком услуги является сторонняя компания – провайдер. Она предоставляет оборудование, записывающее звуковое сообщение без участия оператора в режиме автоответчика, авторизация дозвонившегося абонента не производится. Сообщить Компании о том, кто именно совершает звонок, может только сам звонивший.

Вопрос: Я сообщил о нарушениях, которые происходили в нашем магазине, но в результате ничего не произошло. Похоже, что директор магазина знает, кто сделал звонок на Горячую линию. Теперь я опасаясь, что Компания его не уволит, а он сделает все возможное, чтобы уволить меня.

Ответ: В соответствии с Положением об организации работы Горячей Линии «ЭЛЬДОРАДО», никто не может быть подвергнут дисциплинарному взысканию или иному наказанию без убедительных доказательств виновности. В случае, если Вы направили свое сообщение анонимно, компании нужно сначала убедиться, что сообщение о нарушении достоверно. Конкретные практические шаги могут быть предприняты только после подтверждения факта нарушения законодательства или настоящего Кодекса. Конечно, доказательства можно было бы получить быстрее, если бы Вы были готовы к сотрудничеству и предоставлению доказательств. Ваша анонимность защищена, руководитель может и догадываться, но не знает наверняка и ничего не может в отношении Вас предпринять.

НАШИ ПОКУПАТЕЛИ

ГЛАВА II



ГОРЯЧАЯ ЭТИЧЕСКАЯ ЛИНИЯ: 8-800-333-4567

КОДЕКС ДЕЛОВОГО ПОВЕДЕНИЯ КОМПАНИИ «ЭЛЬДОРАДО»

НАШИ ПОКУПАТЕЛИ ГЛАВА II



Так просто жить лучше

ПОКУПАТЕЛИ

Наши приоритеты:

- Всегда слушать и слышать наших Покупателей, понимать и уважать их потребности и предлагать оптимальные решения.
- Работать командой на общий результат, следовать принципам Компании, чтобы наши совместные действия были эффективны

ДОВЕРИЕ НАШИХ ПОКУПАТЕЛЕЙ – ОСНОВА НАШЕГО УСПЕХА

Конкуренция за покупателей должна строиться честно, то есть за счет предложения именно тех товаров и сервиса, которые нужны покупателям, а также строгого соблюдения законодательства.

Сотрудники «ЭЛЬДОРАДО» обязаны:

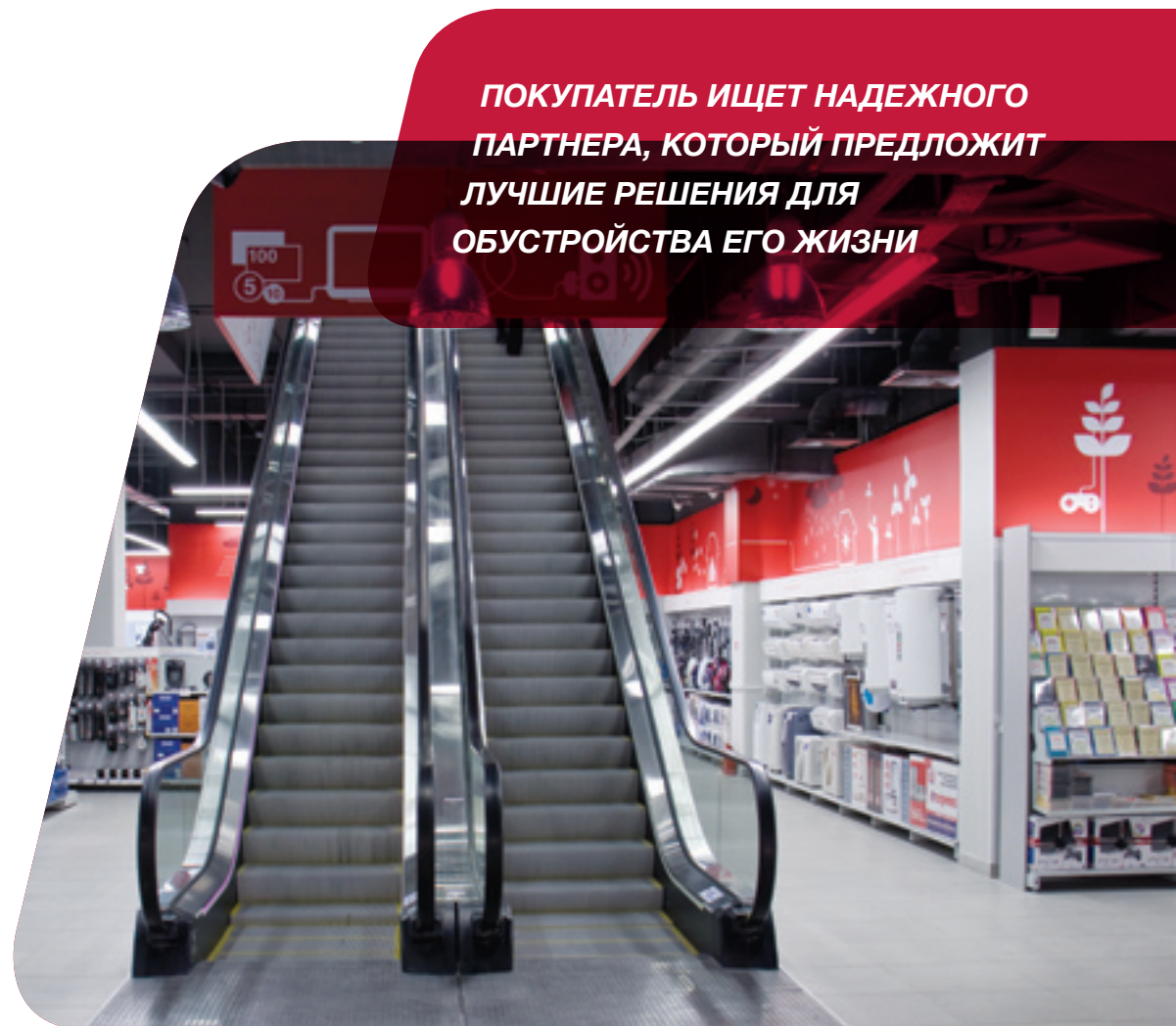
- Доводить до покупателей достоверную и достаточную для принятия решения информацию о товарах и услугах «ЭЛЬДОРАДО»;
- Неукоснительно соблюдать законодательство в области регулирования прав потребителя.

ЗАДАЧА СОТРУДНИКОВ «ЭЛЬДОРАДО» — обеспечить прозрачность и четкость процессов, чтобы свести к минимуму возможность появления спорных ситуаций. Любые сомнения в спорных ситуациях должны трактоваться в пользу покупателей. В том случае, если в спорных ситуациях закон на стороне «ЭЛЬДОРАДО», сотрудники обязаны объяснить причины отказа, а также соблюдать корректность и уважительное отношение к любому покупателю, не зависимо от его индивидуальных особенностей и манеры поведения. Недопустимо затягивание в решении спорных ситуаций и переадресация решения. В случае возникновения спорных моментов, которые сотрудник не может разрешить самостоятельно, он обязан немедленно уведомить об этом своего руководителя. Покупатели «ЭЛЬДОРАДО» не только могут приобрести товары и услуги в «ЭЛЬДОРАДО», но и вправе рассчитывать на уважительное и внимательное отношение. Сотрудники «ЭЛЬДОРАДО» обязаны строить свое общение с покупателями этично и профессионально, строго соблюдать стандарты обслуживания покупателей, принятые в компании.

Категорически запрещено:

- Игнорировать покупателя и его запросы;
- Действовать во вред покупателю;
- Проявлять агрессию и грубость.

**ПОКУПАТЕЛЬ ИЩЕТ НАДЕЖНОГО
ПАРТНЕРА, КОТОРЫЙ ПРЕДЛОЖИТ
ЛУЧШИЕ РЕШЕНИЯ ДЛЯ
ОБУСТРОЙСТВА ЕГО ЖИЗНИ**



? ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ

ПОКУПАТЕЛИ

Вопрос: Я вижу, что более опытные продавцы некорректно ведут себя с покупателями. Мне неудобно вмешиваться, ведь я работаю совсем недавно. Как я должен поступить?

Ответ: То, что написано в Кодексе, Стандартных Рабочих Процедурах и других нормативных актах, регламентирующих взаимоотношения с покупателями - это закон. Если поведение отдельных людей или групп не соответствует этим правилам, обратитесь за поддержкой к директору магазина, чтобы сообща могли изменить ситуацию.

Вопрос: Всегда легче продать товар, если о каких-то качествах умолчать, а какие-то качества, наоборот, описать подробно. Это ведь не считается обманом?

Ответ: Вы должны обязательно рассказать о важных для конкретного покупателя качествах товара. Если покупателя, что-то не устраивает, Вы можете предложить замену. А что Вы предложите покупателю, когда он заплатил деньги и дома понял, что купил не то, что хотел? Испорченное настроение и осознание того, что Вы им манипулировали. Полная информация о товаре – гарантия честных и доверительных отношений с нашими покупателями. Если для успешных продаж Вам не хватает информации об ассортименте и потребительских свойствах товара, обратитесь к супервайзеру Вашего отдела/директору Вашего магазина за консультацией.

Вопрос: Я подозреваю, что в нашем магазине некоторые продавцы и менеджеры манипулируют с картами лояльности. Но ведь от этого никому не плохо. Покупатели получают дополнительную скидку, сотрудники магазина небольшой дополнительный заработок, и Компания денег не теряет. Как мне правильно поступить?

Ответ: Во-первых, использование ресурсов Компании для получения личной выгоды запрещено (см. Раздел IV «Компания и ее сотрудники»). Во-вторых, такой сговор уменьшает запланированный эффект акций, в которые сотрудники нескольких департаментов Компании вложили много усилий и ресурсов, а значит компания понесла убытки. Ну и наконец, в-третьих, что будут думать об «ЭЛЬДОРАДО» те покупатели, которых вовлекли в эти махинации? Может быть, они и обрадуются дополнительной скидке, но доверия к компании у них не будет. Вам следует немедленно сообщить о своих подозрениях директору магазина или позвонить на Горячую линию по вопросам соблюдения Кодекса делового поведения.

КОДЕКС ДЕЛОВОГО ПОВЕДЕНИЯ КОМПАНИИ «ЭЛЬДОРАДО»

НАШИ ПОКУПАТЕЛИ ГЛАВА II



Так просто жить лучше

ВНУТРЕННИЕ КЛИЕНТЫ

Не каждый сотрудник «ЭЛЬДОРАДО» ежедневно взаимодействует с покупателями. Тем не менее, у каждого сотрудника Компании есть свой внутренний клиент. Внутренний клиент — это сотрудник или структурное подразделение Компании, который является «покупателем» результатов работы другого сотрудника или структурного подразделения.

При взаимодействии исполнителя с внутренними клиентами действуют те же правила, что и при взаимодействии с покупателями «ЭЛЬДОРАДО».

К зоне ответственности внутреннего клиента относятся:

- Четкое определение потребностей и ответственности исполнителя;
- Постановка задач и разработка подробного технического задания;
- Планирование и согласование совместных действий для обеспечения качественного результата;
- Контроль и приемка промежуточных и финального результата.

? ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ

ВНУТРЕННИЕ КЛИЕНТЫ

Вопрос: Мои попытки получить письменное техническое задание от другого отдела, как правило, заканчиваются ничем. Они его просто не пишут. А когда придет время приемки работы, мы окажемся виноватыми. Потому что исполнитель всегда виноват. Я считаю такую практику недопустимой, ведь они мешают нам качественно выполнять свою работу. Как следует поступить?

Ответ: Техническое задание, особенно для сложных проектов, это не только ответственность одной из сторон, но и предмет переговоров. Руководствуясь принципом сотрудничества, создайте рабочую группу (пусть даже из 2-х человек), совместно определите ключевые параметры технического задания, опишите возможные последствия того или иного решения. В случае ресурсоемких (дорогостоящих) проектов целесообразно для формирования технического задания приглашать внешних консультантов или привлекать к переговорам третьих лиц внутри Компании.

**ВНУТРЕННИЙ КЛИЕНТ — ЭТО
СОТРУДНИК ИЛИ СТРУКТУРНОЕ
ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ КОМПАНИИ,
КОТОРЫЙ ЯВЛЯЕТСЯ «ПОКУПАТЕЛЕМ»
РЕЗУЛЬТАТОВ РАБОТЫ ДРУГОГО
СОТРУДНИКА ИЛИ СТРУКТУРНОГО
ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ.**



КОМАНДА «ЭЛЬДОРАДО»

ГЛАВА III



ГОРЯЧАЯ ЭТИЧЕСКАЯ ЛИНИЯ: 8-800-333-4567

КОДЕКС ДЕЛОВОГО ПОВЕДЕНИЯ КОМПАНИИ «ЭЛЬДОРАДО»

КОМАНДА «ЭЛЬДОРАДО» ГЛАВА III



Так просто жить лучше

ПРАВА СОТРУДНИКА

Сотрудники «ЭЛЬДОРАДО» работают в Компании по собственной воле, а не по принуждению. «ЭЛЬДОРАДО» добросовестно конкурирует на рынке работодателей, уважает и соблюдает права людей, которые решили поступить на работу в Компанию, или покинуть ее. Компания «ЭЛЬДОРАДО» предоставляет равные возможности в работе всем своим сотрудникам и не потерпит никаких разговоров или поведения, в которых прослеживалось бы намерение либо факт дискриминации или домогательств (см. ниже) в отношении кого-либо из своих сотрудников.

Каждый человек имеет право на реализацию своих возможностей, и необоснованное ограничение такого права считается дискриминацией. К дискриминационным проявлениям в «ЭЛЬДОРАДО» относят неравенство возможностей при осуществлении трудовой деятельности по каким-либо отличительным признакам сотрудников - расе, полу, языку, религии, политическим предпочтениям, социальному или национальному происхождению, рождению, состоянию здоровья, возрасту и другим признакам.

Компания предоставляет равные возможности для всех своих сотрудников во всех регионах деятельности. Такое справедливое отношение распространяется на все этапы взаимодействия сотрудника и Компании, включая:

- Прием на работу, повышение в должности, выход на пенсию или увольнение;
- Предоставление возможности карьерного роста и развития, отбор сотрудников для участия в программах обучения;
- Признание результатов труда, определение размеров оплаты труда и предоставление льгот.

**КОМПАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ РАВНЫЕ
ВОЗМОЖНОСТИ ДЛЯ ВСЕХ СВОИХ
СОТРУДНИКОВ ВО ВСЕХ РЕГИОНАХ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.**



? ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ

ПРАВА СОТРУДНИКА

Вопрос: Я работаю больше, чем другие сотрудники нашего отдела. Когда они уходят домой, я все еще на рабочем месте. Однако у меня зарплата ниже, да и с повышением по службе меня обходят. Я считаю, что мой руководитель относится ко мне предвзято. Как я могу повлиять на ситуацию?

Ответ: Принцип равных возможностей означает, что сотрудников оценивают по результатам труда, а не по индивидуальным различиям, связанным с расовой, религиозной принадлежностью, национальностью, возрастом или полом, то есть с теми качествами, которые даны человеку при рождении, на которые он не может повлиять и от которых не зависят результаты его труда. Результат не всегда напрямую зависит от времени, которое Вы проводите на рабочем месте. Ваше трудолюбие похвально, но может быть, Вам пока не хватает квалификации или опыта. Обратитесь к Вашему руководителю с вопросом: «Что мне нужно сделать для того, чтобы добиться хороших результатов?». Дальнейшие действия предпринимайте на основании полученного ответа.

КОДЕКС ДЕЛОВОГО ПОВЕДЕНИЯ КОМПАНИИ «ЭЛЬДОРАДО»

КОМАНДА «ЭЛЬДОРАДО» ГЛАВА III



Так просто жить лучше

ЧАСТНАЯ ЖИЗНЬ СОТРУДНИКОВ

«ЭЛЬДОРАДО» уважает неприкосновенность частной жизни своих сотрудников. Вся информация о сотрудниках, которой владеет Компания, может быть использована только для целей бизнеса, и не может быть разглашена как внутри, так и вне Компании, за исключением случаев предусмотренных законодательством.

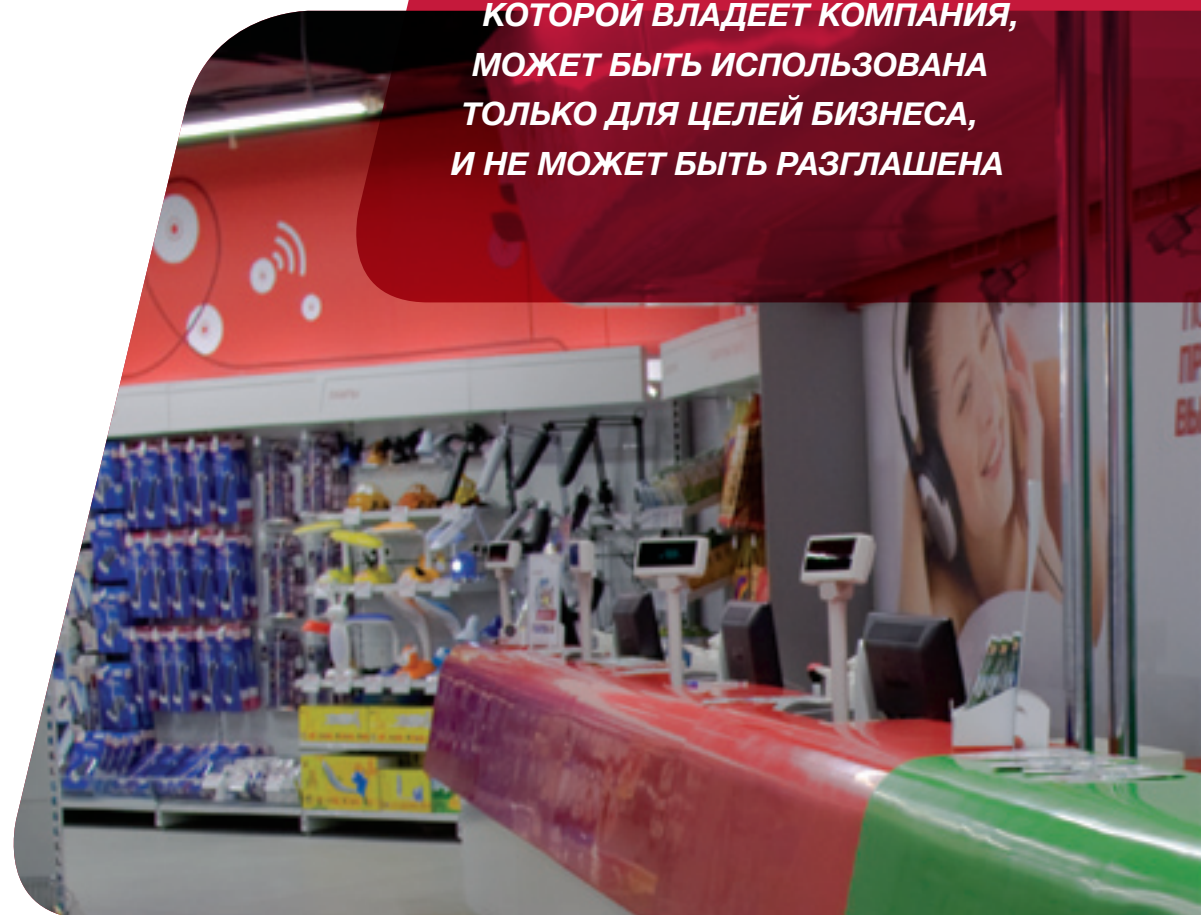
Близкие личные отношения сотрудников являются частной жизнью и не регулируются Компанией. Однако сотрудники должны разделять частную жизнь и рабочие взаимоотношения и сводить к минимуму возможное негативное влияние.

В некоторых случаях профессиональным отношениям могут мешать отношения между членами семьи или близкие личные отношения сотрудников. В ходе поведения Аудита по предупреждению конфликта интересов Сотрудники информируют о прямой подчиненности между членами одной семьи.

Членами одной семьи в рамках настоящего Кодекса являются отец/мать, супруг/супруга (в том числе и гражданские), сын/дочь.

Близкие, личные, дружеские, семейно-родственные привязанности сотрудников не должны препятствовать реализации принципа равных возможностей.

**ВСЯ ИНФОРМАЦИЯ О СОТРУДНИКАХ,
КОТОРОЙ ВЛАДЕЕТ КОМПАНИЯ,
МОЖЕТ БЫТЬ ИСПОЛЬЗОВАНА
ТОЛЬКО ДЛЯ ЦЕЛЕЙ БИЗНЕСА,
И НЕ МОЖЕТ БЫТЬ РАЗГЛАШЕНА**



КОДЕКС ДЕЛОВОГО ПОВЕДЕНИЯ КОМПАНИИ «ЭЛЬДОРАДО»

КОМАНДА «ЭЛЬДОРАДО» ГЛАВА III



Так просто жить лучше

ВЗАИМООТНОШЕНИЯ МЕЖДУ СОТРУДНИКАМИ

Все сотрудники хотят иметь и заслуживают такую атмосферу на работе, где они чувствуют, что их уважают, ценят и понимают.

Ее созданию способствует уважительное отношение друг к другу, стремление избегать действий или слов, которые могут быть восприняты как неуместные или недружелюбные, а также служить препятствием выполнению другим сотрудником его обязанностей.

Все сотрудники должны уважать народ и культуру во всех регионах присутствия «ЭЛЬДОРАДО», избегая действий или слов, которые могут быть восприняты представителями той или иной национальной культуры как враждебные, неуместные или оскорбительные.

Сотрудники «ЭЛЬДОРАДО» должны строить свои отношения на профессиональном уровне, отношения между ними не должны выходить за рамки рабочих. Каждый сотрудник вправе рассчитывать на определенные стандарты поведения на работе, которые не должны включать в себя сексуально направленное поведение.

? ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ

Вопрос: На свой День рождения я пригласила коллег в кофе-комнату. Через какое-то время туда вошла сотрудница соседнего отдела и сделала неуместное, на мой взгляд, замечание, что отмечать дни рождения нужно вне работы, потому что кофе-комната нужна всем. Она стояла и смотрела на нас до тех пор, пока мои коллеги не почувствовали себя неуютно и разошлись. Чувствую себя обиженной и хочу заявить о создании враждебной обстановки на Горячую линию.

Ответ: Действительно, сотрудники «ЭЛЬДОРАДО» могут пригласить своих коллег разделить с ними какой-либо радостный повод в кофе-комнате. Однако не следует забывать о том, что кофе-комната не является кафе в полном смысле этого слова. Поэтому при планировании праздничных событий учитывайте потребности сотрудников других отделов сделать небольшой перерыв, выпив чашку кофе. Предположительно, Ваша коллега тоже чувствует себя обиженной, поэтому самый лучший вариант – поговорить с ней спокойно прежде, чем выносить бытовой конфликт на уровень руководства. Если каждая из сторон поставит себя на место своего оппонента, скорее всего, то они незамедлительно придут к взаимопониманию.

**ВСЕ СОТРУДНИКИ ХОТЯТ ИМЕТЬ
И ЗАСЛУЖИВАЮТ ТАКУЮ АТМОСФЕРУ
НА РАБОТЕ, ГДЕ ОНИ ЧУВСТВУЮТ,
ЧТО ИХ УВАЖАЮТ, ЦЕНЯТ
И ПОНИМАЮТ.**



КОДЕКС ДЕЛОВОГО ПОВЕДЕНИЯ КОМПАНИИ «ЭЛЬДОРАДО»

КОМАНДА «ЭЛЬДОРАДО» ГЛАВА III



Так просто жить лучше

ДОМОГАТЕЛЬСТВА

К домогательствам Компания «ЭЛЬДОРАДО» относит предложения и требования сексуального характера, инсинуации, намеки, оскорбления, угрозы, шутки относительно половых особенностей, высказывания о фигуре или внешнем виде, выходящие за рамки обычной вежливости, невербальные (многозначительные взгляды, оскорбительные или неприличные звуки, непристойные жесты) и физические действия – прикосновения, поглаживания и любые другие подобные физические контакты.

Если сотрудник стал свидетелем дискриминации или домогательств, или считает, что стал жертвой дискриминации или домогательств, он должен незамедлительно поставить в известность об этом своего непосредственного руководителя или сотрудника по работе с персоналом.

Компания будет самым строгим образом сохранять конфиденциальность в отношении жалоб и условий их рассмотрения.

**ЕСЛИ СОТРУДНИК СТАЛ
СВИДЕТЕЛЕМ ДИСКРИМИНАЦИИ ИЛИ
ДОМОГАТЕЛЬСТВ, ИЛИ СЧИТАЕТ, ЧТО
СТАЛ ЖЕРТВОЙ ДИСКРИМИНАЦИИ
ИЛИ ДОМОГАТЕЛЬСТВ, ОН ДОЛЖЕН
НЕЗАМЕДЛИТЕЛЬНО ПОСТАВИТЬ
В ИЗВЕСТНОСТЬ ОБ ЭТОМ СВОЕГО
НЕПОСРЕДСТВЕННОГО РУКОВОДИТЕЛЯ
ИЛИ СОТРУДНИКА ПО РАБОТЕ
С ПЕРСОНАЛОМ.**



? ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ

ДОМОГАТЕЛЬСТВА

Вопрос: Мой начальник отпускает грубые шутки и делает неприятные замечания мне и моим коллегам. Он позволяет себе кричать на нас, после чего я долго не могу прийти в себя. Мне нравится работать в Компании, но я не хочу терпеть публичных унижений. Что мне делать?

Ответ: Скажите своему начальнику, как Вы к этому относитесь. Если Вы опасаетесь высказывать ему свое мнение напрямую, то можете сообщить о фактах создания враждебного рабочего окружения по телефону Горячей линии по вопросам соблюдения Кодекса делового поведения.

Вопрос: Директор магазина дал мне понять, что моя карьера зависит от того, насколько я буду к нему благосклонна, и предупредил, что если я откажусь от сексуальных отношений с ним, то буду уволена. Что мне делать?

Ответ: Объясните, что его действия попадают под классификацию главы 18 Уголовного Кодекса Российской Федерации «Преступления против половой неприкосновенности и половой свободы личности», которая предусматривает уголовную ответственность не только за изнасилование и насильственные действия сексуального характера, но и за понуждение к действиям сексуального характера. Если цитирование УК РФ не помогло, обращайтесь на Горячую линию по вопросам соблюдения Кодекса делового поведения.

КОДЕКС ДЕЛОВОГО ПОВЕДЕНИЯ КОМПАНИИ «ЭЛЬДОРАДО»

КОМАНДА «ЭЛЬДОРАДО» ГЛАВА III



Так просто жить лучше

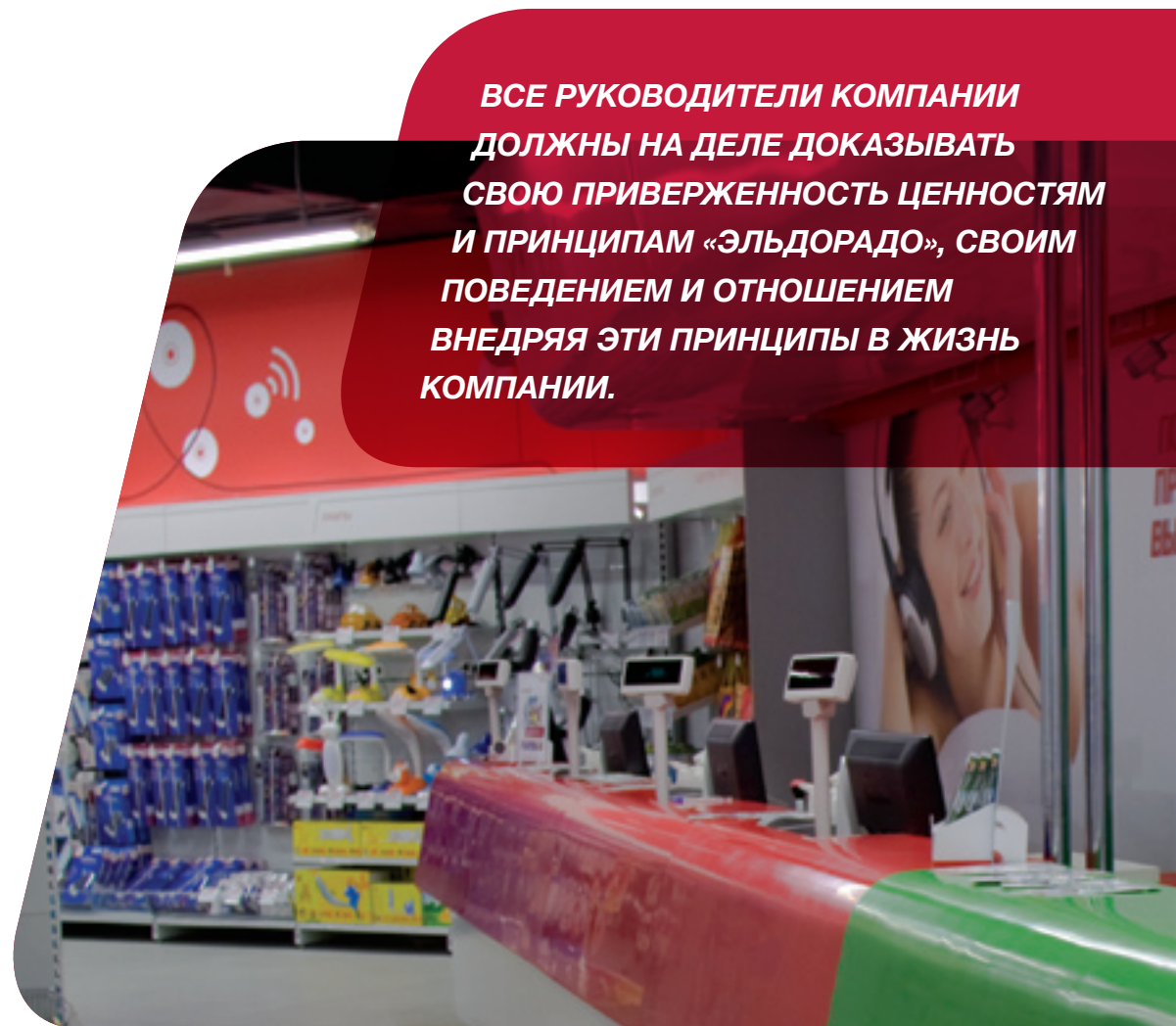
ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА

Все руководители Компании должны на деле доказывать свою приверженность ценностям и принципам «ЭЛЬДОРАДО», своим поведением и отношением внедряя эти принципы в жизнь Компании.

Руководители должны создавать такую рабочую обстановку, в которой этическое поведение является нормой.

Руководители не имеют права просить сотрудника «ЭЛЬДОРАДО» нарушить закон или поступить вопреки требованиям настоящего Кодекса.

**ВСЕ РУКОВОДИТЕЛИ КОМПАНИИ
ДОЛЖНЫ НА ДЕЛЕ ДОКАЗЫВАТЬ
СВОЮ ПРИВЕРЖЕННОСТЬ ЦЕННОСТЯМ
И ПРИНЦИПАМ «ЭЛЬДОРАДО», СВОИМ
ПОВЕДЕНИЕМ И ОТНОШЕНИЕМ
ВНЕДРЯЯ ЭТИ ПРИНЦИПЫ В ЖИЗНЬ
КОМПАНИИ.**



КОДЕКС ДЕЛОВОГО ПОВЕДЕНИЯ КОМПАНИИ «ЭЛЬДОРАДО»

КОМАНДА «ЭЛЬДОРАДО» ГЛАВА III



Так просто жить лучше

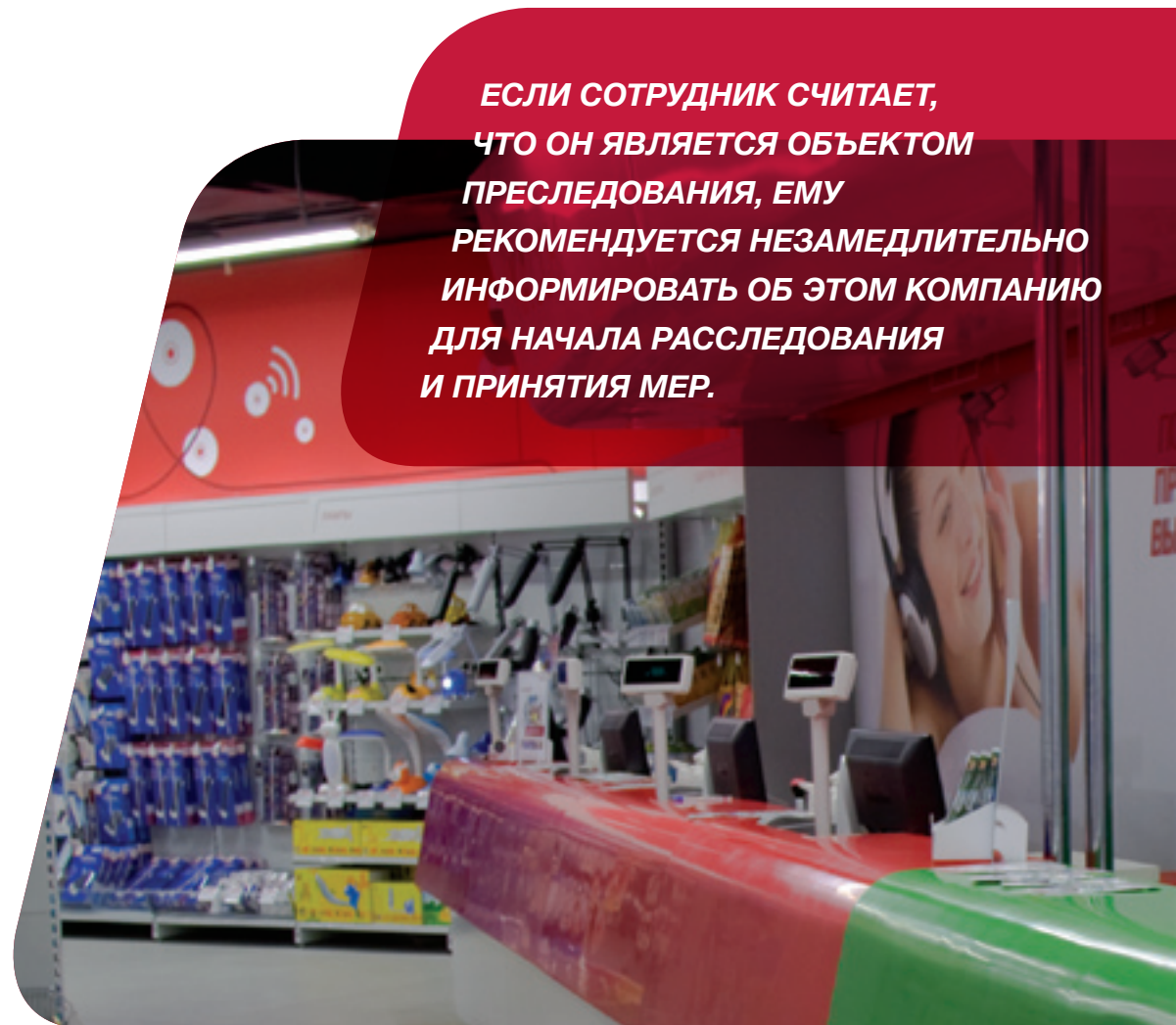
ПРЕСЛЕДОВАНИЕ

В «ЭЛЬДОРАДО» должны быть исключено любое преследование по причине расовой принадлежности, цвета кожи, пола, возраста, вероисповедания, национальной принадлежности, родства, гражданства, состояния здоровья, социальному или экономическому положению, уровню образования или по причине иных личных качеств, не влияющих на выполнение должностных обязанностей.

Преследованием является поведение, ущемляющее достоинство сотрудника, имеющее характер оскорбления или принуждения, а также сексуального домогательства. Такое поведение может сказываться на способности сотрудника в максимальной степени проявить свои возможности на работе или создавать в коллективе обстановку вражды.

Если сотрудник считает, что он является объектом преследования, ему рекомендуется незамедлительно информировать об этом Компанию для начала расследования и принятия мер. Руководители должны оперативно реагировать на сообщения такого рода и не только немедленно пресекать преследование, но и сводить к минимуму возможность проявления такого поведения.

**ЕСЛИ СОТРУДНИК СЧИТАЕТ,
ЧТО ОН ЯВЛЯЕТСЯ ОБЪЕКТОМ
ПРЕСЛЕДОВАНИЯ, ЕМУ
РЕКОМЕНДУЕТСЯ НЕЗАМЕДЛИТЕЛЬНО
ИНФОРМИРОВАТЬ ОБ ЭТОМ КОМПАНИЮ
ДЛЯ НАЧАЛА РАССЛЕДОВАНИЯ
И ПРИНЯТИЯ МЕР.**



КОМПАНИЯ И ЕЕ СОТРУДНИКИ

ГЛАВА IV



ОТВЕТСТВЕННОЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СОБСТВЕННОСТИ И ИНЫХ БИЗНЕС РЕСУРСОВ КОМПАНИИ

Компания «ЭЛЬДОРАДО» имеет как материальные активы (оборудование, продукция, денежные средства), так и нематериальные (идеи, концепции, know-how, создаваемые сотрудниками в рабочее время или связанные с их работой в Компании, а также данные и информацию, к которым сотрудники имеют доступ в связи со своим служебным положением, включая информацию в электронной форме, созданную и хранимую посредством любого аппаратного и программного обеспечения).

Все сотрудники «ЭЛЬДОРАДО» должны относиться к активам Компании так же бережно, как к своей собственности, использовать их только в целях выполнения трудовых обязанностей, а не для получения личной выгоды или в иных целях, не относящихся к выполнению трудовых обязанностей.

Необходимо добросовестно приобретать, использовать и защищать активы Компании и уважать собственность и права других лиц.

Сотрудникам запрещается подделывать, присваивать незаконным путём, а также использовать имущество Компании не по назначению.

? ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ

Вопрос: Мы сейчас занимаемся приведением рабочих мест в порядок, и я хочу уничтожить документы многолетней давности. Есть ли кто-то, к кому я могу обратиться за советом, перед тем как уничтожить бумаги?

Ответ: В «ЭЛЬДОРАДО» существует Политика чистого офиса, рекомендующая использование в работе электронных версий документов. Если все же какая-то информация находится у Вас на руках в виде печатного носителя, обратитесь к своему начальнику, который лично обязан убедиться в том, можно ли уничтожить тот или иной документ.

**НЕОБХОДИМО ДОБРОСОВЕСТНО
ПРИБРЕТАТЬ, ИСПОЛЬЗОВАТЬ И
ЗАЩИЩАТЬ АКТИВЫ КОМПАНИИ И
УВАЖАТЬ СОБСТВЕННОСТЬ И ПРАВА
ДРУГИХ ЛИЦ.**



КОДЕКС ДЕЛОВОГО ПОВЕДЕНИЯ КОМПАНИИ «ЭЛЬДОРАДО»

КОМПАНИЯ
И ЕЕ СОТРУДНИКИ ГЛАВА IV



Так просто жить лучше

ВНУТРЕННЯЯ И ЗАКРЫТАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Информация «ЭЛЬДОРАДО» является одним из активов Компании. Информация может существовать в виде сведений (сообщений, данных) в том числе документов, файлов, графиков и баз данных и хранится как на бумажных, так и на электронных носителях, или в виде кино- и фотоматериалов. Для сохранения деловой репутации Компании крайне необходимо защищать материально-существенную информацию, независимо от того, принадлежит она Компании или бизнес-партнерам, доверившим ее «ЭЛЬДОРАДО».

Материально-существенной информацией, не подлежащей разглашению, являются сведения:

- о сделках, привлеченных инвестициях Компании;
- о финансовых результатах деятельности Компании;
- об установлении новых деловых взаимоотношений;
- о новых видах товаров и услуг;
- о новых программах и проектах в области управления персоналом, в т.ч. программах финансовой и нефинансовой мотивации персонала;
- о выводе на рынок новых брендов, маркетинговых планов и акции;
- об изменении в составе руководства Компании - Генерального директора, Вице-президентов;
- о любой информации, которая может повлиять на деловую репутацию «ЭЛЬДОРАДО» или ее партнеров;
- о сотрудниках компании - сведения о характере выполняемой работы, личной жизни, заработной плате, состоянии здоровья и иных персональных данных.
- о сведениях, составляющих коммерческую тайну, за исключением случаев, когда это входит в трудовые (должностные) обязанности отправителя и способ передачи является безопасным, согласованным с администраторами информационных систем и Отделом безопасности Компании заранее;
- о полностью или частично, защищенной авторскими или другим правами информации, без разрешения владельца.
- об угрожающей, клеветнической, непристойной, а также информации, оскорбляющей честь и достоинство других лиц, материалов, способствующих разжиганию национальной розни, подстрекающих к насилию, призывающих к совершению противоправной деятельности
- иная информация, на разглашение которой предусмотрены ограничения Соглашением о соблюдении требований конфиденциальности.

«ЭЛЬДОРАДО» предоставляет информацию своими сотрудниками для выполнения ими своих трудовых обязанностей, при этом, сотрудникам может предоставляться материально-существенная информация о Компании до принятия решения о доведении ее до сведения третьих лиц.

Определенная информация о сотрудниках является конфиденциальной и подпадает под особый режим ее использования. К такой информации относятся, например, сведения о личной жизни сотрудников, их заработной плате, состоянии здоровья и иные данные. Лица, получающие персональные данные сотрудников, обязаны соблюдать режим секретности (конфиденциальности). Лица, получающие персональные данные сотрудников, в обязательном порядке предупреждаются о том, что эти данные могут быть использованы лишь в целях, для которых они сообщены, а также указанные лица обязаны подтверждать, что это правило соблюдено. Разрешается доступ к персональным данным сотрудников только специально уполномоченным лицам, при этом указанные лица должны иметь право получать только те персональные данные сотрудников, которые необходимы для выполнения конкретных функций.

Все сотрудники «ЭЛЬДОРАДО» должны соблюдать «Политику обращения с документацией» и иные правила и инструкции по обеспечению информационной безопасности.

Сотрудники Компании должны также соблюдать разумную осторожность при высказываниях в сети Интернет через публичные ресурсы – блоги, форумы, чаты и доски объявлений. Правила поведения в виртуальном пространстве ничем не отличаются от норм деловой этики, поведения и неразглашения тайны, которые сотрудники должны соблюдать и в повседневной жизни.

На открытых внешних ресурсах не следует размещать какую-бы то ни было информацию о Компании «ЭЛЬДОРАДО», высказываться об ее оперативной стратегии, брендах, сервисах, процедурах, продвижении или наличии товаров, отдельных должностных лицах, партнерах и конкурентах даже в ответ на заведомо ложные высказывания или вопросы.

Необходимо строго придерживаться данного правила вне зависимости от того, находится ли сотрудник на рабочем месте или за пределами офиса. Следует помнить, что трудовой договор с Компанией «ЭЛЬДОРАДО» не заканчивается ни после окончания рабочего дня, ни в выходные или во время отпуска.

КОДЕКС ДЕЛОВОГО ПОВЕДЕНИЯ КОМПАНИИ «ЭЛЬДОРАДО»

КОМПАНИЯ И ЕЕ СОТРУДНИКИ ГЛАВА IV



Так просто жить лучше

У Компании «ЭЛЬДОРАДО» существует внутренняя социальная сеть – Форум в Системе Дистанционного обучения. Его участником может стать любой сотрудник Компании, при условии соблюдения одного простого правила - уважение к другим пользователям Форума, которое выражается в сознательном отказе от:

- использования при общении нецензурной и ненормативной лексики, информации, которая ущемляет чьи-либо права либо носит оскорбительный характер - т.е. противоречит Кодексу делового поведения «ЭЛЬДОРАДО».
- размещения информации, дискредитирующей Компанию «ЭЛЬДОРАДО» - организатора Форума.

Участники Форума, которые игнорируют заповедь «не оскорби» в отношении своих коллег и Компании, будут нести полную ответственность в соответствии с законами Компании и действующим законодательством РФ, включая Трудовой Кодекс.

ДОСТОВЕРНОСТЬ ОТЧЕТНОЙ ИНФОРМАЦИИ

Руководство Компании «ЭЛЬДОРАДО» уверено, что имеет возможность пользоваться достоверной информацией для принятия правильных решений.

Запрещается внесение ложных или вводящих в заблуждение данных в бухгалтерские книги или отчеты Компании.

Все сотрудники «ЭЛЬДОРАДО» должны достоверно отражать информацию во всех деловых документах. Все финансовые и бухгалтерские книги, счета и отчеты должны достоверно и точно отражать операции и сделки. Ведение такой документации должно отвечать требованиям законодательства, а также общепринятым принципам ведения бухгалтерского учета и внутренней системе контроля «ЭЛЬДОРАДО».

Под запрет попадают следующие действия:

- невнесение сведений в отчетные документы или разглашение сведений по активам или фондам, подлежащим учету;
- предоставление ложных сведений в отчетах по расходованию средств, в табелях учета рабочего времени и иных документах;
- предоставление ложных сведений по качеству продукции, выполняемых работ и результатов исследований;
- предоставление ложных сведений об объемах продаж или преждевременное внесение сведений о факте продаж;
- занижение или завышение имеющихся активов и пассивов;
- несвоевременное внесение позиций в отчеты о текущих расходах и издержках;
- сокрытие действительного характера той или иной сделки;
- предоставление неточных или вводящих в заблуждение сведений о льготных программах Компании для своих сотрудников.

Перед тем как подписать или подготовить документ, сотрудник должен убедиться в достоверности сообщаемых в нем фактов и данных.

? ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ

ДОСТОВЕРНОСТЬ ОТЧЕТНОЙ ИНФОРМАЦИИ

Вопрос: Я обратил внимание на то, что в трейд-сервисе числится несколько людей, которых я никогда не видел на складе. Сначала я был уверен, что они работают в другую смену, но недавно понял, что это так называемые «мертвые души». Меня это напрямую не касается, поэтому я молчу.

Ответ: С Вашего молчаливого согласия совершается фальсификация финансовых документов и незаконное присвоение денежных средств, что является серьезным нарушением и с точки зрения компании «ЭЛЬДОРАДО», и с позиции закона. Необходимо немедленно поставить в известность своего непосредственного руководителя. Однако в том случае, если Вы предполагаете его причастность к хищениям денежных средств, обратитесь на Горячую линию по вопросам соблюдения Кодекса делового поведения.

Вопрос: Меня попросили отразить в документах ложную информацию, для того чтобы скрыть нарушение нашей заявленной корпоративной политики. Очень переживаю по этому поводу. Что мне делать?

Ответ: Никогда не составляйте ложных документов. Фальсификация отчетных документов Компании запрещена и может повлечь за собой административную и уголовную ответственность. Это не простая ситуация для Вас, но Ваш долг перед самим собой и перед Компанией заключается в том, чтобы Вы незамедлительно сообщили об этом руководству Компании, позвонив на Горячую линию по вопросам соблюдения Кодекса делового поведения.

Вопрос: В нашем магазине открыты представительства банков, которые помогают нашим клиентам оформить кредиты для покупки дорогой бытовой техники и электроники. Вчера я стал нечаянным свидетелем разговора между сотрудником банка и директором магазина, который заставлял банковского работника выдать необеспеченный кредит, стремясь, таким образом, повысить выручку. Это проблема?

Ответ: Да. Компания «ЭЛЬДОРАДО» не потерпит оказания давления на нее и ее сотрудников, и запрещает своим сотрудникам оказывать давление на представителей других компаний, в том числе, с намерением заставить этих представителей нарушить свои внутренние правила, политики и стандарты, вовлекая в противозаконные действия. Вы должны незамедлительно сообщить об этом на Горячую линию по вопросам соблюдения Кодекса делового поведения, в том числе, и чтобы предупредить возможный репутационный ущерб в случае, если эта ситуация станет предметом разбирательства в судебных инстанциях и достоянием гласности.

КОДЕКС ДЕЛОВОГО ПОВЕДЕНИЯ КОМПАНИИ «ЭЛЬДОРАДО»

КОМПАНИЯ
И ЕЕ СОТРУДНИКИ ГЛАВА IV



Так просто жить лучше

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КОМПЬЮТЕРНЫХ СИСТЕМ И КОМПЬЮТЕРИЗИРОВАННОЙ ИНФОРМАЦИИ

Средства информационных технологий – компьютеры, программное обеспечение и сети – предоставляются сотрудникам Компании «ЭЛЬДОРАДО» для выполнения ими своих трудовых обязанностей, при этом сотрудники не должны допускать:

- использование компонентов программного и аппаратного обеспечения в целях, не связанных с выполнением трудовых обязанностей;
- использование предоставленного оборудования, каналов связи и телекоммуникационных услуг для извлечения тем или иным путём личной выгоды, в том числе и материальной;
- самовольное внесение изменений в конфигурацию аппаратно-программных средств;
- установку дополнительных программных и аппаратных средств, не предусмотренных формулярами рабочих станций;
- предоставление закреплённого за ними компьютера в пользование другим лицам или сотрудникам без должного контроля за действиями этих лиц;
- обработку конфиденциальной информации в присутствии посторонних (не допущенных к данной информации) лиц;
- обсуждение производственных вопросов с использованием конфиденциальной информации с партнерами/коллегами вне рабочих кабинетов или специальных помещений (переговорных), а также телефонные переговоры с использованием конфиденциальной информации в присутствии посторонних;
- запись и хранение конфиденциальной информации на неучтенных носителях информации (гибких магнитных дисках и т.п.);
- оставление закреплённого за сотрудником компьютера без присмотра, не активизировав средства защиты от НСД (временную блокировку экрана и клавиатуры);
- оставление без личного присмотра на рабочем месте или где бы то ни было распечаток, содержащих защищаемую информацию, сведения ограниченного распространения.

Компания имеет специальную Политику, регулиющую использование сотрудниками электронной почты, интернета и корпоративного интранета, а также других электронных информационных систем в течение установленного рабочего времени или вне его при работе на компьютерах компании, с которой каждый сотрудник должен ознакомиться при приеме на работу.

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ И НЕВМЕШАТЕЛЬСТВО В ЧАСТНУЮ ЖИЗНЬ

Вся информация, хранящаяся на компьютерах «ЭЛЬДОРАДО», включая входящие и исходящие электронные сообщения, является собственностью Компании и может обладать такой же юридической силой, как традиционные печатные копии документов – при определенных условиях. Сотрудники не должны создавать или хранить личную информацию в системах Компании. В ходе работы Компания «ЭЛЬДОРАДО» имеет право просматривать информацию, хранящуюся или передаваемую с использованием информационных технологий.

Сотрудникам Компании запрещается отправлять, принимать, получать доступ или хранить электронную информацию оскорбительного сексуального содержания, а также иную информацию, которая пропагандирует ненависть, насилие, азартные игры, наркотики или нелегальное приобретение или использование оружия.

Нарушение информационной Политики компании «ЭЛЬДОРАДО» трактуется как неуважение Компании и пренебрежительное отношение к ее информационным активам.

ПРАВА ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЙ СОБСТВЕННОСТИ И АВТОРСКИЕ ПРАВА

«ЭЛЬДОРАДО» уважает и будет уважать права интеллектуальной собственности других лиц. В соответствии с законодательством об авторском праве Компания соблюдает условия лицензионных соглашений на программное обеспечение, несанкционированное копирование программ категорически запрещается.

Компания пользуется патентными правами других лиц в установленном законом или договорном порядке, а также по согласованию с Блоком «Правовое обеспечение и защита бизнеса». Компания запрещает сотрудникам воспроизводить, распространять или видоизменять материалы, защищенные авторскими правами, принадлежащие другим лицам, без получения от них предварительного разрешения.

КОНФЛИКТ ИНТЕРЕСОВ

Конфликты интересов возникают, когда на сотрудников оказывают воздействие их личные, социальные, финансовые или политические интересы, которые либо потенциально противоречат интересам Компании, либо прямым или косвенным образом влияют на объективность и беспристрастность при выполнении сотрудниками должностных обязанностей.

Потенциальные конфликты интересов относятся к 4 основным группам:

1. Разглашение сотрудниками конфиденциальной корпоративной информации заинтересованным/конкурирующим организациям
2. Использование сотрудникам возможностей, предоставляемых «ЭЛЬДОРАДО» во вред самой Компании в целях достижения собственных интересов
3. Принятие сотрудниками подарков и займов от клиентов и поставщиков, что провоцирует определенные обязательства, противоречащие интересам Компании
4. Связь сотрудников с конкурентами, клиентами и поставщиками для получения прямой или косвенной выгоды для себя и близких

Принимаемые деловые решения должны основываться на здравом смысле, а не на личных интересах или стремлении к дополнительной прибыли.

Сотрудники Компании должны избегать ситуаций, подразумевающих потенциальный конфликт между их частными интересами и интересами Компании. Ни сами сотрудники, ни члены их семьи не должны неправомерными путями извлекать личную выгоду из занимаемого ими положения в Компании.

Ни одному сотруднику Компании не следует представлять «ЭЛЬДОРАДО» в сделке, если сотрудник, его член семьи или близкий знакомый материально заинтересован в данной сделке. Ни одному сотруднику Компании не следует принимать решения в целях личного обогащения или интересов близких и родственников.

ДЕЛОВЫЕ ПОДАРКИ

Приняв подарок от какого-либо лица или организации, сотрудник может попасть под их влияние или посчитать себя обязанным дарителю – частному лицу или организации. Поэтому не следует принимать подарков, за исключением символических, от компании или лица, состоящего в деловых отношениях с «ЭЛЬДОРАДО» или намеревающихся установить с Компанией деловые отношения.

Сотрудники «ЭЛЬДОРАДО» не должны делать неприемлемо дорогие подарки компаниям или лицам, с которыми компания поддерживает деловые отношения. К неприемлемо дорогим подаркам относятся подарки стоимостью более 1 МРОТ. Недопустимо дарить или принимать подарки в виде наличных или в их эквиваленте – ценных бумагах, акциях, кредитах, а также в виде дорогих развлечений или путешествий и иных значительных услуг.

Если возникла ситуация, когда сотруднику «ЭЛЬДОРАДО» предложили подарок, который не отвечает вышеперечисленным критериям, следует вежливо отказаться от него.

ВЕДЕНИЕ КОММЕРЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ С ЧЛЕНАМИ СЕМЬИ

Конфликт интересов может возникнуть в том случае, если члены семьи сотрудника работают на третьих лиц, с которыми Компания «ЭЛЬДОРАДО» связана деловыми отношениями.

Конфликт интересов может наступить также в том случае, если член семьи имеет значительный финансовый интерес в поставщике, партнере или иных третьих лицах, с которыми у Компании «ЭЛЬДОРАДО» существуют деловые отношения. Попытки оказания сотрудниками влияния на любое решение, касающееся найма на работу или продвижения по службе лиц, с которыми они связаны родственными или дружескими узами, допускаются только после информирования об этих обстоятельствах вышестоящего руководителя.

КОДЕКС ДЕЛОВОГО ПОВЕДЕНИЯ КОМПАНИИ «ЭЛЬДОРАДО»

КОМПАНИЯ
И ЕЕ СОТРУДНИКИ ГЛАВА IV



Так просто жить лучше

К значительному финансовому интересу «ЭЛЬДОРАДО» относит:

- Владение сотрудником или членом его семьи более чем 2% акций или долей в уставном капитале такой компании,
- Право в силу тех или иных обстоятельств сотрудника или члена его семьи участвовать в принятии такой компанией решений, самостоятельно или совместно с кем-либо.

К членам семьи относятся супруг/супруга, в том числе гражданские родители, дети, братья или сестры, родители супруга/супруги.

Прежде, чем вести коммерческую деятельность от имени Компании «ЭЛЬДОРАДО» с организацией, в которой член семьи сотрудника работает или имеет значительный финансовый интерес, сотрудник должен поставить в известность об этом факте своего непосредственного руководителя.

Если клиент или поставщик связан с сотрудником только тем, что там работает член его семьи, то сотрудник не должен сообщать об этих взаимоотношениях или получать предварительное одобрение, если только он не ведет коммерческую деятельность с этим партнером или поставщиком непосредственно.

ДОЛЕВОЕ УЧАСТИЕ В ДРУГОЙ КОММЕРЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Собственные инвестиции сотрудников Компании могут привести к конфликту интересов. Сотрудники «ЭЛЬДОРАДО» информируют при проведении ежегодного Аудита по предупреждению конфликта интересов, если они владеют прямо или косвенно, значительной финансовой долей:

- В любой компании, которая ведет коммерческую деятельность с «ЭЛЬДОРАДО» или предлагает сотрудничество;
- Любой из конкурирующих компаний.

Если сотрудник или член его семьи имеет значительной финансовой интерес (см. выше) в компании, с которой «ЭЛЬДОРАДО» ведет или предполагает вести коммерческую деятельность, необходимо письменно поставить об этом в известность непосредственного руководителя до того, как «ЭЛЬДОРАДО» примет решение о сотрудничестве/совершит соответствующую сделку.

Значительной финансовым интересом является владение прямо или косвенно пакетом акций, долей в размере, превышающим 2% от уставного капитала компании.

ПРИЕМ НА РАБОТУ РОДСТВЕННИКОВ

Прием на работу родственников или близких друзей сотрудника, которые попадают в его прямое подчинение, также может вызвать конфликт интересов. Несмотря на то, что Компания «ЭЛЬДОРАДО» поощряет сотрудников представлять кандидатов на вакантные места, те сотрудники, которые могут влиять на решения о приеме на работу, должны воздерживаться от предоставления несправедливого преимущества любому лицу, с которым они поддерживают личные отношения.

Попытки оказания сотрудниками влияния на любое решение, касающееся найма на работу или продвижения по службе лиц, с которыми они связаны родственными или дружескими узами, допускаются только после информирования об этих обстоятельствах вышестоящего руководителя.

РАБОТА ВНЕ КОМПАНИИ

В некоторых случаях сотрудники компании «ЭЛЬДОРАДО» получают предложения о трудоустройстве на дополнительную неосновную работу (по совместительству) или заниматься иной деятельностью в свободное от основной работы время – например, такой как предоставление консультаций, или оказание прочих платных услуг.

Такая работа сама по себе и по своей сути не является нарушением настоящего Кодекса. Однако необходимо строго отделить дополнительную работу от работы в Компании «ЭЛЬДОРАДО», чтобы она не мешала посвящать рабочее время и силы выполнению трудовых обязанностей в качестве сотрудника «ЭЛЬДОРАДО». Сотрудникам запрещается заниматься работой, не обусловленной выполнением своих трудовых обязанностей, за счет времени Компании и с использованием расходных материалов Компании или оборудования. Кроме того, сотрудник не должен пытаться продавать Компании услуги или продукты, производимые на указанной работе.

Запрещается осуществление сотрудниками вне компании такой деятельности, которая направлена на прямую конкуренцию или оказание помощи конкурентам «ЭЛЬДОРАДО». Вне Компании сотрудники должны избегать деятельности, которая может дискредитировать «ЭЛЬДОРАДО».

? ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ

КОМПАНИЯ И СОТРУДНИКИ

Вопрос: Мой близкий друг работает в конкурирующей компании. Означает ли это потенциальный конфликт интересов? Должен ли я прекратить наши отношения, которым уже больше 10 лет?

Ответ: Разумеется, за рамками работы в компании у сотрудников есть своя жизнь, интересы и хобби, убеждения и мнения, друзья и родственники. Никакое положение в Кодексе делового поведения не имеет целью ограничить что-либо из данного перечня. Вы можете продолжать общение, но при этом Вы не должны раскрывать конфиденциальную информацию (см. Параграф «Внутренняя закрытая информация»), беседа на отвлеченные от бизнеса темы.

Вопрос: Я выступал на отраслевой конференции/подготовил статью для отраслевого издания. Орг. комитет/ редакция вручили мне чек/планируют перечислить мне денежную сумму в качестве признания/ объясняя это своей редакционной политикой. Могу ли я принять деньги/оставить чек?

Ответ: Нет. Сотрудникам «ЭЛЬДОРАДО» запрещено принимать подарки наличными деньгами либо их эквивалентами. Поблагодарите, объясните политику Компании в отношении подарков и верните чек/денежные средства.

Вопрос: Мой близкий родственник владеет строительной фирмой в регионе, в котором «ЭЛЬДОРАДО» планирует открытие нескольких новых магазинов. Могу ли я направить его в наш Отдел Экспансии, как возможного партнера?

Ответ: Да, Вы можете переадресовать своего родственника к тому сотруднику Компании «ЭЛЬДОРАДО», который принимает решения по данному вопросу, поставив его при этом в известность о родственных отношениях с потенциальным поставщиком строительных услуг. Он вполне может принять участие в тендере на общих условиях и, после прохождения обязательных процедур, которые позволят убедиться в конкурентоспособности его предложения и отсутствии какого-либо особого отношения, с ним может быть заключен контракт.

Вопрос: Наш поставщик прислал мне именное приглашение на конференцию, которая проводится за пределами РФ, и обещал оплатить все расходы. Имею ли я право принять это приглашение?

Ответ: Вы обязаны проинформировать об этом своего непосредственного руководителя, который и примет решение о том, можете ли Вы принять это приглашение.

Вопрос: Моему брату принадлежит небольшая компания, которая оказывает услуги одному из дивизиональных офисов «ЭЛЬДОРАДО». А я работаю в Центральном офисе, и не имею никакого отношения к заказу и использованию этих услуг. Следует ли мне сообщить об этом?

Ответ: Вам следует рассказать об этом Вашему руководителю, который после консультации с Отделом внутреннего контроля о наличии либо отсутствии конфликта интересов примет решение.

КОМПАНИЯ И ЕЁ ВНЕШНЕЕ ОКРУЖЕНИЕ

ГЛАВА V



КОДЕКС ДЕЛОВОГО ПОВЕДЕНИЯ КОМПАНИИ «ЭЛЬДОРАДО»

КОМПАНИЯ И ЕЁ ВНЕШНЕЕ
ОКРУЖЕНИЕ ГЛАВА V



Так просто жить лучше

ОТНОШЕНИЯ С ДЕЛОВЫМИ ПАРТНЕРАМИ И ПОСТАВЩИКАМИ

«ЭЛЬДОРАДО» ведет бизнес с теми деловыми партнерами, которые имеют хорошую репутацию и занимаются законной предпринимательской деятельностью, чьи финансовые средства исходят из законных источников.

«ЭЛЬДОРАДО» никогда сознательно не будет пользоваться услугами таких партнеров и поставщиков, которые:

- Поставляют небезопасную продукцию или услуги;
- Нарушают законодательство или нормативные требования.

Деловые партнеры и поставщики «ЭЛЬДОРАДО» должны подтверждать свою готовность действовать согласно принятым политикам и процедурам «ЭЛЬДОРАДО» и не нарушать принципы и ценности Компании.

Устанавливая отношения с новым деловым партнером «ЭЛЬДОРАДО», сотрудники обязаны соблюдать **несколько простых правил, служащих основой для принятия правильных решений:**

- Добиваться конкурентоспособных предложений от партнеров и поставщиков;
- Перед заключением контракта проверять юридический статус и финансовое положение контрагента;
- Договоры на поставку должны четко описывать предоставляемые услуги или поставляемую продукцию, а также условия платежа и размеры штрафных санкций, скидок, вознаграждений и льгот.

При заключении соглашений нельзя руководствоваться практикой взаимных уступок, так как это может привести к потере качества. После заключения контракта необходимо регулярно проверять качество предоставляемых товаров, услуг и/или качество обслуживания.

ЧЕСТНАЯ КОНКУРЕНЦИЯ И АНТИМОНОПОЛЬНОЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО

«ЭЛЬДОРАДО» ведет агрессивную, но честную конкурентную борьбу за клиентов. Это значит, что конкуренция опирается на качество услуг, доступность устанавливаемых цен и заслуженное доверие наших клиентов, а также на строгое соблюдение законов, регулирующих конкуренцию, и, в частности, антимонопольного законодательства.

Представители «ЭЛЬДОРАДО» не имеют права обсуждать или заключать формальные или неформальные соглашения с компаниями-конкурентами по вопросам:

1. Установление монопольной цены и контроля цен
2. Распределение территорий, рынков
3. Ограничение продаж товаров и предоставления услуг

ОТНОШЕНИЕ К КОНКУРЕНТАМ

Для успеха бизнеса важно исследовать и анализировать деятельность конкурентов, чтобы иметь возможность быть всегда на шаг впереди. Однако собирать информацию о компаниях конкурентах можно только на законных основаниях.

Сотрудникам «ЭЛЬДОРАДО» запрещается:

- Выведывать торговые секреты. Предлагать и просить иных лиц разглашать торговые секреты, особенно лиц, недавно перешедших на работу в «ЭЛЬДОРАДО» из компаний конкурентов;
- Делать ложные заявления о товарах, услугах и ценах «ЭЛЬДОРАДО», равно как и делать ложные заявления о товарах и услугах конкурентов.

УЧАСТИЕ В ОТРАСЛЕВЫХ АССОЦИАЦИЯХ И КОНФЕРЕНЦИЯХ

? ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ

ОТНОШЕНИЯ С ДЕЛОВЫМИ ПАРТНЕРАМИ И ПОСТАВЩИКАМИ

Вопрос: Представители одного государственного органа намекнули, что другие компании обычно делают подарки к каждому государственному празднику, чтобы сотрудники этого учреждения были к ним лояльны и быстрее решали все возникающие вопросы. Причем они привели пример таких подарков, которые трудно назвать символическими. Что делать? Если мы скажем «нет», то нам будет трудно с ними работать.

Ответ: «ЭЛЬДОРАДО» является законопослушной компанией и придерживается принципов честной конкуренции. Дача взяток должностным лицам для получения различных преференций является и нарушением законодательства РФ, и нарушением принципа честной конкуренции. Сообщите о незаконных требованиях государственных чиновников своему непосредственному руководителю.

Вопрос: Мы закупили и оформляем импортное разрешение на ввоз дорогого торгового оборудования. Мне сказали, чтобы я внес изменения в таможенные документы, чтобы уменьшить размер пошлины на ввозимый товар. Я знаю, что такая манипуляция с документами незаконна. Что я должен делать?

Ответ: Прежде всего, сообщите о своем несогласии совершать противозаконные поступки своему руководителю. Если ответ Вашего руководителя Вас не удовлетворит, Вам следует позвонить на Горячую линию по вопросам соблюдения Кодекса делового поведения.

Вопрос: Наша бухгалтерия сообщила нам, что одна из компаний-партнеров сдала годовой отчет в налоговую инспекцию, в котором исказила реальные цифры наших контрактов и у нас могут возникнуть встречные претензии. Представитель компании-партнера уверил нас, что произошла техническая ошибка, и они сделают все, чтобы исправить ее последствия в кратчайшие сроки и ничего подобного впредь не произойдет. Никаких претензий к качеству услуг этой компании у нас нет. Следует ли нам прекратить деловые отношения с ними?

Ответ: Вы совершенно обоснованно проявляете беспокойство, ситуация достаточно серьезная и, действительно, может иметь далеко идущие последствия. Сообщите об этом своему непосредственному руководителю, который выяснит – было ли расхождение цифр в отчете злым умыслом или халатностью, а также можно ли предоставить партнеру шанс исправить ошибку – конечно в том случае, если она не скажется на репутации Компании «ЭЛЬДОРАДО». Важно предупредить партнера, что при совершении повторной ошибки, даже менее значительной, компания прекратит с ними деловые отношения.

КОДЕКС ДЕЛОВОГО ПОВЕДЕНИЯ КОМПАНИИ «ЭЛЬДОРАДО»

КОМПАНИЯ И ЕЁ ВНЕШНЕЕ ОКРУЖЕНИЕ ГЛАВА V



Так просто жить лучше

Участие сотрудников «ЭЛЬДОРАДО» в профессиональных ассоциациях, отраслевых и деловых конференциях предполагает контакты с сотрудниками компаний конкурентов. Если программа совещания или конференции предусматривает добросовестное деловое обсуждение на законных основаниях, то такие контакты важны и полезны для «ЭЛЬДОРАДО». Однако контакты с сотрудниками компаний-конкурентов должны отвечать требованиям законодательства о честной конкуренции и антимонопольных законов (Смотри Раздел настоящего Кодекса «Честная конкуренция и антимонопольное законодательство»).

Если сотрудник «ЭЛЬДОРАДО» оказался в ситуации, которая нарушает или ведет к нарушению требований такого законодательства, он должен вежливо попросить прекратить обсуждение неуместных вопросов. Если это не помогло, он должен покинуть совещание или конференцию. В любом случае необходимо немедленно сообщить об этом в Блок «Правовое обеспечение и защита бизнеса» «ЭЛЬДОРАДО» и указать название события и обсуждавшуюся информацию.

СОБЛЮДЕНИЕ ДЕЙСТВУЮЩЕГО ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА

Все сотрудники «ЭЛЬДОРАДО» обязаны соблюдать требования действующего законодательства, регулирующие их трудовую деятельность. Нарушение закона нельзя оправдать какой-либо причиной. Если на сотрудника «ЭЛЬДОРАДО» оказывают давление, требуя нарушить закон, следует немедленно сообщить об этом факте в Блок «Правовое обеспечение и защита бизнеса» «ЭЛЬДОРАДО» или на Горячую линию по вопросам соблюдения Кодекса делового поведения

ТОРГОВЫЕ ОПЕРАЦИИ

Компания «ЭЛЬДОРАДО» осуществляет свою деятельность, строго применяя законодательство в области импортного и экспортного регулирования и торговли, включая нормы таможенного регулирования.

УЧАСТИЕ В ПОЛИТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Компания «ЭЛЬДОРАДО» строго соблюдает все законы, касающиеся участия в деятельности политических партий.

Сотрудники «ЭЛЬДОРАДО» могут принимать участие в политической деятельности при соблюдении следующих условий:

- Только в свое личное время и за собственный счет;
- Только как частное лицо, а не как представители «ЭЛЬДОРАДО»;
- Только в том случае, если сотрудник будет воздерживаться от действий или участия в мероприятиях, которые могут нанести вред деловой репутации «ЭЛЬДОРАДО» в связи с таким участием;
- Агитация в рабочее время среди сотрудников в пользу любого политического кандидата противоречит правилам «ЭЛЬДОРАДО».

Участие в политической деятельности не может влиять на условия трудового договора, заключенного с сотрудником, уровень оплаты труда или возможности карьерного роста. «ЭЛЬДОРАДО» не будет осуществляться никакое вознаграждение или компенсация за эту деятельность или ее издержки ни прямо, ни косвенно.

В случае привлечения сотрудников «ЭЛЬДОРАДО» к выполнению ими общественных или государственных обязанностей, компания предоставляет сотрудникам все гарантии, предусмотренные законодательством РФ.

КОДЕКС ДЕЛОВОГО ПОВЕДЕНИЯ КОМПАНИИ «ЭЛЬДОРАДО»

**КОМПАНИЯ И ЕЁ ВНЕШНЕЕ
ОКРУЖЕНИЕ ГЛАВА V**



Так просто жить лучше

ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С ОРГАНАМИ ВЛАСТИ

«ЭЛЬДОРАДО» строит свои отношения с государственными органами и структурами, их должностными лицами на основе строго соблюдения законности и этических принципов.

«ЭЛЬДОРАДО» запрещает своим сотрудникам осуществлять какие-либо платежи или подарки в пользу какого бы то ни было государственного чиновника или служащего или любой организации, о которой известно, что государственный чиновник или служащий имеет в ней материальный прямой или косвенный финансовый или деловой интерес, если такой подарок или плата:

- Являются незаконными или будут использованы в незаконных целях;
- Могут повлиять на решение или действие государственного чиновника или служащего, склонить его к какому-либо действию (бездействию) в нарушение законных обязанностей, либо склонить к общему покровительству или попустительству.

Сотрудники «ЭЛЬДОРАДО» обязаны своевременно исполнять требования государственных органов, основанные на нормах действующего законодательства и предоставлять полные и достоверные данные о деятельности компании в отчетах и документах.

ЗАПРОСЫ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ И СРЕДСТВ МАССОВОЙ ИНФОРМАЦИИ

«ЭЛЬДОРАДО» добросовестно отвечает на обоснованные запросы государственных органов, представителей власти и средств массовой информации.

При этом, раскрытие информации об «ЭЛЬДОРАДО» СМИ, органам власти и управления, общественности, третьим лицам подчинено следующему правилу: обсуждать деятельность компании может только ограниченный круг уполномоченных на то лиц, имеющих специальную подготовку:

- Генеральный директор;
- Вице-президенты (по согласованию с Генеральным директором);
- Специалисты по внешним коммуникациям.

Все поступающие извне запросы относительно финансовой или другой информации о компании «ЭЛЬДОРАДО» должны перенаправляться специалистам по внешним коммуникациям.

? ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ

КОМПАНИЯ И ЕЁ ВНЕШНЕЕ ОКРУЖЕНИЕ

Вопрос: Рядом с моим домом открылся новый магазин наших конкурентов. Могу ли я зайти и под видом «Тайного покупателя» разузнать, как у них устроен мерчендайзинг и поставлен сервис?

Ответ: Да. Вся информация, которую Вы можете получить таким образом, является открытой.

Вопрос: К нам в отдел пришел новый сотрудник. Раньше он работал в компании-конкуренте. Он принес ксерокопии документов, на которых стоит гриф «Строго конфиденциально». Могу ли я воспользоваться такой информацией и что мне сказать новому сотруднику?

Ответ: Нет, Вы не можете пользоваться такой информацией. Вам необходимо объяснить новому сотруднику, почему его поступок неэтичен. Если он через некоторое время захочет перейти на работу в другую компанию будет неправильно, если там появятся подобные документы «ЭЛЬДОРАДО».

Вопрос: Мне позвонил знакомый журналист и попросил поделиться информацией о планах компании на ближайший год, обещая полную анонимность источника и позитивную окраску статьи. Могу ли я ответить на его вопросы, ведь хороший PR компании никогда не помешает?

Ответ: Нет, если Вы не являетесь профессионалом в этой области и не уполномочены компанией давать интервью. В сфере связей с общественностью, как и в любой другой области деятельности, есть много нюансов и профессиональных приемов, которые Вы можете не знать. И даже, желая сделать лучше для «ЭЛЬДОРАДО», можете навредить. Кроме того, специалисты по внешним коммуникациям работают по своему плану, и Ваша инициатива может помешать осуществлению важных целей, которые перед ними стоят. В такой ситуации Вам нужно дать своему знакомому координаты специалистов по коммуникациям.

Вопрос: Скоро я должен принять участие в отраслевой конференции. Я знаю, что там будет представитель компании-конкурента, который накануне дал интервью журналистам и высказывался о нашей компании уничижительно, манипулировал фактами. Я считаю такие действия неэтичными. Должен ли я высказать ему свое мнение или мне лучше промолчать?

Ответ: Не вступайте в публичную дискуссию с человеком, который совершает такие некорректные поступки как искажение информации и манипулирование фактами при общении с масс-медиа. Не обсуждайте его поступок во время конференции с третьими лицами, которые могут быть также заинтересованы в развитии публичного скандала. Твердо придерживайтесь заявленной оргкомитету тематики своего выступления. Решение о том, как и когда компания сделает опровержение, принимают специалисты по внешним коммуникациям.

Вопрос: Мой коллега активный сторонник одной из политических партий. Во время перекура он рассказывал мне о программе этой партии и о том, какие интересные акции они периодически проводят. Предлагал поучаствовать, если мне интересно. Это агитация или нет? Мы ведь были не на рабочих местах, а курили на улице.

Ответ: Да, это агитация. Перерыв предназначен для того, чтобы сотрудники могли отдохнуть и после его окончания сосредоточиться на решении трудовых задач.

Вопрос: Я хотел бы участвовать в предвыборной кампании одной из политических партий. Не создаст ли это какой-либо проблемы?

Ответ: Нет. Ваша личная поддержка касается только Вас. Только помните, что этим Вы не имеете право заниматься в свое рабочее время, использовать ресурсы и имя «ЭЛЬДОРАДО». Будьте осторожны в выборе способов Вашей помощи. Вам следует воздерживаться от участия в несанкционированных публичных мероприятиях или иных незаконных действиях.