

e-promo

**КОДЕКС КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ
«Е-ПРОМО»**

НИЖНИЙ НОВГОРОД
2021

1. ГЛАВНЫЕ ОРИЕНТИРЫ И ЦЕННОСТИ КОМПАНИИ

1.1. ЦЕННОСТИ ДЛЯ СОТРУДНИКОВ

ЛИДЕРСТВО

- Challenge
- Амбициозность
- Быть первым
- Быть экспертом
- Передовые технологии

ЗАБОТА О ЛЮДЯХ

- Гибкость
- Открытость к инициативам
- Демократичность
- Family type of team

НАЦЕЛЕННОСТЬ НА ОБЩИЙ РЕЗУЛЬТАТ

- Вовлеченность
- Взаимопомощь
- Ответственность

ПОРЯДОЧНОСТЬ

- Взаимоуважение
- Толерантность
- Этика

ПРОЗРАЧНОСТЬ ВНУТРЕННИХ ПРОЦЕССОВ

- Доверие
- Понятный расчет заработной платы
- Прозрачность роста
- Отсутствие барьеров в общении с топ-менеджментом

1.2. ЦЕННОСТИ ДЛЯ КЛИЕНТОВ

РОСТ / РАЗВИТИЕ / ЛИДЕРСТВО

- Инициативность
- Обучение и профессиональное развитие клиента
- Отраслевая экспертиза
- Инновационность, новые технологии

ЗАБОТА О КЛИЕНТАХ

- Вовлеченность
- Подход 24/7
- Решать задачи клиента как свои
- Быстрая мобилизация ресурсов

ПАРТНЕРСТВО

- Договоренности в формате win-win
- Взаимное уважение
- Мы – часть команды клиентов

ОТКРЫТОСТЬ

- Понятные условия работы
- Доступ к первым лицам агентства

ПОРЯДОЧНОСТЬ

- Выполнение взятых на себя обязательств
- Справедливость
- Принцип «шести рукопожатий»
- Мы не оказываем услуги, в которых не разбираемся

2. ВЗАИМНОЕ УВАЖЕНИЕ, ТОЛЕРАНТНОСТЬ И РАВНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

Наш главный актив — это коллектив, поэтому больше всего мы ценим командный дух внутри агентства.

В Компании есть правила общения с коллегами и клиентами, которые принимают и соблюдают все сотрудники.

ЧТО МЫ ДЕЛАЕМ

В ОБЩЕНИИ С КОЛЛЕГАМИ:

- Мы помогаем коллегам, когда они обращаются к нам за помощью.
- Мы с уважением относимся друг к другу.
- Мы поздравляем друг друга с днем рождения и радостными событиями в жизни.
- Мы заранее предупреждаем, если не можем выполнить задания в срок или в полном объеме.

В ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ:

- Мы доделываем срочные дела после работы, если не успели их сделать в течение дня.
- Мы с уважением относимся к имуществу компании и сообщаем о ситуациях, когда что-то сломалось или вышло из строя.
- Мы моем за собой посуду и убираем за собой мусор после корпоративов в офисе.
- Когда мы видим возможности в компании для улучшения процессов или оптимизации, мы сообщаем об этом руководителю.
- Мы самостоятельно ищем возможности по увеличению знаний в профессиональной среде, самостоятельно изучаем отраслевые СМИ и новинки технологий.
- Мы всегда берем трубки от коллег, партнеров и клиентов, даже если звонок приходит в нерабочее время. Если коллега решил позвонить, значит у него важный вопрос.
- Мы всегда перезваниваем, если есть пропущенный звонок.
- При увольнении мы стараемся максимально подробно передать дела нашим коллегам.

В РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ:

- Мы с уважением относимся ко всем нашим клиентам.
- Мы вежливо общаемся с клиентами по телефону и в переписке.
- Мы поздравляем сотрудников клиента с днем рождения и праздниками.

учетом антикоррупционных положений настоящего Кодекса.

- Мы отвечаем на запрос (по e-mail или телефону) клиента в течение 8 рабочих часов. Если мы не успеваем решить вопрос этот срок, то мы пишем письмо с прогнозируемой датой решения вопроса.

ПРИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИИ ВСТРЕЧ/ЗВОНКОВ С КЛИЕНТАМИ:

- Мы бронируем переговорные заранее.
- Мы всегда пишем follow-up письма после встреч и звонков с клиентами.
- Если при skype-общении мы пришли к решению с клиентом, дублируем его в письме.
- Мы всегда направляем событие в календаре клиенту после договоренности о встрече.
- Мы напоминаем клиенту о встрече за день до нее.
- В начале встречи с клиентом мы всегда проговариваем ее цель, план и прогноз по времени.
- Мы стараемся не опаздывать на встречу с клиентом и предупреждаем об опоздании.
- При встречах с клиентом своим внешним видом мы соответствуем внешнему виду клиента.

В ПЕРЕПИСКЕ/ОБЩЕНИИ ПО ТЕЛЕФОНУ:

- В общении по телефону/в мессенджерах с клиентами:
 - начиная разговор, мы уточняем наличие времени на разговор у собеседника;
 - мы всегда приветствуем получателя письма "Добрый день, ...", "Здравствуйте, ...";
 - мы всегда емко и понятно формулируем тему письма/цель звонка;
 - мы стараемся емко и кратко формулировать текст письма;
 - не зная ответ - не выдумываем его, обещаем уточнить и вернуться (и возвращаемся!);
 - мы всегда выдерживаем сдержанный и вежливый стиль;
 - мы улыбаемся по телефону, это слышно :)
- В переписке с кем-либо по работе мы:
 - если не успеваем сделать задание, сообщаем сами, (а) не дожидаясь напоминания и (б) заранее чтобы было время найти помощников/перенести сроки;
 - если не можем сделать, сразу ищем альтернативные варианты и предложения;
 - подтверждаем получение письма и сообщаем, когда сможем ответить (если письмо - не информационная рассылка);
 - плохие новости по проекту/клиенту/задаче сообщаем коллегам

- незамедлительно с указанием того, что сделано для решения проблемы и что предстоит еще сделать;
- уточняем, получено ли наше письмо. Клиенты иногда пропускают важные письма.

ЧТО МЫ НЕ ДЕЛАЕМ

В ОБЩЕНИИ С КОЛЛЕГАМИ:

- Мы не осуждаем религиозные/сексуальные предпочтения, национальные особенности и личную жизнь коллег.
- Мы не повышаем голос и не грубим, не оскорбляем коллег.
- Мы не подставляем коллег в работе.
- В общении с подчиненными мы не устраиваем "публичных порок" и предоставляем отрицательную обратную связь наедине.
- Мы не распространяем сплетни внутри коллектива.

В ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ:

- Мы не уходим с работы ровно в 18:00, если осталось еще срочные дела на сегодня.
- В то же время мы не проводим на работе весь день с 8:00 до 22:00 и оставляем время на отдых и личную жизнь.
- Мы не раскрываем коммерческую и конфиденциальную информацию после увольнения.
- Мы не пишем пустых писем с вложением без темы и без объяснения зачем оно.
- Мы не уходим в отпуск, оставив дела не полностью переданными.
- Мы не остаемся работать дома, не получив согласия на это от руководителя.

В РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ:

- Мы не говорим клиенту по телефону/в переписке "Это не моя проблема/Разбирайтесь сами", когда речь идет о зоне ответственности нашей компании. В такой ситуации мы перенаправляем письмо нашим коллегам, кто за это отвечает.
- Мы не обсуждаем религиозные/сексуальные предпочтения, национальные особенности и личную жизнь клиентов.
- Мы не даем негативную эмоциональную окраску клиентам в своей внутренней корпоративной переписке/обсуждениях.
- Мы не используем в своей письменной или устной речи нецензурные выражения в общении с клиентами, даже если так себя ведет клиент.
- Мы не повышаем голос на сотрудника клиента, даже если так себя ведет клиент.

- Мы не обсуждаем клиентов, сотрудников и особенности работы с ними с другими клиентами без согласования с первыми. Когда клиент А спрашивает об особенностях работы клиента В мы отвечаем, что мы не комментируем работу с другими клиентами.

3. ЗАБОТА ОБ ИНТЕРЕСАХ И РЕПУТАЦИИ КОМПАНИИ

Деловая репутация, авторитет, дальнейшее успешное и устойчивое развитие Компании зависят от каждого из нас. Об этом всегда следует помнить при общении с коллегами, деловыми партнерами, а также при размещении информации в интернете, взаимодействии со СМИ, при работе с конфиденциальной информацией и имуществом Компании.

3.1. БЕРЕЖНОЕ ОТНОШЕНИЕ К ИМУЩЕСТВУ И АКТИВАМ

Сохранность имущества, находящегося в собственности принадлежащего ей на иных основаниях, предусмотренных гражданским законодательством, является важной составляющей ее устойчивого развития и благосостояния. Имущество Компании включает в себя производственное оборудование, инструменты, оргтехнику, расходные материалы, объекты интеллектуальной собственности и другие средства производства, которые используются в повседневной работе.

Мы бережно относимся к имуществу и активам Компании, обеспечиваем их эффективное использование для достижения результатов с меньшими затратами.

Мы не используем имущество и активы Компании не по назначению, а также в личных целях или для извлечения личной выгоды.

3.2. ПОЛОЖЕНИЕ О КОММЕРЧЕСКОЙ ТАЙНЕ ИЛИ NDA

Каждый из нас помимо трудового договора подписывает соглашение о неразглашении информации – NDA.

Этот документ позволяет работодателю предотвратить несанкционированное использование и раскрытие конфиденциальной информации.

ЗАПРЕЩЕНО передавать третьим лицам (друзьям, клиентам, другим компаниям) следующую информацию:

- Сведения о хозяйственной деятельности работодателя: информация о действующих и ушедших клиентах, условиях работы с ними, потенциальных клиентах, партнерах и др.;
- Сведения о финансовом состоянии работодателя;
- информация об оборотах, доходах, данных бухгалтерского, управленческого учета и др.;
- Сведения о производственных процессах работодателя: регламенты работы, производственные процессы, внутренние стандарты и документы и др.;

- Сведения о персонале и организационной структуре работодателя: имена существующих и бывших сотрудников, роли сотрудников в компании и др.;
- Сведения о действующих процессах и правилах работодателя по обеспечению физической и информационной безопасности.

3.3. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СО СМИ И ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ИНФОРМАЦИОННОМ ПРОСТРАНСТВЕ

Делая публикации в социальных сетях с упоминанием компании, помни:

- Каждый из нас — часть бренда E-Promo. Публикации в соцмедиа от имени специалиста агентства оказывают реальное влияние на клиентов, коллег из отрасли и, в итоге, на бизнес всей компании;
- Все, что ты публикуешь, остается в соцсетях навсегда;
- Не пиши о том, на что распространяется NDA;
- Участвуй в дискуссиях, в теме которых ты компетентен. Будь вежлив, не критикуй оппонентов необоснованно;
- Поддерживай бренд E-Promo. Рассказывая об успехах или делись профессиональной экспертизой, не забывай указывать тег #epromo.

Эти посты можно публиковать на личных страницах, чтобы повесить свой вес как профессионала, и чтобы клиентам и коллегам было интересно за тобой следить:

- экспертный комментарий о новостях отрасли;
- обзоры, наблюдения за отраслью;
- инструкции;
- прогнозы развития;
- кейсы;
- отзывы о компании и работе в ней;
- «рабочая кухня»;
- рецензии на книги, фильмы, культурные события.

Все посты на личных страницах, касающиеся работы агентства, нужно перед публикацией согласовать с руководителем отдела маркетинга.

Если ты чувствуешь, что материала больше, чем на пост в личном аккаунте, напиши статью! Мы оказываем помощь в редакции и публикации, размещая статьи сотрудников в корпоративном блоге и профильных СМИ.

4. БЕЗОПАСНОСТЬ, ОХРАНА ТРУДА, ЗДОРОВЬЯ И ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ

Управление охраной труда, промышленной, пожарной и экологической безопасностью при осуществлении деятельности Компании является одной из приоритетных задач.

Основополагающим документом, определяющим принципы безопасности труда на рабочих местах в Компании, является Положение о системе управления охраной труда, промышленной, пожарной и экологической безопасностью деятельности Компании.

Основные цели Системы управления охраной труда, промышленной, пожарной и экологической безопасностью:

- приоритет сохранения жизни и здоровья работников в процессе их трудовой деятельности;
- соответствие условий труда на рабочих местах требованиям охраны труда;
- выполнение последовательных и непрерывных мер (мероприятий) по предупреждению происшествий и случаев ухудшения состояния здоровья работников, производственного травматизма и профессиональных заболеваний, в том числе посредством управления профессиональными рисками;
- учет индивидуальных особенностей работников, в том числе посредством проектирования рабочих мест, выбора оборудования, средств индивидуальной и коллективной защиты, построения производственных процессов;
- непрерывное совершенствование и повышение эффективности СУОТ;
- обязательное привлечение работников, уполномоченных ими представительных органов к участию в управлении охраной труда и обеспечении условий труда, соответствующих требованиям охраны труда, посредством необходимого ресурсного обеспечения и поощрения такого участия;
- личную заинтересованность в обеспечении, насколько это возможно, безопасных условий труда;
- выполнение иных обязанностей в области охраны труда исходя из специфики своей деятельности.

5. ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ НАРУШЕНИЯ ПРИНЯТЫХ ПРАВИЛ И СТАНДАРТОВ

Во всех регионах Компания работает исключительно в соответствии с требованиями законодательства. Мы не допускаем никаких форм противозаконного ведения бизнеса, взяточничества, коррупции, торговли ценными бумагами с использованием инсайдерской информации, мошенничества или отмывания денег. При исполнении должностных обязанностей сотрудники руководствуются исключительно интересами Компании.

5.1. ПРОФИЛАКТИКА КОРПОРАТИВНОГО МОШЕННИЧЕСТВА И КОРРУПЦИИ

В повседневной деятельности Компания руководствуется российским и зарубежным законодательством по борьбе с коррупцией, принципами настоящего Кодекса, положениями политик Компании в области противодействия корпоративному мошенничеству и вовлечению в коррупционную деятельность, а также подтверждает свою приверженность мировым стандартам в области противодействия коррупции.

В Компании ведется профилактика всех видов корпоративного мошенничества, искажения финансовой отчетности, коррупционных действий, хищений, умышленной порчи и иных злоупотреблений в отношении активов Компании.

Коррупционные действия – это предложение, дача, обещание, вымогательство или получение взяток, осуществление посредничества во взяточничестве, совершение платежей для упрощения административных, бюрократических и иных формальностей в любой форме, в том числе в виде денежных средств, иных ценностей, услуг или предоставления/получения необоснованной материальной или нематериальной выгоды от любых лиц/организаций или любым лицам/организациям, включая представителей государства, общественных органов, частных компаний и политических деятелей.

5.2. ПОДАРКИ И ИНАЯ ВЫГОДА

Подарки, приглашения на представительские мероприятия и оказание разного рода услуг деловым партнерам (или деловыми партнерами) могут способствовать развитию долгосрочных деловых отношений. Однако это не должно снижать нашу ответственность и профессиональные требования к сотрудничеству с потенциальными партнерами.

При принятии решения о возможности подарить или получить тот или иной подарок от делового партнера мы придерживаемся следующих правил:

- не принимаем от текущих и потенциальных контрагентов, а также должностных лиц и не дарим таким лицам подарки (в том числе в виде денег, ценных бумаг, драгоценных металлов и камней, займов, сертификатов и подарочных карт, скидок и услуг, предоставляемых не на общих основаниях) стоимостью более 4 000 рублей без согласования непосредственного руководителя,
- стоимость и периодичность дарения и получения подарков и/или участия в представительских мероприятиях должны определяться деловой необходимостью и быть разумными. Это означает, что принимаемые подарки и деловое гостеприимство не должны приводить к возникновению каких-либо встречных обязательств со стороны получателя и/или оказывать влияние на объективность его/ее деловых суждений и решений.
- сам подарок, корпоративное мероприятие и его стоимость должны соответствовать правилам, принятым в деловой среде, законодательным, корпоративным ограничениям, а также национальным особенностям.
- при любых сомнениях в правомерности или этичности своих действий работники компании обязаны поставить в известность своего руководителя и проконсультироваться с ним, прежде чем дарить или получать подарки, или участвовать в тех или иных мероприятиях.

5.3. ПРЕДОТВРАЩЕНИЕ И УРЕГУЛИРОВАНИЕ КОНФЛИКТА ИНТЕРЕСОВ

Исполняя свои должностные обязанности и стремясь к достижению наивысших результатов, мы руководствуемся исключительно интересами Компании.

Конфликт интересов – это любые ситуации и обстоятельства, при которых частные интересы работника, его близких лиц противоречат или могут противоречить интересам Компании и, таким образом, влияют или могут повлиять на надлежащее исполнение работником своих обязанностей, в том числе на принятие решений в рамках выполнения должностных обязанностей, способных привести к причинению вреда, нарушению прав, законных интересов, утрате имущества и/или снижению деловой репутации Компании и/или обществ группы.

Мы стремимся не допускать конфликта интересов в Компании. Соответственно, мы не должны:

- владеть долей участия, ценными бумагами делового партнера или конкурента Компании, привлекать от них займ или поручительство, входить в их органы управления, выступать их агентом или представителем, иметь иную финансовую заинтересованность в результатах деятельности тех или иных организаций с нарушением установленных Компанией требований по данным вопросам;
- иметь в непосредственном подчинении близких лиц или участвовать в продвижении их по службе в Компании, оценке деятельности или определении компенсаций (в том числе заработной платы, премий и иных вознаграждений);
- использовать служебное положение в целях извлечения личной выгоды.

Во всех случаях ситуация, которая привела или может привести к конфликту интересов, должна быть урегулирована.

5.4. ВЕДЕНИЕ ФИНАНСОВОЙ ОТЧЕТНОСТИ И УПРАВЛЕНЧЕСКОГО УЧЕТА

Компания заинтересована в укреплении своей репутации открытого и добросовестного участника рынка. Компания обеспечивает полноту, точность и достоверность данных, отражаемых в бухгалтерском учете и отчетности, в строгом соответствии с российским и международным законодательством, а также принципами и правилами, установленными положениями настоящего Кодекса.

Компания придерживается определенных норм, которые в первую очередь предназначены для сотрудников, отвечающих за ведение и предоставление данных финансовой отчетности и управленческого учета:

- деловые операции полностью и точно отражаются в финансовых отчетах и иной учетной документации в соответствии с принципом прозрачности деятельности Компании;
- достоверность ведения и учета финансовой информации поддерживается строгим соблюдением процедур внутреннего контроля;
- хранение и использование учетной документации осуществляются в соответствии с требованиями действующих норм и законодательства.

6. ПРИМЕНЕНИЕ И ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ В КОДЕКС

6.1. СОБЛЮДЕНИЕ НОРМ КОДЕКСА

В повседневной деятельности мы соблюдаем правила и стандарты, установленные в настоящем Кодексе.

Руководство Компании оказывает активную поддержку и демонстрирует приверженность законному и этичному ведению бизнеса в соответствии с принципами, изложенными в данном Кодексе, организует регулярные информационные кампании, соответствующее обучение персонала и другие мероприятия.

Каждый сотрудник несет ответственность за соблюдение этических норм. Порядок применения норм данного Кодекса обязателен для всех работников, независимо от занимаемой должности и положения в Компании и устанавливается внутренними документами Компании.

Компания стремится включать в договоры с поставщиками (подрядчиками) обязательства поставщиков (подрядчиков) по соблюдению положений настоящего Кодекса.

6.2. ВОЗМОЖНОСТЬ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ СОТРУДНИКАМИ

Каждый сотрудник может вносить свои предложения по изменению Кодекса, направив их на электронный адрес: info@e-promo.ru.

Все они будут приняты к рассмотрению руководством компании. После введения Кодекса в действие согласно с корпоративными процедурами, его положения являются обязательными для исполнения всеми работниками Компании.