

УТВЕРЖДЕН
решением Совета директоров АО «Эйр Астана»
(Протокол №183 от 18 апреля 2018 г.)

Введен в действие
решением Совета директоров АО «Эйр Астана»
(Протокол №196 от 05 сентября 2019 г.)

Кодекс поведения

Контакты горячей линии*:

Телефон:
8-800-080-5353

Интернет портал:
www.airastana.hotline-kpmg.kz

Электронная почта:
airastana@hotline-kpmg.kz

Telegram-бот:
@AirAstanaHotlinebot

** Линия обслуживается независимым Оператором на принципах конфиденциальности и анонимности.*

Содержание

Обращение Президента	3
1. Кодекс поведения	4
1.1. Ценности Компании	4
1.2. Обязательства Компании	5
1.3. Что представляет собой Кодекс поведения?	6
1.4. На кого распространяется Кодекс поведения?	6
1.5. Соблюдение Кодекса поведения	6
1.6. А что насчет различных законодательств в различных странах?	6
1.7. К кому я могу обратиться при возникновении вопроса или опасения?	7
1.8. Как я могу сообщить о проблеме или опасениях?	8
1.9. Что если я опасюсь преследования или наказания?	8
2. Наши обязанности на рабочем месте	8
2.1. Поведение, способствующее благоприятной рабочей атмосфере	8
2.2. Охрана здоровья и труда	9
2.3. Сотрудничество с деловыми партнерами	10
2.4. Окружающая среда	10
2.5. Неправомерные подарки и знаки гостеприимства	11
2.6. Финансовый учет и отчетность	11
2.7. Использование информационных технологий	12
2.8. Защита активов Компании	13
2.9. Персональная информация	13
2.10. Деловая информация	14
2.11. Конфиденциальность данных клиентов	14
2.12. Конфликт интересов	15
3. Наши обязанности при ведении бизнеса	15
3.1. Качество (безопасность) продукта	15
3.2. Взаимодействие с третьими лицами	16
3.3. Платежи в целях упрощения формальностей	17
3.4. Инвестирование в социальную сферу	17
3.5. Сделки с акциями и инсайдерская информация	18

Обращение Президента



Миссией авиакомпании «Эйр Астана» является заявление о намерении построить одну из лучших авиакомпаний в мире.

Цели и ценности определяют, как, по нашему мнению, мы можем это сделать. У нас работает большое количество высококвалифицированных людей во многих странах и на разных континентах, разных национальностей, разного этнического происхождения, вероисповедания, разных убеждений и жизненных выборов. Такая среда и является основной причиной того, почему мы решили работать в этой индустрии. Однако это означает, что поддержание четкой приверженности нашим общим целям, что является жизненно важным для нашего успеха, может быть достаточно трудным. Для того чтобы мы были успешными, **наши этические стандарты и поведение по отношению друг к другу должны быть образцовыми.**

Несмотря на то, что в Кодексе поведения невозможно охватить все возможные ситуации и случаи, документ, который вы сейчас держите, в целом определяет, как мы должны себя вести.

Я надеюсь, что он будет полезным. Пожалуйста, прочитайте его внимательно.

С уважением,
Питер Фостер

1. Кодекс поведения

1.1. Ценности Компании

Настоящий Кодекс устанавливает ценности, основные принципы и стандарты поведения, соблюдение которых является исключительно важным для репутации и успеха нашей Компании.

Успех достижения нашей миссии и стратегических целей зависит от вклада каждого сотрудника в сохранение корпоративных ценностей, стандартов и репутации.

Во всех наших действиях и решениях мы руководствуемся ценностями Компании, приведенными ниже. Наше поведение — это то, что окружающие видят при взаимодействии с нами. Это объясняет высокую важность приверженности данным ценностям во всем, что мы делаем.

Наша миссия: Из самого сердца Евразии мы создаем одну из лучших авиакомпаний в мире.

Наши цели:

1. Мы обеспечиваем самые высокие стандарты безопасности.
2. Мы есть и должны быть самой надежной авиакомпанией в регионе с превосходным качеством обслуживания клиентов.
3. Мы обеспечиваем прибыльный рост парка воздушных судов, географии полетов и предлагаемого продукта.
4. Мы придерживаемся самых высоких стандартов честности и деловой этики.
5. Мы привлекаем, оцениваем, вознаграждаем сотрудников по заслугам и предоставляем каждому возможность максимальной реализации своего потенциала.
6. Мы — социально ответственная организация.
7. Мы являемся глобальным послом Казахстана

Наши ценности:

Гостеприимность (Hospitable)

Мы встречаем каждого, будь то клиент или коллега, как гостя. Мы проявляем теплоту, дружелюбие, такт и всегда готовы прийти на помощь.

Эффективность (Efficient)

Мы — профессионалы, которые достигают качественных результатов на основе своих знаний и индивидуальных качеств. Мы совершенствуем свои навыки и эффективно используем свое время.

Активность (Активность)

Мы превосходим ожидания и своевременно реагируем на запросы наших клиентов и коллег. Мы работаем, максимально используя свои способности, и всегда стремимся к улучшениям.

Надежность (Reliable)

Качество нашей работы надежное и постоянное. Мы всегда выполняем данные обещания.

Доверие (Trustworthy)

Мы честны и никогда не идем на компромисс с совестью. Клиенты и коллеги могут нам доверять.

Мы обязуемся, как индивидуальные лица, а также как команда и Компания:

- содействовать развитию культуры этического поведения;
- нести персональную ответственность за применение стандартов, изложенных в настоящем Кодексе, а также за соблюдение всех политик и правил нашей Компании;
- соблюдать, как минимум, нормы действующего законодательства и контрактные обязательства. Там, где мы устанавливаем собственные более высокие стандарты, мы, в первую очередь, придерживаемся данных стандартов;
- уважать права наших сотрудников, а также права всех сообществ, где мы осуществляем деятельность;
- обращаться за советом, если мы сомневаемся в правильности решения.

1.2. Обязательства Компании

Компания обязуется, что руководители, менеджеры и супервайзеры будут:

- действовать добросовестно и служить примером высоких стандартов поведения во всех аспектах деятельности Компании;
- продвигать культуру этического поведения, как внутри Компании, так и на рынках, где мы осуществляем деятельность;
- обеспечивать обучение и другие ресурсы, необходимые сотрудникам в решении этических вопросов;
- обеспечивать предоставление, объяснение и понимание данного Кодекса сотрудниками, которыми они управляют и находящимися в их подчинении;
- способствовать созданию открытой рабочей среды, в которой сотрудников поощряют поднимать вопросы и высказывать беспокойства без опасения преследования или наказания;
- принимать меры для решения вопросов, связанных с нарушением этических норм.

1.3. Что представляет собой Кодекс поведения?

Кодекс поведения — это краткое изложение — в одном документе — принципов и стандартов делового поведения, ожидаемых от всех сотрудников, где бы мы ни работали. Он является практическим руководством в решении важных этических вопросов.

Таким образом, Кодекс устанавливает стандарт, соответствие которому ожидается от каждого сотрудника Компании. Кодекс предназначен для предоставления общих рекомендаций по ситуациям, которые могут возникнуть в нашей повседневной деятельности от имени Компании. В документе также содержится информация о том, где мы можем получить более подробные сведения о рассматриваемых вопросах, и указаны лица, которые могут помочь нам с решением проблем.

Кодекс является лишь общим руководством, поскольку в нем невозможно учесть каждый закон, политику или процесс, которым мы должны следовать, или каждую ситуацию, с которой мы можем столкнуться при выполнении ежедневных обязанностей.

Как общее правило, мы несем ответственность за понимание и соблюдение законов, правил или политик, связанных с нашей деятельностью.

1.4. На кого распространяется Кодекс поведения?

Настоящий Кодекс распространяется и применяется ко всем органам, должностным лицам и сотрудникам нашей Компании.

Во взаимодействии с коллегами, клиентами, поставщиками, подрядчиками, заинтересованными сторонами и конкурентами каждый из нас, независимо от места выполнения обязанностей, должен вести себя в соответствии с данными стандартами.

Мы ожидаем, что наши деловые партнеры, подрядчики, поставщики и другие третьи стороны будут соблюдать наши стандарты и принципы, изложенные в настоящем Кодексе. При необходимости мы должны предоставить копию этого Кодекса внешним лицам, не являющимся сотрудниками Компании, и попросить их соблюдать наши стандарты и принципы.

1.5. Соблюдение Кодекса поведения

Все сотрудники должны соблюдать стандарты, установленные настоящим Кодексом. Данные стандарты четко изложены в начале каждого раздела настоящего Кодекса. Данные стандарты также отражены в соответствующих политиках Общества. Несоблюдение Кодекса является равносильным несоблюдению политик и процедур Компании, и будут предприняты соответствующие меры.

1.6. А что насчет различных законодательств в различных странах?

Поскольку деятельность нашей Компании носит международный характер, мы обязуемся соблюдать нормы законодательства и нормативно-правовых актов всех государств, в которых мы осуществляем деятельность. Каждый из нас несет ответственность за понимание и соблюдение местного законодательства там, где мы работаем. В случаях, где данные законы имеют менее ограничительный характер, чем наши собственные стандарты, мы всегда руководствуемся последними.

1.7. К кому я могу обратиться при возникновении вопроса или опасения?

В Кодексе невозможно охватить каждую ситуацию, которая может возникнуть. Мы можем столкнуться с дилеммой, в решении которой мы не уверены. Если вы сомневаетесь, задайте себе следующие вопросы:

- Соответствует ли это ценностям Компании?
- Соответствует ли это Кодексу поведения Компании?
- Соблюдены ли политики, правила и законы?
- Послужу ли я хорошим примером?
- Не будет ли мне неловко рассказать о моих действиях моим коллегам, семье и друзьям без чувства стыда и смущения?
- Не будет ли отрицательно воспринято мной или Компанией, если содеянное будет опубликовано в газете?
- Консультировался ли я с другими, кто компетентен в этой сфере и обращался за советом, чтобы помочь мне принять обоснованное решение?

Если на какой-либо из перечисленных вопросов Вы ответили «нет», или, если Вы не уверены в ответе, остановитесь и обратитесь за советом.

Обратиться за советом и поддержкой Вы можете несколькими способами, включая обращение к:

- непосредственному руководителю;
- иному лицу, входящему в структуру Вашего руководства;
- вашему Бизнес-партнеру;
- представителю Юридического департамента;
- комплаенс-офицеру; а также
- по контактам Горячей линии (для сообщений о соответствующих вопросах).

Это может быть также просто, как и поговорить с заинтересованным лицом или обсудить варианты с коллегой, которому доверяете.

Не оставляйте неразрешенными какие-либо вопросы, вызывающие беспокойство. Если Вы сообщаете об очевидном нарушении честно и добросовестно, Компания Вас поддержит.

Сотрудники обязаны незамедлительно сообщать о любых нарушениях Кодекса.

Ознакомьтесь также с:

- [Политикой инициативного информирования];
- [Контакты горячей линии] указаны на обложке данного Кодекса и на веб-сайте Компании.

1.8. Как я могу сообщить о проблеме или опасениях?

В Компании работает Горячая линия. Мы можете ею воспользоваться, если:

- Вы желаете рассказать нам о ситуациях, когда, по Вашему мнению, наши стандарты или законы возможно не были соблюдены;
- Вы считаете, что вопрос или опасение, о которых Вы ранее сообщали, были оставлены без должного внимания.

Звонки на номер Горячей линии являются бесплатными (РК). Линия работает круглосуточно, 7 дней в неделю. Контакты Горячей линии размещены на обложке данного Кодекса и на корпоративном сайте Компании.

Если Вы не знаете, как действовать в определенной ситуации, или у Вас имеется вопрос, вы можете обращаться в Департамент по вопросам комплаенс и устойчивого развития.

1.9. Что если я опасюсь преследования или наказания?

Компания «Эйр Астана» придерживается принципов этического ведения бизнеса и призывает всех сотрудников обращаться за советом или выражать обеспокоенность по поводу вопросов, связанных с деловым поведением. Мы не потерпим каких-либо негативных действий против кого-либо, кто добросовестно сообщает о своих опасениях или проблемах. К негативным действиям относятся случаи увольнения, понижения в должности, отстранения от должности, угрозы, преследования, исключения или намеренного игнорирования сотрудника.

Меры дисциплинарного взыскания будут применены в отношении каждого руководителя или сотрудника, предпринявшего негативные действия против коллеги за добровольное сообщение о проблеме или опасении.

Также ознакомьтесь с [Политикой инициативного информирования]

2. Наши обязанности на рабочем месте

2.1. Поведение, способствующее благоприятной рабочей атмосфере

Наш стандарт

Каждый из нас вносит вклад в создание благоприятной рабочей атмосферы, где уважают людей и признают ценность вклада каждого.

Что это значит для меня

Наша Компания объединяет широкий круг людей, имеющих разнообразный профессиональный опыт, этническое происхождение и культурные ценности. Мы обязаны уважать и ценить других людей так, как бы нам хотелось, чтобы уважали и ценили нас.

Для нас важно сохранить высокие этические стандарты, отвечать ожиданиям наших клиентов и сообществ, в которых мы работаем.

Мы стремимся к созданию высокоэффективной команды, которая умеет использовать преимущества от ее многообразия. Для достижения данной цели мы создаем благоприятную рабочую среду, в которой привлечение, найм, повышение в должности и развитие сотрудников основаны на квалификации, навыках и компетенции, необходимых для выполнения данной работы. В своих решениях и действиях мы исключаем предвзятость и предубеждение.

Мы не терпим никаких форм дискриминации по религиозному, расовому, этническому, половому, возрастному признакам, а также никаких форм преследования, в том числе сексуального домогательства, словесного, несловесного и физического оскорбления.

Мы не допускаем оскорбительного, унижающего или запугивающего поведения. Каждый из нас несет личную ответственность за недопущение подобного поведения, как со своей стороны, так и со стороны других лиц.

Мы обязаны реагировать на неуместное или неприемлемое поведение. Реагирование может выражаться в форме разговора с человеком или людьми, которые имеют отношение к данному случаю; обсуждения вопроса с непосредственным руководителем; обращения за консультацией, используя один из многих доступных нам ресурсов (см. раздел 1.7); или посредством конфиденциального сообщения при использовании контактов горячей линии.

2.2. Охрана здоровья и труда

Наш стандарт

Мы несем персональную и коллективную ответственность за поддержание и продвижение здоровых и безопасных условий труда.

Что это значит для меня

Условия рабочей среды и деятельности могут повлиять на здоровье и безопасность наших сотрудников и других лиц, с которыми мы взаимодействуем. Мы несем ответственность за минимизацию риска возникновения несчастных случаев.

Соблюдение правил и процедур безопасности является минимальным обязательным требованием. Мы также должны стремиться предотвращать несчастные случаи понимая риски, связанные с нашим рабочим местом и производственной средой, и понимать, как могут происходить несчастные случаи. Каждый из нас должен стремиться определить области, которые можно улучшить, в целях обеспечения безопасности людей, находящихся на рабочих местах. Обновление регистра рисков и опасностей на рабочих местах осуществляется ежегодно (Выявление опасных факторов).

Каждый из нас несет ответственность за безопасность на рабочем месте. Мы должны:

- знать и соблюдать все местные требования и соответствующие политики Компании;
- внимательно анализировать риски и угрозы на рабочем месте и в повседневной операционной среде;
- немедленно вмешаться, если заметили, что кто-либо подвергает риску себя или других лиц;
- незамедлительно сообщать обо всех рисках безопасности руководителю или Отделу по безопасности и охране труда в форме отчета IQSMS (Интегрированная система управления качеством услуг и безопасностью труда).

Крайне важно, чтобы все сотрудники, подрядчики и посетители строго придерживались порядка предоставления доступа к нашим объектам. Это поможет обеспечить безопасность наших рабочих мест.

Также ознакомьтесь с:

- [Политикой в области системы менеджмента здоровья и безопасности на производстве и охраны окружающей среды];
- [Правилами безопасности при посещении объектов Общества]

2.3. Сотрудничество с деловыми партнерами

Наш стандарт

Мы призываем наших поставщиков и других деловых партнеров принять наши или аналогичные высокие стандарты этического поведения.

Что это значит для меня

Мы работаем с широким кругом деловых партнеров, и их поведение и методы работы могут повлиять на нашу собственную репутацию. Мы признаем, что поддержание конструктивных рабочих отношений с третьими сторонами идет во благо нашей Компании и нашей профессиональной добросовестности. Мы должны быть уверены, что соблюдаем наши этические нормы и ведем себя уважительно по отношению к третьим лицам.

Мы призываем наших деловых партнеров, поставщиков и партнеров по совместным предприятиям применять наши или эквивалентные стандарты практики делового поведения, предписанные настоящим Кодексом.

Мы будем оперативно сообщать обо всех нарушениях поставщиками или другими деловыми партнерами наших этических стандартов, следуя тем же процедурам, что применяются к внутренним вопросам Компании.

Мы признаем и гарантируем уважение прав наших сотрудников на рабочих местах и в сообществах, в которых мы осуществляем деятельность.

2.4. Окружающая среда

Наш стандарт

Мы обязуемся обеспечивать высокие стандарты менеджмента охраны окружающей среды.

Что это значит для меня

Мы несем персональную, коллективную и социальную ответственность за эффективное использование ресурсов и минимизацию краткосрочного, среднесрочного и долгосрочного воздействия наших продуктов и деятельности на окружающую среду.

При этом нам необходимо соблюдать нормы законодательства и соответствующие экологические нормы там, где мы осуществляем деятельность.

Мы все должны быть осведомлены о Политике Компании по охране труда и технике безопасности, а также о Политике системы управления охраной окружающей среды и следить за тем, чтобы мы применяли ее надлежащим образом во всех аспектах нашей работы.

Также ознакомьтесь с:

- [Политикой в области системы менеджмента здоровья и безопасности на производстве и охраны окружающей среды];
- Разделом «КС people» на внутреннем сайте Интранет.

2.5. Неправомерные подарки и знаки гостеприимства

Наш стандарт

Мы не предлагаем, не даем и не получаем взятки или поощрений для каких-либо целей ни прямо, ни через третьих лиц.

Что это значит для меня

Даже предположение о коррупции может нанести ущерб репутации Компании и повлиять на ее способность осуществлять деятельность. Это может также поставить под сомнение личную неприкосновенность человека. Всем, кто может действовать от лица нашей Компании, включая сотрудников, советников, консультантов, дистрибьюторов, партнеров по совместным предприятиям, запрещается предлагать, давать или получать взятки, или незаконные платежи. К взяткам относятся любые платежи, выгоды или подарки, предлагаемые, переданные или полученные с целью оказания неправомерного влияния на решение или результат. Платеж не обязательно должен представлять большую сумму. Простого обеда или приглашения на спортивное мероприятие достаточно для того, чтобы считаться незаконным платежом.

Мы не предлагаем, не даем и не получаем каких-либо платежей, льгот или подарков, которые предназначены или могут быть расценены как взятка. Каждый из нас несет ответственность за знание действий, разрешенных деловым руководством и законами государства, в котором мы осуществляем деятельность, в отношении подарков и льгот, предоставляемых или полученных от государственных должностных лиц, клиентов, поставщиков и других третьих сторон. В сомнительных ситуациях, прежде чем действовать, мы всегда должны обращаться за советом.

Всегда обращайтесь за советом, прежде чем принимать или предлагать какой-либо подарок или знак гостеприимства, и, когда это необходимо, зарегистрируйте его в соответствующем реестре подарков и знаков гостеприимства.

Также ознакомьтесь с [Политикой в области противодействия коррупции]

2.6. Финансовый учет и отчетность

Наш стандарт

Честная, точная и объективная документация и отчетность как финансового, так и нефинансового характера имеет важнейшее значение для системы управления, репутации и доверия к Компании.

Что это значит для меня

Наша Компания предоставляет точную и полную финансовую и деловую информацию. Все финансовые данные, счета и отчетность должны соответствовать Международным Стандартам Финансовой Отчетности, национальному законодательству и внутренним положениям.

Мы ведем точный и своевременный учет всех операций, расходов, доходов и иных аспектов деятельности в соответствии с политиками в области учета, отчетности и расходов.

Мы никогда не создаем и не участвуем в создании ложных и фиктивных записей.

Также ознакомьтесь с:

- [Учетной политикой];
- [Правилами о командировках];
- [Процедурой по принятию работ и услуг]

2.7. Использование информационных технологий

Наш стандарт

Мы ответственно и надлежащим образом используем информационно-технические средства Компании. Мы также с осторожностью обдумываем публикуемые в социальных сетях сообщения о нашей работе и деятельности.

Что это значит для меня

Информационно-технические средства Компании включают, не ограничиваясь, следующие ресурсы:

- ноутбуки и персональные компьютеры, а также устройства, обеспечивающие сетевое соединение;
- электронные сервисы, такие как электронная почта, хранилище данных и доступ к сети интернет;
- мобильные компьютерные устройства, такие как смартфоны и планшеты;
- информация Компании, хранящаяся на личных разрешенных устройствах.

Не допускается использование технических средств и сети Компании в незаконных и социально неприемлемых целях. Запрещается устанавливать и запрашивать установку нелицензионного программного обеспечения на электронные устройства Компании.

Использовать информационно-технические ресурсы Компании необходимо с предельной осторожностью, удостоверившись в том, что не нарушена Политика информационной безопасности Компании; ресурсы используются эффективно и с минимальными затратами; гарантирована защита от утечки конфиденциальной информации Компании.

Независимо от того, используются ли информационно-технические ресурсы Компании через устройства Компании или личные технические средства, в рабочее время или в личное время, они должны использоваться с осторожностью и осмотрительностью, особенно, если предполагается, что данное использование может оказать влияние на Компанию.

Нам следует проявлять сдержанность и принимать во внимание риск для Компании, наших клиентов, наших коллег и самих себя, поскольку любая информация, размещенная в сети интернет, может мгновенно стать доступной всему миру, к ней откроется постоянный доступ, в том числе для повторного опубликования в других средствах массовой информации.

Также ознакомьтесь с [Политикой информационной безопасности]

2.8. Защита активов Компании

Наш стандарт

Мы защищаем все порученное нам оборудование и имущество Компании от потери, раскрытия или неправомерного использования. Такую же ответственность мы несем за порученные нам активы, принадлежащие клиентам и другим третьим лицам.

Что это значит для меня

Каждый из нас несет ответственность за защиту всего оборудования и имущества, к которому у нас есть доступ или который было передано нам на хранение, независимо от того, принадлежит ли данное оборудование Компании, нашим клиентам или третьим лицам. Мы должны удостовериться в том, что данные активы не подвержены опасности, риску утери, повреждения, ненадлежащего использования или растраты. Вам запрещено предоставлять займы, передавать, продавать или дарить данные активы без разрешения.

Для выполнения данной обязанности мы можем использовать несколько способов, в том числе:

- использование оборудования только для разрешенных целей;
- обеспечение регулярного обслуживания оборудования;
- обеспечение физической защиты оборудования, когда оно не используется;
- ведение инвентарных учетных записей в надлежащем виде, в том числе отчетов для клиентов и третьих лиц;
- вынесение вопросов, связанных с безопасностью имущества, на различных внутренних совещаниях и обсуждениях.

2.9. Персональная информация

Наш стандарт

Мы гарантируем, что вся личная информация обрабатывается надлежащим образом, гарантируя конфиденциальность лиц и следуя всем соответствующим процессам Компании, применимым законам и положениям о защите данных.

Что это значит для меня

Когда вы доверяете Компании персональные данные, мы предпринимаем все необходимые меры защиты в целях обеспечения безопасного и надежного хранения личной информации.

Мы предоставляем доступ к персональным данным только лицам, имеющим разрешение и деловую необходимость, что снижает риск несанкционированного доступа к нашей личной информации.

Также ознакомьтесь с [Положением о персональных данных]

2.10. Деловая информация

Наш стандарт

Мы защищаем информацию, являющуюся собственностью нашей Компании, и информацию, находящуюся в нашем распоряжении, которая является собственностью других сторон.

Что это значит для меня

Конфиденциальная информация включает техническую и нетехническую внутреннюю информацию, которая используется Компанией в своей деятельности и которую мы защищаем от раскрытия. Несанкционированное использование данной конфиденциальной информации, включая информацию от конкурентов, клиентов или поставщиков, не допускается.

В целях защиты данной информации, нам необходимо предпринять ряд шагов, в том числе:

- раскрывать информацию за пределами Компании только на обоснованном основании в рамках установленных конфиденциальных отношений или формального соглашения, регулирующего использование и безопасность информации;
- никогда не раскрывать конфиденциальную информацию, принадлежащую предыдущему работодателю;
- конфиденциальная информация должна храниться только на одобренных ресурсах / ИТ-инфраструктуре Компании и должна быть соответствующим образом помечена.

Также ознакомьтесь с:

- [Политикой информационной безопасности];
- [Положением о конфиденциальной информации]

2.11. Конфиденциальность данных клиентов

Наш стандарт

В отношении конфиденциальных данных клиентов и / или защищенной информации мы соблюдаем применимые законы, правила, политики, отраслевые стандарты и процессы.

Что это значит для меня

Неправильное или неразрешенное обращение с секретной и конфиденциальной информацией может нанести ущерб компаниям, с которыми мы работаем. Это также наносит ущерб нашей репутации и может оказать негативное воздействие на операционные и финансовые показатели Компании.

Это означает, что мы несем ответственность за то, чтобы:

- обрабатывать секретную и / или защищенную информацию в соответствии со всеми применимыми законами и внутренними процедурами;

- не обсуждать секретную информацию с кем-либо до тех пор, пока не получите подтверждение наличия у них соответствующего разрешения и необходимости, а также надежности передачи данных.

Также ознакомьтесь с [\[Политикой информационной безопасности\]](#)

2.12. Конфликт интересов

Наш стандарт

Мы раскрываем и обращаемся за советом в отношении любых вопросов, которые могут потенциально противоречить нашим обязательствам перед Компанией.

Что это значит для меня

При возникновении конфликта интересов под сомнение ставится наша профессиональная добросовестность. Это также может нанести ущерб репутации Компании.

Конфликты интересов представляют собой ситуации, в которых сталкивающиеся интересы могут нанести ущерб нашей способности принимать объективные и непредвзятые бизнес-решения от имени Компании. Эти ситуации могут принимать различные формы, например, как: руководство над или найм близкого друга или члена семьи, наличие второй работы, наличие финансового интереса в поставщиках или конкурентах, или нахождение в составе совета директоров другой коммерческой компании без одобрения Компании. Однако мы можем участвовать в общественных советах, государственных, образовательных, гражданских или других некоммерческих организациях при условии, что такое участие не мешает исполнению наших должностных обязанностей.

Потенциальные конфликты интересов следует избегать или тщательно контролировать. Во всех случаях мы обязаны уведомлять о потенциальном или фактическом конфликте, как только о нем станет известно. Вопрос подлежит прямому обсуждению, регистрации и разрешению в возможные кратчайшие сроки.

Также ознакомьтесь с [\[Политикой по урегулированию и предотвращению конфликта интересов\]](#)

3. Наши обязанности при ведении бизнеса

2.13. Качество (безопасность) продукта

Наш стандарт

Мы работаем для поддержания самых высоких стандартов безопасности в сфере нашей деятельности.

Что это значит для меня

Мы работаем на основании самых высоких отраслевых стандартов безопасности. Однако мы не приемлем обеспечение безопасности способами, которые являются незаконными или неэтичными.

Наша политика и практика основаны на комплексе принципов обеспечения безопасности нашего продукта, которых мы придерживаемся во всех сферах нашей деятельности.

Безопасность всецело зависит от соблюдения наших политик и процедур безопасности, а также от поведения и отношения каждого из нас. В нашей Компании выстроена структура ответственности за безопасность, и мы отвечаем за обеспечение надлежащего уровня безопасности.

Мы должны понимать и знать риски и угрозы для безопасности, связанные с исполнением наших должностных обязанностей, и должны осуществлять деятельность в полном соответствии, как с законодательством, так и с политиками и процедурами, действующими внутри каждого подразделения. Любые опасения, связанные с безопасностью или применением политик и процедур, должны быть незамедлительно доведены до сведения вашего менеджера или Департамента по обеспечению соответствия стандартам корпоративной безопасности.

2.14. Взаимодействие с третьими лицами

Наш стандарт

Мы всегда придерживаемся норм деловой этики при взаимодействии с нашими деловыми партнерами и конкурентами.

Что это значит для меня

Честность, добросовестность, легитимность и открытость лежат в основе нашей деятельности.

Мы их придерживаемся при взаимодействии с клиентами, поставщиками, консультантами и деловыми партнерами. Мы осуществляем выбор наших деловых партнеров и закуп товаров и услуг, основываясь исключительно на законных коммерческих соображениях, таких как цена, качество, репутация и выгоды для нашей Компании. Мы соблюдаем законы, правила и положения, применяемые к закупкам. Мы не будем сознательно делать какие-либо неправдивые или неточные заявления, сообщения или представления.

Мы честно и строго придерживаемся антимонопольного законодательства и законов о конкуренции во всех странах, где мы присутствуем. При обсуждениях возможностей для бизнеса с другими компаниями, мы воздерживаемся от обсуждения или согласования по установлению цен, распределению доли на рынке, разделению клиентов, ограничению провозных емкостей.

Мы уведомляем о любых вопросах, возникших в связи с данными ситуациями, Департамент по вопросам комплаенс и устойчивого развития.

Также ознакомьтесь с:

- [Политикой в области противодействия коррупции];
- [Регламент осуществления закупок]

2.15.Платежи в целях упрощения формальностей

Наш стандарт

Мы не осуществляем платежи в целях упрощения формальностей (или платежи за содействие).

Что это значит для меня

Платеж за содействие – это платеж или подарок (обычно государственному чиновнику), чтобы ускорить процедуру или поощрить ее выполнение. Такие платежи не включают сборы, требуемые по закону, такие как оплата пошлины за юридический документ. Позиция Компании в отношении таких платежей ясна. Мы:

- не вносим платежи в целях упрощения формальностей;
- не позволяем другим делать их от нашего имени;
- будем сообщать о любых запросах на оплату за содействие;
- будем принимать меры по борьбе с практикой упрощения платежей

Также ознакомьтесь с:

- [Политикой в области противодействия коррупции];
- [Регламент осуществления закупок]

2.16.Инвестирование в социальную сферу

Наш стандарт

Своей деятельностью мы вносим позитивный социальный и экономический вклад в сообщества, в которых мы работаем, и будем поддерживать, спонсировать и вносить вклад в деятельность других организаций, которая будет соответствовать нашим собственным бизнес целям, нашим ценностям и способствовать улучшению репутации Компании.

Что это значит для меня

Мы вносим свой вклад в благотворительность и добрые дела посредством спонсорства и пожертвований и предоставления материалов.

Мы призываем наших сотрудников выступать в качестве добровольцев для таких целей.

При принятии обязательств о спонсорстве, благотворительной помощи или не денежной помощи – такие как материалы или ресурсы Компании – требуется предварительное одобрение, а деятельность должна быть зарегистрирована в соответствии с нашей политикой. Все запросы о спонсорской и благотворительной помощи следует направлять в Департамент по Коммуникациям, чтобы убедиться, что они соответствуют нашим критериям для оказания спонсорской и благотворительной помощи.

Также ознакомьтесь с [Политикой по инвестированию в социальную сферу]

2.17. Сделки с акциями и инсайдерская информация

Наш стандарт

Мы будем защищать информацию, влияющую на стоимость акций, и не будем участвовать или поощрять других к участию в операциях с акциями при наличии такой информации.

Что это значит для меня

Иногда некоторые из нас могут получать конфиденциальную информацию о Компании и ее деятельности, которая при раскрытии может оказать существенное влияние на стоимость акций Компании или акций другой компании. Эта информация широко известна как «инсайдерская информация». Когда мы располагаем такой информацией, мы не должны участвовать в операциях с акциями Компании, к которым относится такая информация.

Кроме того, мы никогда не должны предоставлять инсайдерскую информацию кому бы то ни было - будь то другим сотрудникам (за исключением специально авторизованных Компанией), членам семьи, друзьям или деловым партнерам - или поощрять их к участию в операциях с акциями на основе такой информации.

Также ознакомьтесь с [Руководством по инсайдерской информации и сделкам с акциями Компании]