



УТВЕРЖДЕН

приказом ООО «ТрансФин-М»
от «___» _____ 2011 года № _____

КОДЕКС

корпоративной этики
Общества с ограниченной ответственностью «ТрансФин-М»

Москва, 2011

Оглавление

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
2. ОСНОВНЫЕ НАИМЕНОВАНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	3
3. КОРПОРАТИВНЫЕ ЦЕННОСТИ И ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ.....	4
4. КУЛЬТУРА ВНЕШНЕГО ВИДА.....	12
5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	13

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Цель и задачи.

Целью настоящего Кодекса корпоративной этики (далее – Кодекс) Общества с ограниченной ответственностью «ТрансФин-М» (далее – Общество) является определение ценностей, принципов работы, этических стандартов поведения сотрудников, направленных на повышение эффективности их взаимодействия в ходе выполнения своих функциональных обязанностей и достижения стратегических целей Общества.

Задачи Кодекса:

- определение ценностей Общества и реализация механизмов приобщения к этим ценностям каждого сотрудника Общества;
- формирование благоприятной среды для развития корпоративной культуры, основанной на высоких этических стандартах;
- определение и закрепление норм и стандартов работы – правил коммуникаций, корпоративной культуры, норм эффективной организации работы;
- установление стандартов этичного поведения, определяющих взаимоотношения внутри коллектива, отношения с деловыми партнерами, государственными органами, общественностью и конкурентами.

1.2. Настоящий Кодекс разработан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, традициями делового этикета, Меморандумом о разработке настоящего Кодекса, принятом единогласно коллективом Общества, и не противоречит Уставу Общества.

1.3. Настоящий Кодекс распространяется на всех сотрудников Общества, независимо от уровня занимаемой должности и периода работы в Обществе.

1.4. Все документы Общества, в том числе устанавливающие правоотношения с клиентами, деловыми партнерами, разрабатываются и утверждаются с учетом положений настоящего Кодекса.

2. ОСНОВНЫЕ НАИМЕНОВАНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

Кодекс – систематизированный свод норм и правил.

Корпоративная этика - система ценностей, регулирующая этические отношения в Обществе, обусловленная особенностями деятельности и целями Общества, а также сложившимися стереотипами поведения.

Корпоративная культура – совокупность материальных и духовных ценностей, образцов поведения, норм, способов и принципов деятельности, в том числе культуры внешнего вида и культуры общения, определяемых стратегией развития Общества, разделяемых большинством сотрудников.

Внешняя среда – клиенты, деловые партнеры, органы государственной власти, общественные организации, профессиональные сообщества, конкуренты.

Внутренняя среда – система отношений сотрудников Общества, внутренних коммуникаций, которые включают в себя принципы и стандарты общения по электронной почте, телефону, организации встреч, собраний и совещаний.

Корпоративные ценности - ценности, самостоятельно выработанные и принятые коллективом Общества, исходя из общечеловеческих ценностей, а также опыта и характера взаимодействия внутри коллектива. На основе принятых корпоративных ценностей каждый сотрудник Общества строит взаимоотношения с внешней и внутренней средой.

3. КОРПОРАТИВНЫЕ ЦЕННОСТИ И ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ

3.1. Корпоративными ценностями Общества являются:

Развитие.

Стремление двигаться вперед, не стоять на месте, учиться, применять полученные знания и умения.

Команда.

Сохранение и приумножение, внимание и забота, взаимопонимание.

Стабильность.

Уверенность в завтрашнем дне, материальное благополучие.

Гармония.

Консолидация душевного состояния, окружения, работы и дома.

Честь.

Достоинство, совершение поступков, за которые не стыдно, следование общечеловеческим принципам.

Здоровье.

Физическое и психическое благополучие.

Время.

Мы ценим свое и чужое время, оно быстротечно и невосполнимо.

Свобода.

Наличие возможности заниматься любимым делом, распоряжаться своим временем, признать право выбора, понять свои интересы, призвание.

Следуя ценностям Общества, сотрудники поддерживают корпоративную культуру, необходимую для достижения высочайшего уровня во всех деловых устремлениях.

3.2. Ключевые принципы эффективности

3.2.1. Для максимально эффективного взаимодействия сотрудников Общества, Обществом были приняты следующие ключевые принципы:

Мы любим свою работу. Любим дело, которым занимаемся, нам нравится наша работа, и мы получаем удовольствие от процесса. Иначе не имеет смысла здесь работать, в первую очередь для самого человека, во вторую – для Общества.

Мы никогда не врем. Просто не врем и все.

Мы читаем книги из нашей библиотеки. Собранные в библиотеке книги помогут в развитии; мы приветствуем дополнение библиотеки новыми книгами по собственной инициативе сотрудника.

Мы добываем знания и применяем их. Не нужно останавливаться на полученных знаниях, мы ищем все новые и новые, полученные полезные знания применяем на практике.

Мы подводим итоги не реже раза в квартал. Во-первых, чтобы не расслабляться, во-вторых, отмечаем определенные вехи, делаем выводы, что-то меняем, трансформируем, отвергаем или вводим новое, т.е. постоянно растем и развиваемся.

Мы не стесняемся просить о помощи, и сами не отказываем в ней другим. Помощь другим обогащает человека, просьба о помощи раскрепощает, развивает и улучшает взаимопонимание.

Мы не делаем себя незаменимыми. Сотрудник не замыкает всю информацию на себе - это бесполезно и ущербно для себя и Общества. Если кто-то заболел или ушел в отпуск - рабочий процесс не останавливается.

Мы делимся позитивным опытом. Во-первых, мы не жадные, во-вторых, позитив всегда приятен, в-третьих, если уж посчастливилось приобрести хороший опыт, добыть знания, то хорошо бы ими поделиться с коллегами.

Мы доводим все до конца. Любое начинание должно быть доведено до логического конца.

Мы проявляем инициативу. Инициатива не наказуема! У нас она приветствуется и поощряется.

Мы не опаздываем. На работу, на встречи, переговоры, совещания; точность – вежливость королей.

Мы, обсуждая, спорим. Приняв решение, выполняем. Во время обсуждения рабочих вопросов мы можем вносить предложения, отстаивать свою точку зрения, спорить, соглашаться и т.д. Но как только решение принято, мы его выполняем, уже не обсуждая.

Мы работаем в рабочее время. Мы выстраиваем рабочий процесс таким образом, что выполняем всю работу в рабочее время, но прекрасно понимаем, что бывают такие моменты, когда нужно задержаться, чтобы успеть – это так называемая проектная работа. В данном случае важен быстрый результат, и мы не смотрим на время.

Мы ответственны. За свои действия и поступки, за свою работу.

Мы не останавливаемся на достигнутом. Только движение вперед дает возможность развития, *qui non proficit, deficit* – кто не движется вперед, отстает.

Мы уважаем наших клиентов. Без уважения нет партнерских взаимоотношений.

Мы ставим четкие цели, анализируем и планируем пути их достижения. Без четких целей нет четкой работы, нет результата.

Мы доверяем друг другу. Без доверия невозможна совместная плодотворная и эффективная деятельность.

Мы помогаем адаптироваться новым сотрудникам. Чем быстрее сотрудник вольется в коллектив и начнет эффективно выполнять свою работу, тем выше будет его производительность, а также производительность его коллег.

Мы занимаем активную жизненную позицию. Под лежащий камень, как говорится, вода не течет. Это касается не только бизнес-процессов, но и стремления развиваться в личностном и духовном плане.

Мы ценим таланты каждого и поощряем инновации. Если у сотрудника проявляется талант, он рождает инновации, нельзя их зарывать в песок; талант бесценен и его проявление идет на пользу общему делу.

Мы создаем новое, сохраняя старое (преемственность). Из старого берем лучшее, стараемся применить старые хорошие наработки в новых подходах.

Мы ценим порядок и организацию. В хаосе сложно работать.

Мы используем только достоверную информацию. Слухи и непроверенные данные – удел невежд.

Мы развиваем способы коммуникаций. Замечаем, где «буксуют» наши схемы общения, где мы не понимаем или недопонимаем, не слышим друг друга - делаем выводы и меняем эти схемы на эффективные.

Мы не выносим сор из избы. Говорим только хорошее о сотрудниках и Обществе в присутствии клиентов и партнеров.

Мы спокойно спим. Делаем работу качественно и вовремя, стараемся ничего не забыть, а так же не принимаем участие в мошенничестве.

Мы ценим индивидуальность каждого. «Другой» не значит «хуже», не осуждаем, не высмеиваем «другого», ценим его мнение.

Мы не боимся признавать свои ошибки. Признавая свои ошибки, мы получаем возможность расти и развиваться.

Мы всегда мыслим позитивно. Мысль материальна: плохие мысли создают такие же ситуации в жизни.

Мы за автоматизацию всех процессов. Автоматизируя все, что можно автоматизировать мы добиваемся повышения эффективности работы, скорости ее выполнения, удобства.

3.2.2. Общество ценит своих сотрудников – именно их деятельность является залогом ее успеха – и ожидает от них высоких стандартов делового поведения и профессиональных достижений.

3.2.3. Общество строит отношения с сотрудниками на принципах долгосрочного сотрудничества и взаимного уважения и неукоснительного исполнения взаимных обязательств.

3.2.4. Общество принимает меры, направленные на охрану жизни, здоровья, обеспечение безопасности условий труда сотрудников.

3.2.5. Общество создает условия для профессионального развития сотрудников, направленного на повышение качества выполняемой работы и достижение поставленных целей, способствует раскрытию профессионального потенциала и повышения профессионализма сотрудников.

3.2.6. Общество поощряет развитие правовой культуры и системы управления рисками. Сотрудник Общества при выполнении своих обязанностей должен уделять особое внимание возможным рискам, способным, на его взгляд, повлечь негативные последствия для Общества.

3.2.7. Сотрудники не допускают возникновения ситуаций, которые могут повлечь нанесение ущерба деловой репутации, иным нематериальным или материальным интересам Общества.

3.2.8. Сотрудники Общества неукоснительно соблюдают трудовую дисциплину. В случаях, когда сложившиеся обстоятельства могут привести к нарушению дисциплины, сотрудник ставит об этом в известность

непосредственного руководителя. Сотрудник стремится свести к минимуму возникновение таких обстоятельств.

3.3. Принципы работы с внешней средой

3.3.1. Принципы отношений с клиентами

В своей деятельности Общество ориентируется, прежде всего, на потребности своих клиентов и на обеспечение высокого качества и надежности своих услуг.

В отношениях с клиентами Общество считает себя обязанным:

- оперативно предоставлять полную и достоверную информацию об услугах лизинга, оказывать помощь в вопросах лизинга;
- работать честно, открыто, добросовестно, проявляя внимание и терпимость;
- осуществлять информативную, объективную, исключаящую всякую возможность введения в заблуждение потенциальных клиентов рекламу своих услуг;
- своевременно и внимательно рассматривать возникающие затруднения и конфликты, оперативно разрешать претензии и жалобы, принимать необходимые меры по устранению последствий допущенных нарушений и упущений.

3.3.2. Принципы отношений с деловыми партнерами

Общество строит отношения с деловыми партнерами на взаимном доверии, уважении и равноправии, не допуская необоснованной критики, осуждения их деятельности.

В отношениях с деловыми партнерами Общество считает себя обязанным:

- строго руководствоваться принципом соблюдения взятых на себя договорных обязательств, не зависимо от характера взаимоотношений, сложившихся с конкретным контрагентом;
- дорожить своей репутацией, исключать из числа партнеров лиц, характеризующихся неэтичным поведением, ведущих нелегальную деятельность, а также лиц, чья профессиональная деятельность не является для Общества прозрачной;
- отдавать приоритет переговорам и поиску компромисса в случае возникновения разногласий и споров.

3.3.3. Принципы отношений с органами государственной власти

В отношениях с органами государственной власти Общество считает себя обязанным:

- своевременно и в полном объеме исполнять требования государственных органов, основанные на нормах действующего законодательства;
- исключать использование противозаконных способов и средств, влияющих на решения государственных, в том числе судебных, органов.

3.3.4. Принципы отношений с общественными организациями и профессиональным сообществом

Общество сотрудничает с общественными организациями и профессиональным сообществом в рамках развития лизинга в России и повышения значения лизингового сообщества для экономического развития страны при условии, что такое сотрудничество приносит пользу Обществу или другим

участникам данного профессионального сообщества в краткосрочной или среднесрочной перспективе.

3.3.5. Принципы отношений с конкурентами

Общество придерживается позиции свободной и открытой конкуренции, руководствуясь принципом возможности совмещения экономического успеха Общества и соблюдения требований честной конкурентной борьбы с другими участниками рынка.

3.3.6. Принципы отношений со средствами массовой информации

Общество развивает конструктивное и открытое сотрудничество со всеми средствами массовой информации с целью объективного освещения своей деятельности на рынке лизинга в соответствии с действующим законодательством в отношении обязательного раскрытия информации о фактах финансово-хозяйственной деятельности, либо исходя из маркетинговой стратегии Общества в отношении добровольного раскрытия информации.

Общество регулярно предоставляет достоверную информацию о своей деятельности, подлежащую обязательному раскрытию, через публикацию на официальном сайте Общества: www.transfin-m.ru, а так же через публикацию пресс-релизов, статей, интервью, обзоров в средствах массовой информации.

3.4. Принципы и стандарты работы с внутренней средой

Для обеспечения максимально эффективного взаимодействия между структурными подразделениями Общества и его сотрудниками в Обществе существуют принципы и стандарты внутренних взаимоотношений:

3.4.1. Принципы внутренних коммуникаций

При необходимости рабочего взаимодействия должна выбираться форма коммуникации (способ передачи информации), максимально экономящая время руководителя, коллеги, подчиненного.

Выбор эффективной и адекватной формы коммуникации осуществляется каждым работником самостоятельно, исходя из конкретной ситуации.

3.4.2. Стандарты обращений

К Генеральному директору и первому заместителю Генерального директора является обязательным обращение на «Вы» и по имени и отчеству;

К клиентам, партнерам, представителям других организаций является обязательным обращение на «Вы», вне зависимости от возраста, пола, статуса и должности. Возможно обращение как по имени-отчеству, так и по имени, если это допускают личные отношения.

Ко всем сотрудникам Общества можно обращаться по имени, но в уважительной форме.

3.4.3. Стандарты использования электронной почты

Обмен электронными письмами сотрудники Общества осуществляют с помощью электронной почты (почтовая программа Microsoft Outlook).

Автор письма несет ответственность за содержание и оформление электронных писем, рассылок всем сотрудникам Общества и писем во внешние организации.

Частота проверки почты определяется спецификой работы, но не реже, чем каждые 6 часов в течение рабочего дня.

При подготовке электронного письма автор должен проявлять уважение к адресату, соблюдать правила орфографии и пунктуации, использовать надлежащее обращение и автоподпись, в которой отражается информация о сотруднике Общества: ФИО, должность, наименование структурного подразделения, номер городского и внутреннего телефона, адрес корпоративного сайта, адрес электронной почты.

При отправлении электронного сообщения автор письма в обязательном порядке должен заполнить поле «Тема». В поле «Тема» автор должен указать основную суть сообщения/название проекта или формулировку поручения, задачи. Недопустимо указывать в теме весь текст письма. Рекомендуется также указать значимость/срочность (низкая, обычная, высокая).

Работник, получивший электронное письмо, обязан ответить на него в течение двух рабочих дней с момента его прочтения за исключением случаев, когда:

- письмо срочное (на письма, помеченные красным флажком, или с обозначением «Срочно» в теме письма, ответ должен быть подготовлен в течение 1 дня после их прочтения).
- автор указывает в теме письма, что оно предназначено исключительно для информации (не требует ответа) или адрес работника указан в копии сообщения.
- срок ответа установлен в теме письма или согласован с автором письма.

В случае если работник по какой-либо причине не может подготовить ответ на письмо, он должен в течение одного рабочего дня после его получения проинформировать отправителя о сроке, в течение которого будет дан ответ или делегировать подготовку ответа письмо и известить об этом отправителя.

Недопустимо злоупотреблять использованием рабочей электронной почты в личных целях.

3.4.4. Стандарты телефонной коммуникации

Для оперативной коммуникации сотрудников Общества с клиентами и деловыми партнерами, руководителями и коллегами используется стационарная и мобильная телефонная связь.

Рабочие телефоны (стационарные и мобильные) предназначены для рабочих разговоров.

Злоупотребление рабочими телефонами для личных разговоров исключено.

Работник должен:

- принимать каждый входящий звонок на рабочем месте, в случае пропущенных звонков или сбоя связи перезванивать в течение одного часа с момента возвращения на рабочее место;
- устанавливать минимальную громкость звонка мобильного телефона, находясь на своем рабочем месте, либо переводить его в режим «вибровызов», чтобы не отвлекать коллег звонками;
- перед началом совещания переводить мобильные телефоны в режим

«без звука», выключать или передавать их коллегам, не участвующим в этом совещании;

- всегда поддерживать корпоративный мобильный телефон в рабочем состоянии;
- звоня, уточнять у собеседника, может ли он выделить время для разговора с Вами;
- отвечать на звонок стационарного «чужого телефона», если коллега отсутствует на рабочем месте в течение дня;
- включать переадресацию звонков на свой корпоративный мобильный телефон или на телефоны коллег при длительном отсутствии на рабочем месте;
- переводить звонок на другого специалиста или записывать координаты собеседника (Ф.И.О, должность, телефон) и перезванивать ему в течение часа, если невозможно ответить на вопрос собеседника в момент звонка;
- благодарить собеседника за звонок и прощаться по окончании телефонного разговора.

Исходя из принципа уважения частной жизни, не рекомендуется звонить коллегам в нерабочее время, выходные и праздничные дни, в период отпуска или больничного.

3.4.5. Стандарты организации и проведения встреч, собраний и совещаний

Сотрудники Общества должны назначать встречи, собрания и совещания (далее - мероприятия), используя функцию создания собраний в календаре Outlook.

При организации мероприятий их организаторы в обязательном порядке должны предварительно оценить занятость приглашенных сотрудников и назначить мероприятие в доступное в их календаре время. Приглашение рассылается лицом, ответственным за мероприятие.

Сотрудник обязан ответить на приглашение, используя соответствующую функцию Outlook: принять приглашение, делегировать другому работнику, отклонить приглашение или предложить другое время.

При возникновении непредвиденных обстоятельств сотрудник до начала мероприятия должен оповестить организатора по телефону о своем отсутствии.

При подготовке мероприятий должны соблюдаться следующие принципы:

- **Планирование.** Все мероприятия назначаются заранее - не менее чем за день до даты их проведения, при необходимости подготовки - не менее чем за два дня. О незапланированных экстренных совещаниях сотрудник должен быть предупрежден минимум за один час (если сотрудник не находится за пределами территории Общества, вне своего рабочего места), причем организатор должен убедиться, что информация сотрудником действительно получена.

- **Участники.** Организаторы должны приглашать только тех сотрудников, чье участие действительно необходимо. В случае приглашения сотрудников, замещающих кого-то из коллег, необходимо заранее убедиться в целесообразности их присутствия, обсудив с ними степень владения вопросом.

- **Подготовка.** Материалы должны быть разосланы участникам для ознакомления заранее (не менее, чем за день до проведения мероприятия). Участники в обязательном порядке должны ознакомиться с повесткой и

необходимыми материалами до начала мероприятия, чтобы сформулировать вопросы.

➤ **Пунктуальность.** Организатор имеет право начать мероприятие вовремя даже при отсутствии нескольких участников, опоздания недопустимы.

➤ **Делегирование.** Организатор, в случае невозможности лично принять участие в мероприятии в назначенное время, обязан делегировать проведение мероприятия своему представителю или перенести его на следующий день (на более позднее время), заблаговременно уведомив об этом всех иных участников. В противном случае, по истечении 10 минут с момента ранее назначенного времени начала мероприятия, участники мероприятия могут вернуться на рабочее место.

➤ **Соблюдение регламента.** Участники мероприятия обязаны соблюдать запланированную продолжительность мероприятий, а также своих выступлений в ходе указанных мероприятий. При превышении запланированного регламента организатору необходимо согласовать с участниками возможность их дальнейшего участия и определить планируемое время завершения мероприятия.

➤ **Рекомендуемая продолжительность** встречи - 30 минут, собрания, совещания - 1 час. Приветствуется оперативное решение вопросов и завершение мероприятия ранее запланированного срока. При проведении длительных собраний, совещаний (более 1,5 часов) рекомендуется организовывать 5-10-минутные перерывы.

➤ **Структура совещания.** Для эффективного проведения мероприятия организатор совещания должен в начале озвучить цели, план и желаемый результат совместной работы; в ходе работы отслеживать соответствие обсуждений теме и целям совещания; в конце совещания подвести итоги. Эффективное совещание должно завершаться определением участниками конкретных действий, направленных на реализацию принятых решений, и определением исполнителей указанных действий. Рекомендуется фиксировать конкретные договоренности (действия, сроки, исполнителей), с этой целью во время проведения совещания организатором мероприятия или иным назначенным участником ведется протокол. Протокол должен быть официально утвержден согласно Инструкции по делопроизводству.

4. КУЛЬТУРА ВНЕШНЕГО ВИДА

4.1. Внешний вид сотрудников имеет большое значение для создания положительного имиджа, как Общества, так и самих сотрудников.

4.2. Сотрудники должны руководствоваться при определении стиля одежды, подборе аксессуаров и элементов имиджа следующими основными принципами: деловой стиль и официальность, консерватизм, аккуратность и опрятность.

4.3. В рабочие дни сотрудники Общества придерживаются офисного дресс-кода и соблюдают следующие правила:

4.3.1. Женщины отдают предпочтение деловым костюмам с юбкой или брюками, строгим платьям, классическому макияжу.

4.3.2. Ограничения составляют: спортивная, пляжная одежда и обувь, глубокие декольте, прозрачная одежда, яркий макияж.

4.3.3. Мужчины отдают предпочтение деловым костюмам - темных тонов зимой и светлых тонов летом, классическим сорочкам и галстукам;

4.3.4. Ограничения составляют: одежда из кожи или джинсовой ткани, спортивная, пляжная одежда и обувь.

4.4. Пятница является днем, допускающим ношение одежды в стилях «Смарт кэжуал» и «Бизнес кэжуал»¹. Данное положение не распространяется на сотрудников фронт-офиса (отдел продаж УКБ, курьерская служба, секретари Аппарата дирекции и личные помощники руководителей).

4.5. В осенне-весенний и зимний периоды необходимо использование в офисе сменной обуви.

5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1. Каждый сотрудник Общества должен ознакомиться с Кодексом. Новые работники знакомятся с Кодексом под роспись при приеме на работу. Ответственность за данную процедуру несет Отдел по работе с персоналом.

5.2. Каждый сотрудник Общества должен уважать, разделять и придерживаться основных правил Кодекса.

5.3. Кодекс отражает важные моменты, связанные с эффективностью работы в Обществе, и не претендует на абсолютную полноту.

5.4. Настоящий Кодекс может пересматриваться и совершенствоваться. Ответственность за поддержание актуальности Кодекса корпоративной этики несет Отдел по работе с персоналом.

5.5. Любой сотрудник Общества может выступить с инициативой улучшения Кодекса, приветствуются вопросы и предложения, связанные с совершенствованием Кодекса.

5.6. Кодекс корпоративной этики Общества вступает в силу с момента его утверждения приказом Генерального директора Общества.

¹ «Смарт кэжуал» и «Бизнес кэжуал» - принятые в деловой традиции виды дресс-кода, стиля деловой одежды, отличающейся меньшей формальностью, допускающие отсутствие галстука, ношение свитеров, водолазок, джемперов, в т.ч. - надетых поверх рубашки, мокасинов вместо классической деловой обуви.