



## **Кодекс корпоративной этики и служебного поведения ООО «Фарм-Трэйд»**

1.1. Корпоративный этический Кодекс сотрудника ООО «Фарм-Трэйд»; (далее - Кодекс) является сводом этических и нравственных норм и правил поведения, принимаемых и разделяемых каждым сотрудником ООО «Фарм-Трэйд», независимо от уровня занимаемой им должности. Каждый сотрудник ООО «Фарм-Трэйд» (далее - Компании) принимает на себя обязательство в ходе своей деятельности руководствоваться положениями данного Кодекса.

1.2. Основная цель Кодекса - определение и закрепление стандартов деятельности Компании и поведения её сотрудников, направленных на повышение прибыльности, успешности и эффективности Компании, а также на повышение уровня внутрикорпоративной жизни сотрудников и установление правил и этических норм служебного поведения.

1.3. Персонал и руководители всех подразделений Компании не вправе принимать решения или осуществлять какие-либо действия, которые идут вразрез с корпоративными ценностями и могут нанести ущерб деловой репутации и интересам ООО «Фарм-Трэйд».

1.4. Поступая на работу в Компанию, каждый сотрудник знакомится с текстом настоящего Кодекса, принимает и разделяет его принципы, осознает их обязательный характер в рамках своей профессиональной деятельности.

1.5. Правом внесения предложений об изменении, уточнении или расширении норм Кодекса обладает каждый сотрудник Компании.

1.6. Функции сбора и анализа предложений, корректировки Кодекса, а также контроля соблюдения стандартов и правил корпоративной этики возлагаются на Комиссию по противодействию коррупции и соблюдению правил деловой этики.

2. Наша Компания - ООО «Фарм-Трэйд» имеет устойчивые тенденции к расширению на фармацевтическом рынке, что обуславливается активным участием в целевых конкурсных программах в масштабах Российской Федерации, финансирование которых осуществляется из Федерального и краевых (областных) бюджетов. Компания ищет оптимальные пути для того, чтобы предложить потребителям медикаменты самого высокого качества и самое современное медицинское оборудование. Основная цель компании - своевременное обеспечение изделиями медицинского назначения медицинских учреждений Российской Федерации. Эти принципы, подкрепленные широким ассортиментом, гибкой политикой ценообразования, высокими стандартами сервиса и 100% гарантией качества поставляемой продукции, позволяют нашей Компании на протяжении многих лет оставаться постоянным партнером аптечных, лечебно-профилактических учреждений, системы здравоохранения в целом. Компания принимает активное участие в развитии фармацевтической отрасли, формируя высокие стандарты ведения бизнеса.

### **3. Миссия Компании**

Мы заботимся о здоровье нации, обеспечивая население товарами в сфере здоровья.

Мы формируем высокие стандарты ведения бизнеса и инновационные технологии, создавая новые возможности для развития сотрудников, партнеров, коллег, инвесторов.

### **4. Ценности Компании**

#### **4.1. Потенциал сотрудников.**

Сотрудники - основное конкурентное преимущество Компании. Мы намерены создавать все условия для

соблюдения интересов наших сотрудников, поэтому для Компании важны:

- профессиональное и личностное развитие сотрудников;
- справедливая оценка вклада каждого сотрудника;
- инициативность сотрудников;
- создание благоприятного морально-психологического климата и нормальных условий труда на рабочих местах;
- забота о здоровье и благополучии сотрудников и членов их семей.

#### 4.2. Лидерство

Мы стремимся быть лидерами во всех сферах своей бизнес деятельности. Мы уверены, что безвыходных ситуаций не бывает. Найти пути их решения - вот наша основная задача.

Нам присущ «бойцовский дух»: мы уверены в своих силах и сможем решить любую задачу быстрее, лучше наших конкурентов; мы не останавливаемся на полпути, ссылаясь на трудности, мы достигаем намеченной цели.

#### 4.3. Результативность

Мы стремимся к оптимальному использованию всех ресурсов, грамотному управлению, оперативности и точности исполнения поставленных задач, высокой производительности труда во всех сферах деятельности Компании, к достижению максимально возможных результатов при условии оптимального использования человеческих, природных и финансовых ресурсов. Мы умеем мобилизоваться и выполнить задачу в кратчайшие сроки. Мы стремимся общаться друг с другом без лишних бюрократических процедур согласования, визирования документов, договариваясь о взаимодействии при непосредственном общении.

#### 4.4. Профессионализм

Профессионализм - это глубокое знание своей специальности, ответственное и добросовестное отношение к обязанностям, качественное и своевременное выполнение поставленных задач, совершенствование профессионального уровня. Отношения внутри Компании строятся на основе прямой заинтересованности сотрудников в результате работы, что позволяет им стать профессионалами в различных областях. Принять оптимальное решение, дать грамотную консультацию в пределах своей компетенции - дело чести каждого сотрудника Компании. Все решения в Компании принимаются с точки зрения компетентности и целесообразности, а не в угоду чьим-то амбициям или лоббированию.

#### 4.5. Новаторство / инновационность

Инновационность касается любого аспекта деятельности Компании: маркетинга, логистики, финансовой деятельности, кадровой политики, IT-технологий и т. д. Мы особенно ценим сотрудников, нацеленных на дальнейшее развитие своих навыков и компетенций и их применение на практике в рамках Компании. Нами создана система кадрового резерва и непрерывного обучения, сохранения и передачи накопленного опыта.

#### 4.6. Клиентоориентированность

Нацеленность на клиента, способность Компании извлекать дополнительную прибыль за счёт качества сервиса, глубокого понимания и эффективного удовлетворения потребностей целевого клиента. Целевой клиент - приоритетный для Компании в долгосрочной перспективе. К ним также относятся и сотрудники Компании.

Равенство позиций - отношения с поставщиком и клиентом, при которых отсутствует доминирование одной из сторон на любом этапе. Мы готовы к открытому диалогу, мнение наших клиентов и партнеров по бизнесу для нас исключительно важно.

#### 4.7. Справедливость и честность

Справедливость и честность на протяжении многих лет формируют уважительное отношение к нашей Компании.

Это те принципы, на которых мы строим взаимоотношения как с «внутренними», так и с «внешними» клиентами. Мы не даём пустых обещаний и всегда чётко выполняем свои обязательства. Мы даём гарантию лишь того, что в состоянии выполнить. Поэтому мы ожидаем соблюдения этих принципов от каждого клиента, делового партнера, и в первую очередь, от каждого сотрудника Компании.

### 5. Принципы деятельности Компании

1. Компания открыта перед обществом;
2. Компания ценит и уважает своих сотрудников;
3. Компания признаёт только честный способ ведения рыночной конкуренции;
4. Компания дорожит деловой репутацией и высоким доверием со стороны Государства, партнёров и потребителей;
5. Компания твердо сохраняет приверженность высоким стандартам по всем направлениям бизнес-деятельности;
6. Компания стремится к тому, чтобы каждый сотрудник искренне гордился тем, что работает в ООО «Фарм-Трэйд».

#### 6. Ответственность Компании

##### 6.1. Перед учредителями:

1

- за динамичный рост и развитие Компании;
- за повышение капитализации Компании;
- за эффективность деятельности Компании;
- за поддержание высокой репутации Компании.

##### 6.2. Перед клиентами:

- за предоставление высококачественных товаров и услуг населению в сфере здоровья;
- за постоянное повышение качества предоставляемых товаров и услуг клиентам;
- за стремление следовать изменяющимся потребностям клиентов;
- за предоставление клиентам достоверной и своевременной информации о продукции и услугах Компании.

##### 6.3. Перед деловыми партнёрами:

- за следование принципам деловой этики, принятым в Компании;
- за своевременное и точное выполнение условий всех заключённых договоров;
- за свои слова и поступки;
- за соблюдение принципа честной конкуренции.

##### 6.4. Перед Государством и обществом:

- за повышение уровня и качества жизни населения страны в сфере здоровья;
- за эффективную и гуманную политику в сфере занятости;
- за повышение квалификации и уровня образования персонала.

##### 6.5. Перед коллективом сотрудников:

- за своевременную выплату заработной платы;
- за предоставление возможностей личного и профессионального роста, карьерное продвижение, соответствующее знаниям сотрудников, их способностям и прилагаемым к работе усилиям;
- за предоставление сотрудникам нормальных условий труда;
- за своевременное предоставление сотрудникам достоверной информации о достижениях и изменениях, происходящих в Компании;
- за этичное и уважительное отношение к сотрудникам Компании.

#### 7. Нормы и правила корпоративной этики

##### 7.1. Отношение к сфере связей с общественностью и СМИ

ООО «Фарм-Трэйд» следит за соблюдением высоких этических стандартов в отношениях Компании со средствами массовой информации. Компания не допускает распространения недостоверной информации, сокрытия и/или искажения фактов в своей публичной деятельности или других мероприятиях по связям с общественностью.

Все контакты со СМИ осуществляются сотрудниками в рамках своей компетенции и по согласованию как с непосредственным руководителем, так и с соответствующими подразделениями.

Самостоятельно взаимодействовать со СМИ по рабочим вопросам сотрудникам Компании запрещено.

## 7.2. Внутренний контроль

В основе деятельности Компании - честность, информационная прозрачность и открытость при ведении бухгалтерского учёта, разработке бюджетов и оценке эффективности проектов.

Вся деятельность ООО «Фарм-Трэйд» осуществляется в строгом соответствии с законодательными актами и внутренней нормативной документацией.

Эффективная система внутреннего контроля является важным компонентом управления Компанией и позволяет избежать рисков, связанных с отклонением от регламентирующих актов в функциональной деятельности подразделений.

## 7.3. Работа родственников

Если члены семьи сотрудника работают в Компании, то один из них не может контролировать работу другого (быть его руководителем). В случае возникновения такой ситуации Отдел персонала имеет право решить, какой сотрудник может быть перемещён в другое подразделение Компании.

Недопустима работа членов семьи сотрудников ООО «Фарм-Трэйд» в конкурирующих компаниях.

Родственные или личные отношения сотрудников Компании не должны сказываться на выполнении ими служебных обязанностей или влиять на принимаемые ими решения.

## 7.4. Конфиденциальная информация

Любая информация, кроме общедоступной, которая известна сотруднику по роду работы, является конфиденциальной и не подлежит разглашению, в том числе и другим сотрудникам, которым она не нужна для исполнения ими своих служебных обязанностей.

Конфиденциальная информация, доступная одному подразделению, ни при каких обстоятельствах не может быть передана в другое, за исключением случаев, когда это диктуется технологией совершения соответствующих операций либо, когда это происходит с санкции руководителя данного подразделения.

При поступлении на работу в Компанию сотрудник принимает на себя правовые и этические обязательства не разглашать конфиденциальную и представляющую коммерческую тайну информацию в период работы в Компании и после ухода из нее.

Сотрудникам Компании запрещается разглашать любые сведения о работе Компании, её клиентах и поставщиках, за исключением информации, содержащейся в рекламных, информационных и других изданиях ООО «Фарм-Трэйд» предназначенных для массовой аудитории.

В свою очередь, Компания не может просить от сотрудников раскрытия конфиденциальной информации, к которой они имели доступ, работая в других Компаниях.

## 7.5. Политическая и общественная деятельность

ООО «Фарм-Трэйд» не поддерживает какие-либо политические партии и движения.

Сотрудники нашей Компании, участвующие в деятельности политических партий, могут действовать исключительно в свободное время и только как частные лица, а не как представители ООО Фарм-Трэйд».

## 7.6. Получение подарков и знаков делового гостеприимства при выполнении служебных обязанностей.

Сотрудникам Компании запрещено принимать подарки, денежные средства, либо услуги в любом виде от Клиентов или третьих лиц в качестве благодарности за совершенную услугу.

Сотрудники Компании могут получать деловые подарки, знаки делового гостеприимства только на официальных мероприятиях, если это законно, этично и делается исключительно в деловых целях, не противоречит требованиям антикоррупционного законодательства Российской Федерации, настоящему Кодексу, Регламенту обмена деловыми подарками.

При получении делового подарка или знаков делового гостеприимства сотрудники обязаны принимать меры по недопущению возможности возникновения конфликта интересов.

Деловые подарки и знаки делового гостеприимства должны быть прямо связаны с установленными целями деятельности Компании с памяtnыми датами, юбилеями, общенациональными, профессиональными праздниками.

Подарки и услуги, принимаемые сотрудниками Компании, передаются в целом ООО «Фарм-Трэйд», а не как подарок отдельному лицу.

При взаимодействии с лицами, занимающими должности в сфере здравоохранения, государственной (муниципальной) службы, следует руководствоваться нормами, регулирующими этические нормы и правила служебного поведения государственных (муниципальных) служащих.

Сотрудникам Компании запрещено получение деловых подарков и знаков делового гостеприимства (денежное и иное вознаграждение, ссуды, услуги, оплата развлечений, отдыха, транспортных расходов) от специалистов здравоохранения, лиц, замещающих государственные должности Российской Федерации, лиц, замещающих государственные должности субъектов Российской Федерации, муниципальные должности и осуществляющие свои полномочия в связи с выполнением служебных (должностных) обязанностей.

#### 7.7. Конфликт интересов

Недопущение возникновения конфликта интересов с клиентами, между клиентами, а также между сотрудниками Компании является важным условием для обеспечения стабильной деятельности ООО «Фарм-Трэйд».

В целях предотвращения конфликта интересов при осуществлении деятельности на фармацевтическом рынке и уменьшения его негативных последствий ООО «Фарм-Трэйд» обязана соблюдать принцип приоритета интересов клиента.

В случае возникновения обстоятельств, которые, по мнению сотрудника Компании, могут привести к конфликту интересов, он обязан срочно поставить в известность об этом своего непосредственного руководителя.

В случае возникновения противоречия между личными интересами сотрудника и Компании сотруднику необходимо обсудить эту проблему с непосредственным руководителем и попытаться найти компромисс в рамках корпоративных принципов и ценностей.

Информацию по предотвращению коррупции см. в Приложении к Кодексу «Антикоррупционный кодекс. Памятка сотруднику ООО «Фарм-Трэйд» о предотвращении коррупционно-опасного поведения и его предупреждения».

### 8. Правила делового поведения в Компании

#### 8.1. Принципы отношений между сотрудниками: что приветствуется в Компании:

Инновационный подход. Живое воображение и здоровое любопытство. Сотрудник вносит и осуществляет новые, конструктивные и прогрессивные идеи, приёмы в какой-либо области своей деятельности.

Инициативность. Умение предпринимать волевое действие, брать на себя ответственность.

Рациональное использование рабочего времени. Сотрудникам необходимо планировать своё рабочее время таким образом, чтобы минимизировать временные потери, связанные с непроизводительными факторами: длительными телефонными переговорами, чаепитием, обсуждением личных проблем. При этом неформальное общение, дистанционное обучение, пользование сетью Internet в личных целях должны осуществляться вне рабочего времени.

Повышение уровня профессионализма. Сотрудник заинтересован в повышении уровня своего профессионализма, открыт для получения новых знаний и опыта. Если профессионально он еще чем-то не владеет, это значит только то, что он овладеет этим скоро, потому что этот сотрудник умеет учить себя сам. Если же сотруднику что-либо неясно в работе, он не медлит задавать вопросы компетентным людям.

Позитивность в своих мыслях и словах. В разговорах с коллегами сотрудник говорит о том, как улучшить положение Компании и как наиболее эффективно задействовать имеющиеся ресурсы. Он не пропустит проблему - он предлагает решение.

Ответственность за свои ПОСТУПКИ И верность своему СЛОВУ. Сотрудник делает свою работу в срок, быстро и качественно, берёт на себя ответственность за результат; всегда держит своё слово и отвечает за свои слова и поступки. Он учится на своих ошибках и знает, что извиниться за них - важно, но исправлять ошибки надо, прежде всего, не словами, а делом.

Открытость и готовность к общению. Каждый сотрудник Компании всегда открыт для конструктивного общения для создания честных и порядочных отношений между людьми. При обращении к нему с вопросом, в случае собственной компетентности, даёт ответ либо направляет к лицу более компетентному в данной области. Сотрудник Компании контактен и открыт в коллективе, но, учитывая высокую интенсивность труда, на работе занят делом.

Конструктивное общение, направленное на результат.

В рабочей обстановке имеет смысл только конструктивное общение, направленное на результат. Сотрудник умеет слушать и слышать; кратко и четко формулирует свои мысли, он умеет договариваться и выполнять договоренности; умеет формулировать и обосновывать свою позицию.

Деловая форма одежды. Сотрудники одеваются в соответствии с социальными и деловыми стандартами.

Деловая форма одежды включает в себя одежду официального стиля, обязательного для сотрудников в дни проведения совещаний, официальных встреч, переговоров, деловых визитов, и демократичного стиля, допускаемого для сотрудников в повседневной рабочей обстановке.

В течение рабочего дня для всех сотрудников обязательно ношение пропуска на всей территории Компании.

Бережный и экономный подход к материальным ресурсам Компании. Сотрудники осмотрительно, продуманно и осторожно относятся к материальным ценностям Компании вне зависимости от того, являются ли они материально ответственными лицами или нет.

Культура поведения вне работы. Компания приветствует высокий уровень культуры поведения сотрудников вне работы - в семье и общественных местах. Сотрудник должен осознавать свою сопричастность к большой, успешной, сильной и конкурентоспособной Компании. Как правило, не только на работе, но и за её пределами, сотрудник ООО «Фарм-Трэйд» бодр, подтянут, целеустремлен, доброжелателен и учтив.

Взаимоуважение, вежливость и доброжелательность. Сотрудник относится к людям, с которыми общается, доброжелательно и уважительно. В коллективе создаётся атмосфера взаимного доверия, уважения и взаимовыручки. Обращение между сотрудниками, как правило, происходит по имени и на «ты», если степень знакомства и разница в возрасте это позволяют. На совещаниях, презентациях и других организационно-деловых мероприятиях принято обращаться на «Вы» по полному имени или имени и отчеству.

8.2. Принципы отношений между сотрудниками: что не принято в Компании:

Формально (только в рамках своей должностной инструкции) подходить к своим обязанностям. В Компании не принято работать по принципу: «Я свое дело сделал, а вы - как хотите». Бывают ситуации, когда необходима помощь не за определенную сумму денег, а из чувства сопричастности к команде.

Общаться в резком тоне. В Компании не принято употреблять грубые слова, общаться в резком тоне с коллегами, клиентами, партнерами.

Панибратство. Бизнес - это умение общаться, прежде всего, по-деловому. В Компании не принято общаться с человеком на «Ты», если он - по каким-то причинам не может ответить таким же обращением. Неуместные анекдоты, «плоские» шутки не являются элементами делового общения.

Опаздывать и уходить раньше времени. Время - важный ресурс бизнеса. В Компании не принято опаздывать на работу и на деловые встречи. В случае непредвиденных обстоятельств необходимо предупреждать коллег и руководство об опоздании.

Отодвигать сроки работ и выполнения обязательств. В Компании не принято отодвигать сроки работ и выполнения обязательств как между сотрудниками, так и по отношению к внешним организациям и людям.

Отвлекаться от выполнения рабочих задач. В Компании не приняты длительные разговоры на личные темы по телефону, а также общение между сотрудниками, отвлекающее или мешающее выполнению рабочих заданий (громкий смех, разговоры, музыка).

Оставлять рабочий кабинет открытым и не отвечать на звонки. В Компании не принято, чтобы в рабочее время в кабинете отсутствовали все сотрудники, конфиденциальные документы на рабочем столе оставляться не должны.

Не представляться, не называть название Компании при телефонном разговоре. В Компании не принято не представляться при входящих и исходящих телефонных звонках.

Как правило, при входящем и исходящем телефонном звонке сотрудники первыми говорят название Компании или её отдела, а также свое имя.

Отказываться от участия в корпоративных мероприятиях. Неформальные мероприятия- День рождения Компании, субботник, совместные праздники и тренинги - важные события в жизни коллектива Компании.

Деловое общение вне кабинетов. В Компании не рекомендуется осуществлять деловое общение (переговоры, встречи с клиентами и партнерами, совещания, обсуждение бизнес-решений, утверждение документов и пр.) вне рабочих кабинетов или переговорных комнат, например в коридорах, подсобных помещениях, если это не вызвано острой производственной необходимостью.

8.3. Принципы отношений между сотрудниками: что запрещается сотрудникам Компании:

Срывать заказы и некорректно вести себя. В Компании запрещается сознательное невыполнение

обязательств перед клиентами, срыв заказов и обязательств перед организациями и физическими лицами.

В Компании запрещено некорректно вести себя по отношению к клиентам, партнерам, органам власти. Некорректными считаются любые сознательные действия, относительно которых было заранее известно, что они могут принести финансовый или моральный ущерб Компании, нанести удар по репутации Компании или репутации ее клиентов и партнеров.

Деловое общение с конкурентами. В Компании запрещается деловое общение с представителями конкурирующих организаций без согласования с руководством. ООО «Фарм-Трэйд»

Принимать подарки и вознаграждения. В Компании запрещается принимать подарки и компенсировать расходы за счет другой стороны.

Сотрудникам запрещается принимать денежные вознаграждения в любой форме от клиентов, партнеров.

Делать замечания руководителю в присутствии подчиненных. Руководителям Компании запрещено делать замечания руководителям более низкого ранга и совершать иные действия, способные нанести ущерб репутации руководителей, в присутствии их подчиненных, представителей других организаций.

Обсуждать заработную плату и компенсации. В Компании не принято обсуждать с коллегами размер заработной платы и компенсации, за исключением общения по этому поводу с непосредственным руководителем.

Играть в компьютерные игры. С целью рационального использования рабочего времени в Компании запрещается играть в компьютерные игры, пользоваться Internet в личных целях.

Использовать междугородную или международную связь в личных целях.

Использование внутренней почты не по назначению. Категорически запрещается рассылка по внутренней почте информации, не относящейся к бизнес-деятельности Компании.

Курение, злоупотребление алкоголем, наркотиками. В ООО «Фарм-Трэйд» запрещается сотрудникам и другим лицам:

находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения на территории Компании;

находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения при выполнении рабочих заданий.

Курение на территории Компании разрешено только в строго отведенных местах и исключительно в определенное на то время.

Проявление нелояльности к Компании. Пренебрежение интересами Компании, подтасовка, выдача одного за другое, сокрытие информации или распространение ложной информации, раскрытие коммерческой тайны, информации о клиентах, неуважительные отзывы о своей Компании, любые формы обмана - расцениваются как проявление нелояльности.

#### 8.4. Этические нормы отношений между руководителем и подчиненным.

Создание конструктивных профессиональных отношений между руководителями и подчиненными необходимо для ежедневной эффективной работы Компании и для её будущего развития.

Руководителям структурных подразделений Компании рекомендуется показывать подчиненным пример хорошего владения нормами и правилами делового этикета:

- во избежание кривотолков и подрыва авторитета, руководитель не должен покровительствовать кому-либо из сотрудников, делать поблажки, проявлять откровенные симпатии. Его отношение в рабочее время должно быть равным, одинаковым ко всем. Критерием могут быть только результаты работы.
- руководитель не должен критиковать подчиненных в присутствии других сотрудников, это следует делать конфиденциально.
- руководитель должен уметь признавать перед подчиненными свои ошибки, а также лояльно относиться к конструктивной критике в свой адрес.
- входя в помещение, где работают подчиненные, руководитель приветствует их первым. При встрече в коридоре или на открытой территории здороваться первым рекомендуется подчиненному.
- когда сотрудник заходит в кабинет к Руководителю, то Руководитель не встает, отвечая на приветствие, даже если к нему заходит женщина: другое дело - предложить ей сесть, проявить учтивость.
- сотруднику запрещено отвечать в присутствии коллег на некорректное поведение Руководителя. Это возможно только при личной встрече.

- в Компании сотрудникам не принято демонстрировать приятельские отношения со своими Руководителями.

#### 8.5. Правила проведения деловых собраний и совещаний в Компании

При проведении собраний и совещаний следует использовать отведённое время с максимальной эффективностью.

В Компании приняты следующие правила и нормы:

1. Приходить на собрания и совещания, далее - деловые мероприятия, вовремя.
2. Заранее готовиться к предстоящим деловым мероприятиям.
3. Перед началом делового мероприятия ставить на виброзвонок мобильный телефон, либо отключать его звук.
4. В случае необходимости покинуть деловое мероприятие, спросить разрешение у ведущего, если это не оговаривалось заранее, негромко извиниться и покинуть помещение.
5. При входе в помещение, где проходит деловое собрание (совещание) необходимо негромко извиниться и войти.
6. Заранее выяснять регламент выступлений и не превышать своё выступление за счёт сокращения времени следующих сотрудников.
7. Ведущему деловых мероприятий перед выступлением каждого оратора необходимо представить его аудитории, называя имя выступающего, его должность, основание для выступления и тему.
8. При выступлении на деловых собраниях и совещаниях в Компании принято обращаться на «Вы», по полному имени или имени и отчеству.
9. Сотрудникам, принимающим участие в деловых мероприятиях, рекомендуется придерживаться правил делового этикета:
  - с уважением относиться ко всем выступающим без исключения;
  - выслушивать выступающего, дав ему полностью высказаться;
  - по ходу делового мероприятия стараться чаще называть коллег по имени;
  - в процессе обсуждения того или иного вопроса быть сдержанными и тактичными;
  - при обсуждении проблем применять систему чёткой аргументации своего видения и предлагать свои варианты его решения;
  - критиковать проблему, а не сотрудника;
  - критика и замечания должны следовать только после похвалы, быть деловыми, корректными и конструктивными.

#### 8.6. Правила проведения телефонных переговоров

Умение сотрудников говорить по телефону с коллегами, клиентами, партнёрами и другими заинтересованными лицами способствует созданию благоприятного впечатления о Компании в целом.

В процессе делового общения сотрудникам рекомендуется руководствоваться следующими нормами и правилами делового этикета:

I

- отвечать на телефонный звонок быстро, насколько это возможно. Телефонный этикет, принятый в Компании, требует поднимать трубку не позже третьего звонка, так как для первого впечатления о Компании крайне важно не только каким будет первое слово, но и как долго приходится добиваться ответа.
- при ответе на звонок принято сразу здороваться, представляться и произносить название Компании.
- приняв звонок, адресованный коллеге, которого в данный момент нет на рабочем месте, необходимо помочь найти его или принять для него сообщение.
- если звонящий набрал неправильный номер, вежливо попросить перезвонить.
- звоня деловым партнёрам или коллегам, также принято здороваться, называть себя и свою Компанию и кратко формулировать суть проблемы, которую хотели бы разрешить в процессе телефонных переговоров. В начале телефонного разговора рекомендуется спрашивать, удобно ли общаться. Выяснить, как зовут собеседника, и обращаться к нему во время разговора по имени.
- не застав на месте нужного человека, рекомендуется поинтересоваться, когда удобнее перезвонить

или оставить свое имя и номер телефона.

- Телефонный этикет в Компании требует абсолютного внимания к собеседнику. Сотрудникам не рекомендуется разговаривать с людьми в офисе, отвлекаться на другие дела, шумы и прочие помехи параллельно телефонным переговорам.
- если в процессе разговора произошел обрыв связи, перезвонить следует позвонившему.
- заканчивать телефонный разговор, как правило, также следует позвонившему.
- передавая значительный объем информации, в Компании принято пользоваться электронной почтой.

## 9. Кадровая и социальная политика Компании

### 9.1. Принципы подбора и отбора персонала

Подбор и последующий отбор персонала в Компанию производится с учётом требований, предъявляемых к данной должности, на основе знаний, опыта, потенциала и черт характера без дискриминации по возрасту, полу, национальной принадлежности, вероисповедания, семейному статусу, политическим убеждениям.

Оценка соискателей производится на основе принципов объективности и независимости.

Никакие методы оценки и обследования соискателей не производятся без их на то согласия.

Запрещены любые действия, которые могут нанести вред соискателям, в том числе, и на их нынешней работе.

### 9.2. Ротация персонала

Под ротацией персонала в Компании понимается система переводов и перемещений сотрудников, как по инициативе руководства, так и по собственной инициативе сотрудника внутри подразделения или Компании на новые рабочие места на регулярной, правомерной и организованной основе.

В нашей Компании сотруднику предлагаются следующие варианты кадровых перемещений:

- вертикальное развитие карьеры - продвижение по карьерной лестнице (целенаправленное повышение квалификации, увеличение объемов работ, постепенное делегирование полномочий, повышение ответственности, наставничество, выдвижение в резерв и возможности роста по иерархической лестнице в структуре);
- горизонтальное развитие карьеры - перемещение в другое подразделение с возможностью переподготовки (переквалификации) сотрудника (освоение сотрудником новых дисциплин, новой специальности, предоставление перспектив расширения ответственности, получение дополнительных объемов работ), ротация персонала из подразделения в подразделение;
- выделение самостоятельных проектов и наделение сотрудников большими полномочиями в рамках проекта (увеличение ответственности, возможности привлечения к сотрудничеству других сотрудников).

### 9.3. Система материального стимулирования сотрудников в Компании

В Компании придерживаются принципа справедливой оплаты, которая нацелена на результат. Условия оплаты оговариваются заранее и должны быть поняты сотрудником.

Заработная плата выплачивается согласно действующему в Компании Порядку путём перечисления средств на счёт сотрудника в банке. При начислении денег сотрудник получает на руки расчётный документ, где указан размер заработной платы и все начисления.

Заработная плата в ООО «Фарм-Трэйд»; выплачивается два раза в месяц: 15 и 30 числа. Размер заработной платы и премиальных выплат регулярно пересматривается с целью поддержания конкурентоспособности на рынке труда.

Вопросы изменения размера или схемы оплаты труда являются рабочими вопросами и могут открыто обсуждаться сотрудником с непосредственным руководителем по следующей процедуре:

- Что конкретно сотрудник предлагает изменить в заработной плате и/или схеме её расчета?
- Что, в связи с этим, сотрудник готов делать по-другому, дополнительно?
- Как это может быть полезно Компании?

В ответ на свою просьбу и/или предложение сотрудник может получить как согласие, так и аргументированный отказ. Интересоваться зарплатами своих коллег в Компании запрещается.

### 9.4. Система нематериального стимулирования сотрудников в Компании.

ООО «Фарм-Трэйд» предоставляет всем сотрудникам возможности для профессионального и

карьерного роста. В Компании разрабатываются планы обучения для различных категорий сотрудников. Обучение осуществляется как силами собственных преподавателей-тренеров, так и с привлечением внешних консультантов. Участие в тренингах, семинарах, конференциях дает возможность для развития у сотрудников необходимых навыков и повышения уровня профессиональной квалификации.

#### 9.5. Социальные гарантии, предоставляемые Компанией сотрудникам.

Компания предоставляет сотрудникам все гарантии, оговоренные в Трудовом Кодексе РФ.

В осенне-зимний период осуществляется бесплатная вакцинация сотрудников.

Сотрудникам предоставляется возможность приобретать лекарственные препараты по оптовым ценам, для чего в Компании внедрена система электронного заказа лекарств.

Для сотрудников организована доставка служебным автотранспортом в пределах города Ставрополя.

Также сотрудникам оказывается содействие в организации кредитования. Для удобства сотрудников менеджеры банков приезжают в Компанию для проведения консультаций по вопросам оформления кредитов по специальным программам.

#### 9.6. Оценка и развитие персонала.

В Компании ежегодно проводится оценка персонала - специальная комплексная процедура, позволяющая получать максимально полную и точную информацию о сотруднике Компании, потенциале его развития и т. д.

Оценочные мероприятия проводятся в случае:

- отбора кандидатов на вакантную должность;
- горизонтальной и вертикальной ротации кадров;
- отбора кандидатов в кадровый резерв;
- составления индивидуального плана развития сотрудника.

Ежегодная развивающая оценка сотрудников проводится с целью выявления недостающих компетенций сотрудника, которые ему необходимы при выполнении должностных обязанностей. После подведения итогов за год и получения результатов развивающей оценки руководителем совместно с сотрудником составляется план индивидуального развития.

#### 9.7. Кадровый резерв

Формирование кадрового резерва в Компании - это комплексный процесс отбора и целенаправленного профессионального развития персонала, способного замещать руководящие должности в ООО на основании принципов открытости, равных прав при конкурсном замещении должности, приоритете успешности профессиональной деятельности.

Резерв формируется из состава сотрудников структурных подразделений фирмы. Основными критериями отбора в резерв являются:

- профессиональные (успешное выполнение профессиональных обязанностей, структура профессиональных знаний, умений и навыков, профессиональный опыт человека, уровень квалификации);
- личностно-деловые (организованность, ответственность, самооценка, инициативность, эффективность деятельности);
- морально-психологические (надежность, честность, лояльность, нервно-психическая устойчивость, стремление к саморазвитию, интеллект);
- интегральные (состояние здоровья, общая культура, авторитет в коллективе, презентабельность);

#### 9.8. Ключевые сотрудники Компании

В ООО «Фарм-Трэйд» трудятся высококвалифицированные специалисты, профессионалы своего дела, выполняющие все работы с высоким качеством, глубоко преданные интересам Компании и пользующиеся заслуженным уважением в коллективе. Ключевые сотрудники - это «Золотой фонд» Компании, команда настоящих единомышленников и энтузиастов. Обязательный минимум требований для тех, кто хочет попасть в «Золотой фонд» ООО «Фарм-Трэйд» стаж работы в подразделениях Компании должен быть не менее 2,5 лет, опыт работы по данной специальности - не менее 5-ти лет, развитые лидерские качества, заслуженный авторитет среди сотрудников Компании, транслирование ценностей Компании, универсальность знаний; умение и желание обучать других и заниматься

самообразованием, участие в рабочих группах, производственных проектах, кураторство, наставничество, лояльность к Компании, позитив, искренность по отношению к сотрудникам и Компании в целом.

В Компании также выделяются ключевые должности, которые отвечают следующим параметрам: сложность поиска данного рода специалистов на рынке труда; уникальность знаний, навыков, опыта; длительность и трудоёмкость внутреннего обучения; уникальность образования.

#### 10. Процедура функционирования Кодекса

10.1. Комиссия по противодействию коррупции и соблюдению правил деловой этики, как гарант соблюдения норм и правил, описанных в данном Кодексе.

Для обеспечения эффективного функционирования данного Кодекса в Компании создана Комиссия по противодействию коррупции и соблюдению правил деловой этики, далее Комиссия, состоящая из наиболее авторитетных сотрудников ООО «Фарм-Трэйд» пользующихся всеобщим уважением и доверием.

Члены Комиссии, наряду с выполнением своих функциональных обязанностей по совместительству выполняют ряд нижеперечисленных функций:

- разъяснение (знакомство) сотрудникам Кодекса корпоративной этики Компании.
- пересмотр и дополнение Кодекса корпоративной этики Компании.
- разрешение внутренних конфликтов, связанных с нарушением положений настоящего Кодекса.
- разрешение иных вопросов, подпадающих под действие данного Кодекса.

#### 10.2. Процедуры рассмотрения этических проблем и споров

Комиссия устанавливает регламент работы и процедуры рассмотрения этических проблем и споров таким образом, чтобы каждый сотрудник Компании имел возможность урегулировать проблемы, подпадающие под действие настоящего Кодекса.

Комиссия по противодействию коррупции и соблюдению правил деловой этики регламентирует процедуру оценки серьезности проблемы или нарушения и, при необходимости, проводит рассмотрение произошедшего прецедента. В случае подтверждения того, что нежелательные действия имели место, Комиссия рекомендует руководству применить по отношению к нарушителю меры дисциплинарного воздействия.

#### 10.3 Процедуры изменения и развития настоящего Кодекса

Настоящий Кодекс будет развиваться с учётом текущих изменений внутри Компании и вне неё.

Кодекс может быть дополнен и/или изменён решением Директора компании.

Корпоративный Кодекс един для всех сотрудников ООО «Фарм-Трэйд». Все сотрудники Компании добровольно принимают на себя обязательства по соблюдению принципов, норм и правил делового поведения, установленных в данном Кодексе.

#### 10.4. Ответственность за исполнение настоящего Кодекса

Ответственность за исполнение норм и правил, отражённых в настоящем Кодексе, возлагается на каждого сотрудника Компании вместе с процедурой подписания Трудового Договора.

Контроль исполнения настоящего Кодекса возлагается на руководителей подразделений и Комиссию по противодействию коррупции и соблюдению правил деловой этики.

#### 11. Заключительные положения

Компания приветствует выполнение сотрудниками положений настоящего Кодекса.

Содержащиеся в Кодексе правила и нормы корпоративной этики сотрудников Компании носят характер общих принципов.

Вопросы, касающиеся области применения Кодекса в специфических условиях, следует адресовать руководителю подразделения, в котором работает сотрудник, или членам Комиссии по противодействию коррупции и соблюдению правил деловой этики Компании.

Каждому сотруднику Компании предлагается изучить Кодекс и подписать лист ознакомления.

Все документы, регламентирующие деятельность подразделений и отдельных сотрудников Компании, разрабатываются с учётом настоящего Кодекса.