

Утверждено приказом  
№11 от «09» января 2020г.  
Директор ООО «Фарм-Трэйд»

\_\_\_\_\_ Арустамов А.А.

Приложение №1 к Приказу №11  
от «09» января 2020г.

## **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 услуг при выполнении служебных обязанностей

Сотрудникам Компании не рекомендуется принимать подарки либо услуги в любом виде от Клиентов или третьих лиц в качестве благодарности за совершенную услугу или совет без оповещения об этом непосредственного руководителя. Получение денег в качестве подарка в любом виде строго запрещено вне зависимости от суммы.

Если сотруднику предложен подарок (услуга в определенной ситуации) и отказ может привести к негативным последствиям для бизнеса, то факт принятия такого подарка должен быть сообщен непосредственному руководителю.

Банкеты, напитки, оплата билетов и гостиниц, а также оплата различных мероприятий (театр, выставки, презентации, развлечения и пр.), возникающих в процессе деловых переговоров или встреч, могут быть оплачены партнером, но об этом также в известность должен быть поставлен вышестоящий руководитель.

## 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; коротко 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 предупредить 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 оставаться 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 без согласования с руководством Компании.

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 отведённых местах и исключительно в определённое 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 подчинённым.

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

Руководителям структурных подразделений Компании рекомендуется показывать подчинённым 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 подчинённых в присутствии других сотрудников, это следует делать конфиденциально.
- руководитель должен уметь признавать перед подчинёнными 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 подчинённому.
- 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:

- 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 своё 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 объём 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.