



УТВЕРЖДЕНО
Советом директоров ООО М4
протокол от «29» апреля 2021г.

КОДЕКС
КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ И ДЕЛОВОГО ПОВЕДЕНИЯ
(РЕДАКЦИЯ 1)

МОСКВА – 2021

СОДЕРЖАНИЕ

1. Термины и определения	3
2. Общие положения	3
3. Период действия и порядок внесения изменений	3
4. Область действия	4
5. Миссия общества	4
6. Корпоративные ценности Общества	4
7. Принципы деятельности Общества	5
8. Взаимоотношения Общества и сотрудников	5
9. Решение проблем	6
10. Ответственность руководителей	6
11. Ответственность перед Обществом	6
12. Ответственность к сфере связей с общественностью и СМИ	6
13. Ответственность в отношениях с контрагентами	7
14. Ответственность в отношениях с конкурентами	7
15. Подарки и развлекательные мероприятия	7
16. Правила делового поведения в Обществе	8

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Внутренний документ – внутренний документ (Политика, Положение, Порядок, Стандарт/Требования, Методика, Инструкция), утвержденный соответствующими органами управления Общества и/или приказом по **Обществу**, устанавливающий требования к выполнению какого-либо бизнес-процесса.

ГД – Генеральный директор, единоличный исполнительный орган **Общества**.

Законодательство – система нормативных правовых актов, действующих на территории Российской Федерации и под действие которых попадает деятельность **Общества**, включая подзаконные нормативные акты — указы Президента, постановления Правительства, нормативные акты федеральных органов исполнительной власти и т. п.

Кодекс – настоящий Кодекс корпоративной этики и делового поведения.

Контрагент – любое российское или иностранное юридическое или физическое лицо, с которым Общество вступает в договорные отношения, за исключением трудовых отношений.

Общество – Общество с ограниченной ответственностью М4 Б2Б маркетплейс,
сокращенное наименование – ООО М4

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Кодекс призван повысить эффективность выполнения сотрудниками Общества своих должностных обязанностей.

2.2. Знание и соблюдение сотрудниками Общества положений Кодекса является одним из критериев оценки качества их корпоративной этики и делового поведения.

2.3. Ознакомление сотрудником Общества с Кодексом производится при приеме на работу в порядке, предусмотренном статьей 68 Трудового кодекса Российской Федерации.

2.4. Каждому сотруднику Общества надлежит принимать все необходимые меры для соблюдения положений Кодекса.

3. ПЕРИОД ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

3.1. Кодекс является Внутренним документом Общества постоянного действия.

3.2. Кодекс утверждается, признается утратившей силу в Обществе решением Совета директоров Общества и вводится в действие в Обществе приказом Общества.

3.3. Изменения в Кодекс вносятся на основании решения Совета директоров Общества, и вводятся в действие в Обществе приказом Общества.

3.4. В случае если отдельные пункты Кодекса войдут в противоречие с действующим Законодательством, применяются положения действующего Законодательства. В случае если отдельные пункты Кодекса войдут в противоречие с традициями, обычаями или чьими-либо представлениями о соответствующих правилах поведения, применяется Кодекс.

3.5. Внутренние документы, которые издаются в Обществе для разъяснения и уточнения положений Кодекса, утверждаются ГД.

3.6. Кодекс вступает в действие на 3-ий рабочий день, следующий за днем его утверждения.

4. ОБЛАСТЬ ДЕЙСТВИЯ

4.1. Основным кругом лиц, попадающих под действие Кодекса, являются сотрудники Общества, находящиеся с ним в трудовых отношениях, вне зависимости от занимаемой должности и выполняемых функций, в том числе и члены Совета директоров.

4.2. Кодекс представляет собой набор базовых принципов, в соответствии с которыми Общество ведет бизнес.

4.3. Соблюдение сотрудниками Общества принципов и требований Кодекса учитывается при формировании кадрового резерва для выдвижения на вышестоящие должности, а также при наложении дисциплинарных взысканий.

4.4. Общество оставляет за собой право принимать решения о применении мер юридической ответственности в отношении сотрудников, нарушивших положения Кодекса и/или Законодательства, в соответствии с нормами действующего Законодательства и Внутренних документов Общества. К сотруднику, допустившему нарушение предусмотренных Кодексом принципов и правил поведения и совершившему в связи с этим дисциплинарный проступок, могут быть применены меры дисциплинарного взыскания (замечание, выговор, увольнение).

4.5. Иные Внутренние документы Общества не должны противоречить Кодексу.

4

5. МИССИЯ ОБЩЕСТВА

5.1. Разработка, поддержание и развитие интеллектуальной IT-платформы для эффективного выполнения b2b-заказов в сфере производства и торговли продукцией «суперфреш».

5.2. Формирование высоких стандартов ведения бизнеса и инновационных технологий, создание новых возможностей для развития сотрудников, партнеров, инвесторов.

6. КОРПОРАТИВНЫЕ ЦЕННОСТИ ОБЩЕСТВА

6.1. **Профессионализм** — глубокое знание своей специальности, своевременное и качественное выполнение поставленных задач, постоянное совершенствование профессиональных знаний и умений;

6.2. **Инициативность** — активность и самостоятельность сотрудников в оптимизации производственного процесса;

6.3. **Бережливость** — ответственный и бережный подход к использованию активов Общества, к собственному рабочему времени и рабочему времени других сотрудников;

6.4. **Взаимное уважение** — командный дух в работе, доверие, доброжелательность и сотрудничество в процессе решения поставленных задач;

6.5. **Открытость к диалогу** — открытый и честный обмен информацией, готовность совместно выработать оптимальное решение;

6.6. **Преемственность** — уважение к труду и опыту старших поколений, профессиональное обучение и наставничество;

6.7. **Имидж** — использование приемов и стратегий, направленных на создание позитивного мнения об Обществе.

7. ПРИНЦИПЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБЩЕСТВА

1. Общество открыто в своей деятельности.

2. Общество ценит и уважает своих сотрудников.

3. Общество признаёт только честный способ ведения рыночной конкуренции.

4. Общество дорожит деловой репутацией.

5. Общество сохраняет приверженность высоким стандартам по всем направлениям бизнес-деятельности.

6. Общество стремится к тому, чтобы каждый сотрудник гордился тем, что работает в Обществе.

8. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ ОБЩЕСТВА И СОТРУДНИКОВ

8.1. Общество строит отношения со своими сотрудниками на принципах долгосрочного сотрудничества, взаимного уважения и неукоснительного исполнения взаимных обязательств.

8.2. Общество не допускает по отношению к своим сотрудникам каких-либо проявлений дискриминации по политическим, религиозным, национальным и иным подобным мотивам при приеме на работу, оплате труда, продвижении по службе.

8.3. Общество принимает меры, направленные на охрану здоровья, труда и обеспечение безопасности сотрудника Общества. Общество создает все необходимые условия для профессионального роста, повышения социального благополучия сотрудника Общества.

8.4. Общество с пониманием относится к участию своих сотрудников в общественной и предпринимательской деятельности при условии отсутствия негативного влияния данной деятельности на Общество, а также непосредственно на выполнение сотрудником Общества своих должностных обязанностей.

8.5. Сотрудник Общества не допускает возникновения ситуаций, которые могут повлечь нанесение ущерба деловой репутации, иным нематериальным или материальным интересам Общества.

8.6. При возникновении или угрозе возникновения внутри трудового коллектива конфликтных ситуаций, которые могут оказать негативное влияние на осуществление трудовой функции и/или на атмосферу внутри трудового коллектива, сотрудник Общества информирует об этом руководителя корпоративного управления и/или ГД.

8.7. Руководитель корпоративного управления и/или ГД предпринимает необходимые меры для урегулирования конфликтной ситуации или для недопущения ее возникновения.

8.8. Сотрудник Общества не допускает высказываний (в том числе в социальных интернет-сетях), которые могут нанести ущерб Обществу. При предоставлении комментариев в отношении деятельности Общества, сотрудник Общества несет персональную ответственность за содержание размещаемой им информации об Обществе в публично доступных ресурсах сети Интернет, включая социальные сети.

9. РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ

9.1. Советуйтесь с окружающими. «И мудрому человеку совет требуется.»

9.2. В случае возникновения вопроса о любой этической проблеме или вопроса о положениях Кодекса (его толкование), сотрудники могут сообщить об этом своему непосредственному руководителю, руководителю корпоративного управления, ГД.

10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДИТЕЛЕЙ

10.1. Культура добросовестности и соблюдения обязательств начинается сверху. Руководители структурных подразделений Общества должны соблюдать требования Кодекса в своей ежедневной деятельности и требовать этого от своих подчиненных.

10.2. Руководители несут ответственность за нарушение правовых и этических норм, даже если они делегировали задачи своим сотрудникам.

10.3. Руководители должны быть открытыми для обсуждения с сотрудниками этических и правовых проблем.

10.4. Ответственность руководителей за соблюдение Кодекса не уменьшает ответственность каждого сотрудника.

11. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРЕД ОБЩЕСТВОМ

11.1. Общество действует в соответствии с принципами правового и этического соответствия. Каждый сотрудник должен действовать добросовестно, и обязан знать и соблюдать Законодательство и Внутренние документы Общества.

12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ К СФЕРЕ СВЯЗЕЙ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ И СМИ

12.1. Общество следит за соблюдением высоких этических стандартов в отношениях со средствами массовой информации. Общество не допускает распространения недостоверной информации, сокрытия и/или искажения фактов в своей публичной деятельности или других мероприятиях по связям с общественностью.

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

12.3. Самостоятельно взаимодействовать со СМИ по рабочим вопросам сотрудникам Общества запрещено.

13. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ В ОТНОШЕНИЯХ С КОНТРАГЕНТАМИ

13.1. Отношения с Контрагентами должны строиться на законных и честных основаниях. Их выбор должен проводиться на основе объективных критериев, включая коммерческие условия, качество, надежность, репутацию, а также политики и процедуры Контрагента.

13.2. При выборе Контрагентов и при работе с ними сотрудники должны строго следовать политикам, кодексам и регламентам Общества.

14. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ В ОТНОШЕНИЯХ С КОНКУРЕНТАМИ

14.1. Сотрудники не должны использовать незаконные методы получения конфиденциальной информации о конкурентах, включая кражи, незаконное проникновение на чужую территорию, подслушивание, прослушивание телефонных разговоров, хакерские компьютерные атаки, вторжение в личную жизнь, подкуп, принуждение, шпионаж и угрозы.

14.2. Сотрудникам запрещается делать ложные заявления о конкурентах или их товарах и услугах.

14.3. Сотрудникам разрешается осуществлять сбор информации о конкурентах посредством изучения общедоступной информации или запросов, направленных этичным способом. В частности, разрешается использовать информацию, поступившую:

- из общедоступных документов, поданных в государственные органы;
- из публичных выступлений высших должностных лиц компаний;
- из годовых отчетов, квартальных отчетов, пресс-релизов;
- из новостных статей или публикаций в отраслевых изданиях.

14.4. Сотрудники также вправе задавать вопросы или получать информацию о конкурентах от третьих лиц, если нет оснований полагать, что такие третьи лица имеют договорные или иные юридические обязательства о неразглашении такой информации либо такая информация получена с использованием незаконных методов и может повлиять на деятельность Общества.

15. ПОДАРКИ И РАЗВЛЕКАТЕЛЬНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ

15.1. Подарки, предоставленные сотруднику Общества Контрагентом, могут помешать объективному подходу в ведении дел с данным Контрагентом.

15.2. Сотрудникам Общества запрещается, если это связано с исполнением трудовых обязанностей:

- принимать или предлагать деньги или денежные эквиваленты (ценные бумаги, векселя и т.д.);
- принимать или предлагать любые подарки и приглашения в обмен на услуги или при обстоятельствах, которые могут привести к подозрениям в неправомерном влиянии или предосудительном поведении;

- просить о подарках или услугах.

16. ПРАВИЛА ДЕЛОВОГО ПОВЕДЕНИЯ В ОБЩЕСТВЕ

16.1. В Обществе приветствуется:

- **инновационный подход.** Здоровое любопытство и живое воображение. 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 непроизводственными 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 - он овладеет этим в скором времени, потому что этот сотрудник умеет учить себя сам. Если же сотруднику что-либо неясно в работе, он обязательно задаст вопросы компетентным людям.

- **позитивность в своих мыслях и словах.** В разговорах с коллегами сотрудник говорит о том, как улучшить положение Общества 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 Общества 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 Общества 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.

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

– **культура поведения вне работы.** Общество приветствует высокий уровень культуры поведения сотрудников и вне работы - в семье и общественных местах. Сотрудник должен осознавать свою сопричастность к успешному, сильному и конкурентоспособному Обществу.

– **взаимоуважение, вежливость и доброжелательность.** Сотрудник относится к людям, с которыми общается, доброжелательно и уважительно. В коллективе создается атмосфера взаимного доверия, уважения и взаимовыручки.

16.2. В Обществе не принято:

– **формально (только в рамках своей должностной инструкции) подходить к своим обязанностям.** В Обществе 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 Обществе не принято употреблять грубые слова, общаться в резком тоне с коллегами, Контрагентами.

– **панибратство.** Бизнес - это умение общаться, прежде всего, по-деловому. Неуместные анекдоты, «плоские» шутки не являются элементами делового общения.

– **опаздывать и уходить раньше времени.** Время - важный ресурс бизнеса. В Обществе 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 Обществе не принято отодвигать сроки работ и выполнения обязательств, как между сотрудниками, так и по отношению к Контрагентам.

– **отвлекаться от выполнения рабочих задач.** В Обществе 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 Обществе не принято, чтобы в рабочее время в кабинете отсутствовали все сотрудники, конфиденциальные документы на рабочем столе оставаться не должны.

– **не представляться, не называть название Общества при телефонном разговоре.** В Обществе не принято, не представляться при входящих и исходящих телефонных звонках. Как правило, при входящем и исходящем телефонном звонке сотрудники первыми говорят название Общества или его отдела (структурного подразделения), а также свое имя.

– **отказываться от участия в корпоративных мероприятиях.** Неформальные мероприятия - День рождения Общества, субботник, совместные праздники и тренинги - важные события в жизни коллектива Общества.

16.3. Сотрудникам Общества запрещается:

– **не выполнять обязательства и некорректно вести себя.** В Обществе запрещается сознательное невыполнение обязательств перед коллегами и Контрагентами.

– **в Обществе запрещено некорректно вести себя по отношению к Контрагентам и органам власти.** Некорректными считаются любые сознательные действия, относительно которых было заранее известно, что они могут принести финансовый или моральный ущерб Обществу, нанести удар по репутации Общества или репутации его Контрагентов.

– **деловое общение с конкурентами.** В Обществе запрещается деловое общение с представителями конкурирующих организаций без согласования с руководством

– **принимать подарки и вознаграждения.** В Обществе запрещается принимать подарки и компенсировать расходы за счет другой стороны без согласования с руководством Общества.

– **сотрудникам запрещается принимать денежные вознаграждения в любой форме от Контрагентов.**

– **делать замечания руководителю в присутствии подчиненных.** Руководителям Общества 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 Обществе не принято обсуждать с коллегами размер заработной платы и компенсации, за исключением общения по этому поводу с непосредственным руководителем или ГД.

– **играть в компьютерные игры.** С целью рационального использования рабочего времени в Обществе 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 Общества.

– **злоупотребление алкоголем, наркотиками.** Находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения на территории Общества и при выполнении рабочих заданий.

– **проявление нелояльности к Обществу.** Пренебрежение интересами Общества, подтасовка, выдача одного за другое, сокрытие информации или распространение ложной информации, раскрытие коммерческой тайны, информации о клиентах, неуважительные отзывы о своем Обществе, любые формы обмана - расцениваются как проявление нелояльности.

16.4. Этические нормы отношений между руководителем и подчиненным

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

16.4.2. Руководителям Общества 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 ровным, 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.

16.5. Правила проведения деловых собраний и совещаний в Обществе

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

16.5.2. В Обществе приняты следующие правила и нормы:

– приходить на собрания и совещания или подключаться к данным деловым мероприятиям, которые проводятся с использованием современных средств коммуникации, вовремя.

– заранее готовиться к предстоящим деловым мероприятиям.

– перед началом делового мероприятия ставить на виброзвонок мобильный телефон, либо отключать его звук.

– в случае необходимости покинуть деловое мероприятие, спросить разрешение у ведущего, если это не оговаривалось заранее, негромко извиниться и покинуть помещение.

– при входе в помещение, где проходит деловое собрание (совещание) необходимо негромко извиниться и войти.

– заранее выяснять регламент выступлений и не превышать своё выступление за счёт сокращения времени следующих сотрудников.

– секретарю (ведущему) деловых мероприятий перед выступлением каждого оратора необходимо представить его аудитории, называя имя выступающего, его должность, основание для выступления и тему.

16.6. 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.

16.7. Правила проведения телефонных переговоров

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

16.7.2. 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 Обществе, требует поднимать трубку не позже третьего звонка, так как для первого впечатления об Обществе 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 Общества.
- 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 свое Общество 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 Обществе 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 Обществе принято пользоваться электронной почтой.