



## КОДЕКС ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ



● ВВЕДЕНИЕ

● СФЕРА ДЕЙСТВИЯ

● СПРАВЕДЛИВОСТЬ

● ПРОЗРАЧНОСТЬ

● УВАЖЕНИЕ

● СОТРУДНИЧЕСТВО

● СВОБОДА

● ДОВЕРИЕ

● ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ UNICREDIT





*Кодекс деловой этики является результатом процесса, в котором участвовали многие сотрудники нашей Группы, сперва – в ходе обсуждения корпоративной культуры, а затем – при разработке комплекса основополагающих принципов нашего поведения на работе.*

*Кодекс деловой этики по своей сути отличается от других аналогичных, на первый взгляд, документов. Его характеризует особая логика – он вовлекает читателя на эмоциональном и рациональном уровнях и, таким образом, подводит его к выводам, своим ключевым идеям.*

*Цель Кодекса – определить модели эффективного поведения в тех нестандартных, порой сложных ситуациях, с которыми мы неизбежно сталкиваемся в нашей повседневной рабочей деятельности, и помочь нам ответственно и профессионально принимать решения.*

*Кодекс можно читать и толковать на двух разных уровнях, взаимно не исключаящих, а скорее, дополняющих друг друга, переплетающихся между собой.*

*На первом уровне рассматривается только суть проблем, с которыми мы сталкиваемся.*

*Второй уровень, который мы назвали Матрица, дает нам примеры реализации этических норм в конкретных действиях путем сопоставления корпоративных ценностей с нашим поведением по отношению к каждой группе лиц, с которыми взаимодействует Банк. Таким образом, в каждом конкретном случае мы можем оценить, насколько полно и последовательно в своем поведении мы реализуем корпоративные этические стандарты.*

*Кодекс начинается с Введения, в котором излагается основное содержание документа. Затем, в разделе Сфера действия, формируется основная цель документа, которая заключается в определении системы ценностей и норм поведения, способствующих максимальному развитию наших профессиональных навыков и самостоятельного ответственного подхода к делу, обеспечивая, таким образом, стабильное увеличение прибыли Группы в долгосрочной перспективе.*

*С одной стороны, мы понимаем, что работодатель, который в своей деятельности уделяет чрезмерное внимание традициям (в ущерб новым подходам, идеям), вряд ли сможет добиться блестящих результатов. С другой стороны, соглашаясь с определенными принципами и нормами поведения, мы должны удостовериться в том, что ни один работник не допустит действий, несовместимых с репутацией, которую стремится поддерживать UniCredit.*

*Работа над Кодексом деловой этики не предусматривала разработку всеобъемлющего комплекса правил, поскольку закон (первая сфера правового регулирования) и корпоративные нормативные акты (вторая сфера) уже определяют круг наших личных должностных обязанностей. Этот документ, скорее, представляет собой структурированную систему, построенную на общих основных ценностях и нормах поведения, которыми мы можем руководствоваться.*

*Вот почему мы намерены разработать третью сферу регулирования или правил, чтобы предоставить конфликтующим сторонам возможность совместными усилиями урегулировать свои разногласия на основе честного признания допущенных ошибок или нанесенных обид, а также принятия на себя ответственности по отношению к пострадавшей стороне.*

*Цель Кодекса деловой этики заключается не в том, чтобы повлиять на наши личные ценности (напротив, уважение к другим культурам – это одна из наших корпоративных ценностей), а в том, чтобы для нашей корпоративной жизни, а следовательно, и для наших отношений со всеми заинтересованными лицами была характерна твердая общность принципов, определяющих уникальный облик нашей Группы.*

# КОДЕКС ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ

## КОДЕКС ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ

- ВВЕДЕНИЕ
- СФЕРА ДЕЙСТВИЯ
- СПРАВЕДЛИВОСТЬ
- ПРОЗРАЧНОСТЬ
- УВАЖЕНИЕ
- СОТРУДНИЧЕСТВО
- СВОБОДА
- ДОВЕРИЕ
- ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ UNICREDIT

В Кодексе деловой этики Группы UniCredit изложены принципы, которые должны направлять и вести нас в повседневной деятельности.

Кодекс отражает систему ценностей, на которую мы можем опираться в критические моменты. Он задуман как основа для поиска выхода из проблемных ситуаций, которые не всегда регламентируются законами, подзаконными актами или внутренними корпоративными процедурами. Способствуя повышению профессионализма одновременно с сохранением личной свободы действий, Кодекс определяет облик нашего бизнеса.

Кодекс является результатом процесса, который начался во время реорганизации итальянских банков Группы по группам клиентуры. Он начался с формулирования основополагающих ценностей UniCredit и продолжился опытом работы «Лабораторий ценностей», открывших возможности для диалога о стратегии и направлениях будущего развития.

Цель создания Кодекса деловой этики заключается в том, чтобы:

- установить нормы, которые помогут людям определять свое поведение в тех областях повседневной деятельности, где потенциально могут возникать конфликты между личными моральными принципами, бизнес-целями и различными культурами;
- создать сплоченность путем преодоления конфликтов и споров;
- поощрять формирование единого мнения и коллективного опыта среди всех наших коллег.



## КОДЕКС ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ

● ВВЕДЕНИЕ

● СФЕРА ДЕЙСТВИЯ

● СПРАВЕДЛИВОСТЬ

● ПРОЗРАЧНОСТЬ

● УВАЖЕНИЕ

● СОТРУДНИЧЕСТВО

● СВОБОДА

● ДОВЕРИЕ

● ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ UNICREDIT

UniCredit объединяет различные культуры банков и компаний, которые стали частью Группы за минувшие годы. Однако, при всем их разнообразии, эти культуры объединяет стремление к завоеванию рынков, концентрация усилий на росте прибыли, социальная ответственность бизнеса и особое внимание к работе с персоналом.

Стиль управления, принятый в Группе UniCredit, характеризуется прозрачными и конструктивными нормами поведения. Эти нормы представляют собой бесценный актив Группы, который Кодекс деловой этики призван сохранять и поддерживать.

### **I. Бизнес, свобода и сферы регулирования**

Бизнес представляет собой сложную и несовершенную систему. Его сложность объясняется, во-первых, наличием большого количества работников, во-вторых, трудностью сохранения последовательности в действиях, направленных на достижение общих целей, в зачатую противоречивых экономических, политических и социальных условиях, и, в-третьих, необходимостью согласовывать свои интересы с прежними и текущими потребностями экономической среды.

В связи с этим в странах с рыночной экономикой присутствует постоянное стремление к упрощению и усовершенствованию бизнес-процессов, в том числе посредством создания систем регулирования и правил поведения, предназначенных для развития ответственного подхода в деловых отношениях.

Не существует быстрых или простых способов, которые позволили бы избавиться от сложности и несовершенства бизнеса. Мы должны принять это как данность, при этом не закрывая глаза на существующие проблемы, оставляя возможности для дискуссии и диалога, а также признавая тот факт, что крупные организации зачастую могут страдать «болезнью», когда человек становится «винтиком в большой машине», когда отсутствует признание его заслуг со стороны коллег, непосредственного и вышестоящего руководителей. Группа UniCredit стремится снизить степень этой «болезни» и, в конечном счете, преодолеть ее. Это стремление должно постоянно пронизывать нашу культуру, подходы, деятельность и процессы.

Чем больше в корпоративной культуре и правилах бизнеса отражено внимание организации к росту и благополучию каждого сотрудника, тем шире возможности личного и профессионального самовыражения. В этом смысле корпорация может стать цитаделью свободы.

Законы, подзаконные нормативные акты, с одной стороны, и процедуры, соглашения, система ценностей и традиционная практика бизнеса, с другой стороны, создают сложный комплекс правил поведения, принятых для того, чтобы предотвратить мошенничество, хищение, насилие и утрату доверия. Корпоративное управление является частью этой системы. Для того чтобы такой комплекс правил пользовался признанием и уважением, необходим постоянный диалог и дискуссии между всеми заинтересованными сторонами.

## КОДЕКС ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ

Итак, существует тройная структура правил и регулирующих нормативных актов, на которую корпорация должна постоянно ориентироваться. Можно сказать, что существуют три сферы регулирования, которые, являясь разными по происхождению, в то же время преследуют общую цель – попытаться уменьшить уровень несовершенства в бизнесе.

Первая сфера – это комплекс законов и нормативных правовых актов, которые регламентируют взаимодействие бизнеса с сотрудниками, клиентами, рынком, конкурентами и окружающей средой.

Вторая сфера регулирования содержит все правовые нормы, которые проистекают из внутри-корпоративных процессов, трудовых контрактов и обычаев делового оборота и которые устанавливаются компаниями.

И, наконец, третья сфера содержит ценности, выражением которых является Кодекс деловой этики. Она не заменяет первые две сферы, а укрепляет их, поскольку существует наряду с ними и налагает на нас дополнительную ответственность. Это сфера личной ответственности. Она детально определяет цели, обязательства и ответственность всех работников UniCredit, которые возрастают прямо пропорционально обязанностям, возложенным на данного работника, и должностному уровню, на котором он находится. В этой сфере регулирования особое внимание должно уделяться инвесторам и вкладчикам, а также социальным и культурным учреждениям, интересы которых либо сталкиваются, либо совпадают с интересами нашего бизнеса.

### **II. Основы деловой этики UniCredit**

Для нас деловая этика отождествляется с комплексом основополагающих ценностей, призванных оказывать влияние на наше поведение и способствовать завоеванию прочной репутации на рынке. В этом смысле деловая этика означает следование правилам, установленным тремя описанными выше сферами регулирования, не из страха перед санкциями, а как результат убежденности в том, что эти нормы составляют основу цивилизованного сосуществования.

Деловая этика должна сочетаться с необходимой степенью свободы, благодаря которой личные моральные устои (например, религиозные, философские, политические или социальные взгляды, сексуальная ориентация) могут по-прежнему вдохновлять людей, а корпорация остается открытой для культурного и социального плюрализма.

Соблюдение сотрудниками принципов корпоративной этики может стать не только мощным фактором сплочения и совершенствования всех работников UniCredit, но и поможет сформировать единый подход – фундамент репутации Группы за ее пределами.

### III. Путь от прибыли к деловой этике

Кодекс деловой этики касается всех работников нашей Группы – всех, кто вносит важный вклад в формирование прибыли и развитие отношений между нашим бизнесом и обществом.

Прибыль является необходимым условием преемственности и свободы бизнеса. Однако прибыли самой по себе недостаточно, особенно в долгосрочной перспективе: создание прибыли должно осуществляться на основе норм деловой этики, которые способствуют укреплению нашей репутации, как во внутренней, так и во внешней среде.

Соблюдение норм деловой этики является условием устойчивого развития, что позволяет преобразовывать прибыль в успех для наших сотрудников, клиентов, инвесторов (нынешних или потенциальных акционеров и владельцев облигаций), местного населения и всего общества, то есть для всех тех, с кем Группа стремится поддерживать хорошие отношения.

Поэтому в нашей повседневной деятельности необходимо постоянно руководствоваться ценностями, которые мы определяем как основу нашей корпоративной деловой этики.

Эти ценности:

- справедливость
- уважение
- свобода
- прозрачность
- сотрудничество
- доверие

Эти ценности должны определять поведение работников UniCredit в их взаимодействии со всеми деловыми партнерами, включая государственные учреждения и работающих там чиновников. Также работники Группы взаимодействуют с теми, кто играет определяющую роль в создании прибыли Группы и развитии социальных отношений:

- коллегами
- инвесторами
- клиентами и поставщиками
- обществом.

## КОДЕКС ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ

● ВВЕДЕНИЕ

● СФЕРА ДЕЙСТВИЯ

● СПРАВЕДЛИВОСТЬ

● ПРОЗРАЧНОСТЬ

● УВАЖЕНИЕ

● СОТРУДНИЧЕСТВО

● СВОБОДА

● ДОВЕРИЕ

● ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ UNICREDIT

### **Справедливость по отношению к коллегам**

- Необходимо всегда уважать гражданские права – иначе говоря, уважать религиозную, политическую и культурную свободу, право на объединение в профсоюзы и свободу сексуальной ориентации. Любая дискриминация в этих сферах должна быть исключена, ее место должно занять признание профессиональных навыков и способностей сотрудников. Принципы гражданской свободы необходимо укреплять, прилагая особые усилия для того, чтобы вовлекать в коллектив и проявлять уважение по отношению к новым сотрудникам, которые приходят в UniCredit по найму или в результате слияния / приобретения компаний.
- Уважение, внимание к людям и их потребностям, независимо от служебного положения, должны стать характерными чертами нашего поведения внутри организации.
- У нас не должно быть таких явлений, как покровительство или фаворитизм (в любой форме), как при назначении на должность или оценке возможностей продвижения по службе, так и в процессе применения поощрительных программ оплаты труда.

### **Справедливость по отношению к клиентам и поставщикам**

- Это означает, что мы должны неизменно проявлять должное внимание к нашим клиентам, стараясь удовлетворять их потребности, и рассматривать этот принцип как главный во всей нашей деятельности. Цель состоит в том, чтобы, приобретая наши продукты или услуги, клиент осознавал сопряженный с этим потенциальный риск для Банка и понимал ценность предоставляемых ему продуктов или услуг.
- Мы всегда должны быть беспристрастными при выборе поставщиков, вовлекая в этот процесс все заинтересованные подразделения. Таким образом, отношения с поставщиками должны обеспечивать Группе преимущества перед конкурентами.

### **Справедливость по отношению к инвесторам**

- Это означает, что мы должны уделять должное внимание каждому инвестору без проявлений дискриминации или личных предпочтений, чтобы сделать рынки еще более открытыми и конкурентными.

### **Справедливость по отношению к обществу**

- Мы должны проявлять инициативу в отношениях с обществом, предлагая ему поддержку, услуги и возможности без каких-либо проявлений дискриминации.
- Мы должны содействовать развитию общества за счет таких действий, которые учитывают реальные потребности общества и находятся в соответствии с целью создания устойчивой прибыли для Группы.

## КОДЕКС ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ

● ВВЕДЕНИЕ

● СФЕРА ДЕЙСТВИЯ

● СПРАВЕДЛИВОСТЬ

● ПРОЗРАЧНОСТЬ

● УВАЖЕНИЕ

● СОТРУДНИЧЕСТВО

● СВОБОДА

● ДОВЕРИЕ

● ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ UNICREDIT

#### **Прозрачность по отношению к коллегам**

- Знание – это актив бизнеса, которым надо делиться, а не монополизировать или использовать для усиления личного влияния в отношении окружающих или бизнеса как такового.
- На каждом этапе карьеры работника следует информировать его о используемых критериях и фактических результатах оценки его деятельности. В тех случаях, когда считается необходимым соблюдение конфиденциальности, следует четко разъяснить причины и границы применения этого принципа.

#### **Прозрачность по отношению к клиентам и поставщикам**

- Это означает, что мы должны доходчиво и своевременно разъяснить каждому клиенту характеристики предлагаемых нами продуктов и услуг и возможные последствия их приобретения.
- Выбор поставщиков должен быть объективным.

#### **Прозрачность по отношению к инвесторам**

- Предоставление информации участникам рынка является экономической и культурной ценностью и осуществляется четко, полно и своевременно, с использованием наиболее эффективного канала связи для каждой группы инвесторов.

#### **Прозрачность по отношению к обществу**

- Отношения с обществом должны быть прозрачными; население следует информировать обо всем, что и как делает UniCredit, исходя из убеждения, что такое отношение повышает уровень признания и легитимности нашего существования, нашей деятельности со стороны общества.



## КОДЕКС ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ

● ВВЕДЕНИЕ

● СФЕРА ДЕЙСТВИЯ

● СПРАВЕДЛИВОСТЬ

● ПРОЗРАЧНОСТЬ

● УВАЖЕНИЕ

● СОТРУДНИЧЕСТВО

● СВОБОДА

● ДОВЕРИЕ

● ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ UNICREDIT

#### **Уважение по отношению к коллегам**

- Все наши работники должны иметь четко определенные функции и сферы ответственности.
- Это означает, что мы должны постоянно прислушиваться к мнениям наших работников, уделять им внимание, уважать их ценности, чувства и убеждения, никогда не прибегая к любым формам давления или действий, которые могут обидеть сотрудника.

#### **Уважение по отношению к клиентам и поставщикам**

- Это означает, что мы должны регулировать и обеспечивать конфиденциальность информации, поступающей в наше распоряжение в результате установившихся отношений с клиентами, которым мы поставляем свои продукты и услуги. Этот же принцип должен применяться в отношении бизнеса, его активов и решений.
- Отношения с поставщиками следует выстраивать на основе открытой коммуникации, что будет способствовать реализации наиболее инновационных и поэтому требующих к себе самого ответственного подхода процессов.

#### **Уважение по отношению к инвесторам**

- Это означает, что по отношению к инвесторам мы должны придерживаться правил поведения, которые соответствуют корпоративным ценностям и принципам профессиональной этики, отражающим высшие стандарты рынка.

#### **Уважение по отношению к обществу**

- Экономическое развитие общества должно поддерживаться проявлением чуткости и внимания к его социальной стабильности и экологической устойчивости окружающей среды.

## КОДЕКС ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ

● ВВЕДЕНИЕ

● СФЕРА ДЕЙСТВИЯ

● СПРАВЕДЛИВОСТЬ

● ПРОЗРАЧНОСТЬ

● УВАЖЕНИЕ

● СОТРУДНИЧЕСТВО

● СВОБОДА

● ДОВЕРИЕ

● ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ UNICREDIT

### **Сотрудничество с коллегами**

- Это означает партнерские отношения с коллегами, обмен с ними информацией и знаниями для достижения общего результата и признания нашего профессионализма со стороны партнеров, клиентов, инвесторов, общества.
- Мы должны внимательно прислушиваться к просьбам наших коллег, стараясь, таким образом, позитивно влиять на рабочую атмосферу.

### **Сотрудничество в отношениях с клиентами и поставщиками**

- Это означает, что мы должны предлагать клиентам выгодные условия, удовлетворять их потребности и обеспечивать надежность в обмен на оплату наших продуктов и услуг.
- Мы должны уметь находить индивидуальный подход к каждому клиенту и реализовать его в нашей практической деятельности, для того чтобы предложить клиенту соответствующие продукты и услуги.
- Это означает сотрудничество с поставщиками на основе взаимного обмена знаниями и информацией, с тем чтобы и наш бизнес и его поставщики могли увеличивать свою прибыль и укреплять свою репутацию.

### **Сотрудничество в отношениях с инвесторами**

- Это означает готовность бизнеса беспристрастно воспринимать со стороны инвесторов обратную связь, полученную официальным путем.

### **Сотрудничество в отношениях с обществом**

- Исключительно важно, чтобы отношения с обществом, в котором работает UniCredit, строились на основе взаимного обмена информацией, создания условий для дискуссии и обмена мнениями.

## КОДЕКС ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ

● ВВЕДЕНИЕ

● СФЕРА ДЕЙСТВИЯ

● СПРАВЕДЛИВОСТЬ

● ПРОЗРАЧНОСТЬ

● УВАЖЕНИЕ

● СОТРУДНИЧЕСТВО

● СВОБОДА

● ДОВЕРИЕ

● ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ UNICREDIT

#### **Свобода в отношениях с коллегами**

- Мы должны создать культуру, в которой люди могли бы свободно высказывать свое несогласие и не бояться пересматривать свои взгляды, преодолевая иерархические и бюрократические преграды. Те из нас, кто не поддерживает высказываемое несогласие, также не должны стесняться высказывать свое мнение, для того чтобы его учитывали. Сотрудники, занимающие высокие должности, должны в данном случае проявлять справедливость и уважение.
- Свобода предпринимательства и построения карьеры должна реализовываться и получать признание, только если сохраняется уважение к разнообразию культур.

#### **Свобода в отношениях с клиентами и поставщиками**

- Мы должны научиться управлять межличностными отношениями на основе принципов свободы и равенства, без подобострастного отношения к более сильным и высокомерного отношения к более слабым.

#### **Свобода в отношениях с инвесторами**

- Это означает стремление к свободе действий, которая позволяет нам избежать необоснованного чрезмерного контроля и при этом выполнять свои обязательства перед участниками рынка.

#### **Свобода в отношениях с обществом**

- Все действия, предпринимаемые UniCredit в отношении общества, должны характеризоваться полным уважением к индивидуальным этическим нормам и местной культуре.

## КОДЕКС ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ

● ВВЕДЕНИЕ

● СФЕРА ДЕЙСТВИЯ

● СПРАВЕДЛИВОСТЬ

● ПРОЗРАЧНОСТЬ

● УВАЖЕНИЕ

● СОТРУДНИЧЕСТВО

● СВОБОДА

● ДОВЕРИЕ

● ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ UNICREDIT

#### **Доверие в отношениях с коллегами**

- Это означает, что мы должны сделать надежность нашим стилем работы, всегда выполняя свои обещания и признавая свои ошибки, даже если они были совершены с хорошими намерениями.

#### **Доверие в отношениях с клиентами и поставщиками**

- Доверие следует завоевывать исключительно путем постоянного подтверждения нашей репутации, построенной на основе профессионального поведения наших работников, высокого качества наших продуктов и услуг (в том числе и в долгосрочной перспективе) и способности признавать допущенные ошибки, а также корректировать свое поведение и решения.
- Группа UniCredit должна постоянно стремиться к согласованию своих среднесрочных и долгосрочных интересов с интересами клиентов, с тем чтобы клиенты могли убедиться в том, что мы защищаем их интересы.

#### **Доверие в отношениях с инвесторами**

- Это означает стремление развивать прочные и долгосрочные отношения с финансовым сообществом путем сохранения последовательности в своих действиях, поддержания доверия к себе и учета мнений участников рынка.

#### **Доверие в отношениях с обществом**

- Группа UniCredit должна формировать социальные и культурные отношения, направленные на удовлетворение потребностей общества.



## КОДЕКС ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ

● ВВЕДЕНИЕ

● СФЕРА ДЕЙСТВИЯ

● СПРАВЕДЛИВОСТЬ

● ПРОЗРАЧНОСТЬ

● УВАЖЕНИЕ

● СОТРУДНИЧЕСТВО

● СВОБОДА

● ДОВЕРИЕ

● ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ UNICREDIT

	СПРАВЕДЛИВОСТЬ	ПРОЗРАЧНОСТЬ	УВАЖЕНИЕ	СОТРУДНИЧЕСТВО	СВОБОДА	ДОВЕРИЕ
КОЛЛЕГИ	<p>Мы не допускаем дискриминацию по признаку пола, расы, политических убеждений или участия в профсоюзной деятельности.</p> <p>Мы всегда проявляем уважение к людям и заботу о них.</p> <p>Мы не допускаем фаворитизм при приеме на работу и продвижении по службе, а также в политике материального стимулирования.</p>	<p>Мы делимся своими знаниями, не скрывая их с целью получения преимуществ для себя.</p> <p>Мы обеспечиваем прозрачность путей развития карьеры.</p>	<p>Мы четко распределяем функции и обязанности всех сотрудников Банка.</p> <p>Мы выслушиваем собеседников и проявляем внимание к людям, уважаем их ценности, чувства, нравственные позиции; для нас недопустимы необоснованные давление и обиды в какой бы то ни было форме.</p>	<p>Мы выстраиваем партнерские отношения с коллегами, обмениваемся с ними информацией и знаниями для достижения общего результата и признания нашего профессионализма со стороны партнеров, клиентов, инвесторов, общества.</p> <p>Мы внимательно прислушиваемся к просьбам наших коллег, стараясь, таким образом, позитивно влиять на рабочую атмосферу.</p>	<p>Мы создаем надлежащую атмосферу для свободного выражения несогласия и высказывания своего мнения.</p> <p>Мы предоставляем каждому возможность проявлять самостоятельность и ответственность в работе, а также развивать свои профессиональные качества.</p>	<p>Мы держим свое слово, признаем свои ошибки, даже совершенные из благих намерений.</p>
КЛИЕНТЫ И ПОСТАВЩИКИ	<p>Мы стремимся всегда удовлетворить потребности клиента. Мы уделяем надлежащее внимание всем клиентам.</p> <p>Мы проявляем беспристрастность при выборе поставщиков, с тем чтобы сделать отношения с ними конкурентным преимуществом Группы.</p>	<p>Мы всегда обеспечиваем своевременное информационное освещение наших продуктов и услуг.</p> <p>Мы проявляем беспристрастность при выборе контрагентов.</p>	<p>Мы обеспечиваем конфиденциальность любой полученной нами информации о клиентах и самой Группе, ее активах и принятых решениях.</p> <p>Мы обеспечиваем открытость коммуникации с поставщиками, что будет способствовать реализации наиболее инновационных и поэтому требующих к себе самого ответственного подхода процессов.</p>	<p>Мы делаем выгодные предложения и обеспечиваем чувство уверенности своим клиентам, чтобы в обмен получить эквивалентный отклик.</p> <p>Мы выслушиваем пожелания и преобразуем их в продукты и услуги.</p> <p>Мы способствуем сотрудничеству с поставщиками, чтобы они и Группа могли увеличивать свою прибыль и поддерживать репутацию.</p>	<p>Мы развиваем межличностные отношения на свободных и равных началах, без подбора возраста отношения к более сильным и высокомерного отношения к более слабым.</p>	<p>Мы укрепляем доверие к Группе, всегда демонстрируя поведение, которое укрепляет нашу репутацию.</p>
ИНВЕСТОРЫ	<p>Мы уделяем надлежащее внимание всем инвесторам без проявления дискриминации или фаворитизма, чтобы содействовать большей открытости и конкуренции рынков.</p>	<p>Мы преобразуем бизнес-коммуникации в экономические и культурные ценности, стремимся излагать свои идеи ясно, полно и своевременно; используем наиболее эффективный способ коммуникации по отношению к каждому инвестору.</p>	<p>В отношениях с инвесторами мы придерживаемся правил поведения, соответствующих корпоративным ценностям и принципам профессиональной этики, в соответствии с высочайшими стандартами рынка.</p>	<p>Мы прислушиваемся без предубеждения к любой информации, которую инвесторы предоставляют вам по официальным каналам коммуникации.</p>	<p>Мы стремимся к такой свободе действий, которая позволит вам выполнять обещания перед инвесторами, не устанавливая при этом необоснованных ограничений.</p>	<p>Мы развиваем долгосрочные отношения с финансовым сообществом; мы последовательны и надежны в своих действиях; мы охотно принимаем любую критику, высказываемую участниками рынка.</p>
ОБЩЕСТВО	<p>Мы устанавливаем такие отношения со всеми, с кем взаимодействует Группа, чтобы предлагать помощь, услуги и возможности без дискриминации.</p> <p>Мы способствуем развитию общества, поддерживая те инициативы, в которых особое внимание уделяется фактическим нуждам населения.</p>	<p>Мы информируем общество, в котором работаем, о том, что и как мы делаем.</p>	<p>Мы способствуем экологически и социально приемлемому развитию общества.</p>	<p>Мы создаем условия для дискуссии и диалога с представителями общественности, в ходе которых взаимный обмен информацией может укрепить нашу репутацию.</p>	<p>Мы уважаем личные моральные устои каждого человека и культурные традиции местности, в которой работаем.</p>	<p>Мы устанавливаем социальные и культурные взаимоотношения с обществом на основе принципов сотрудничества.</p>