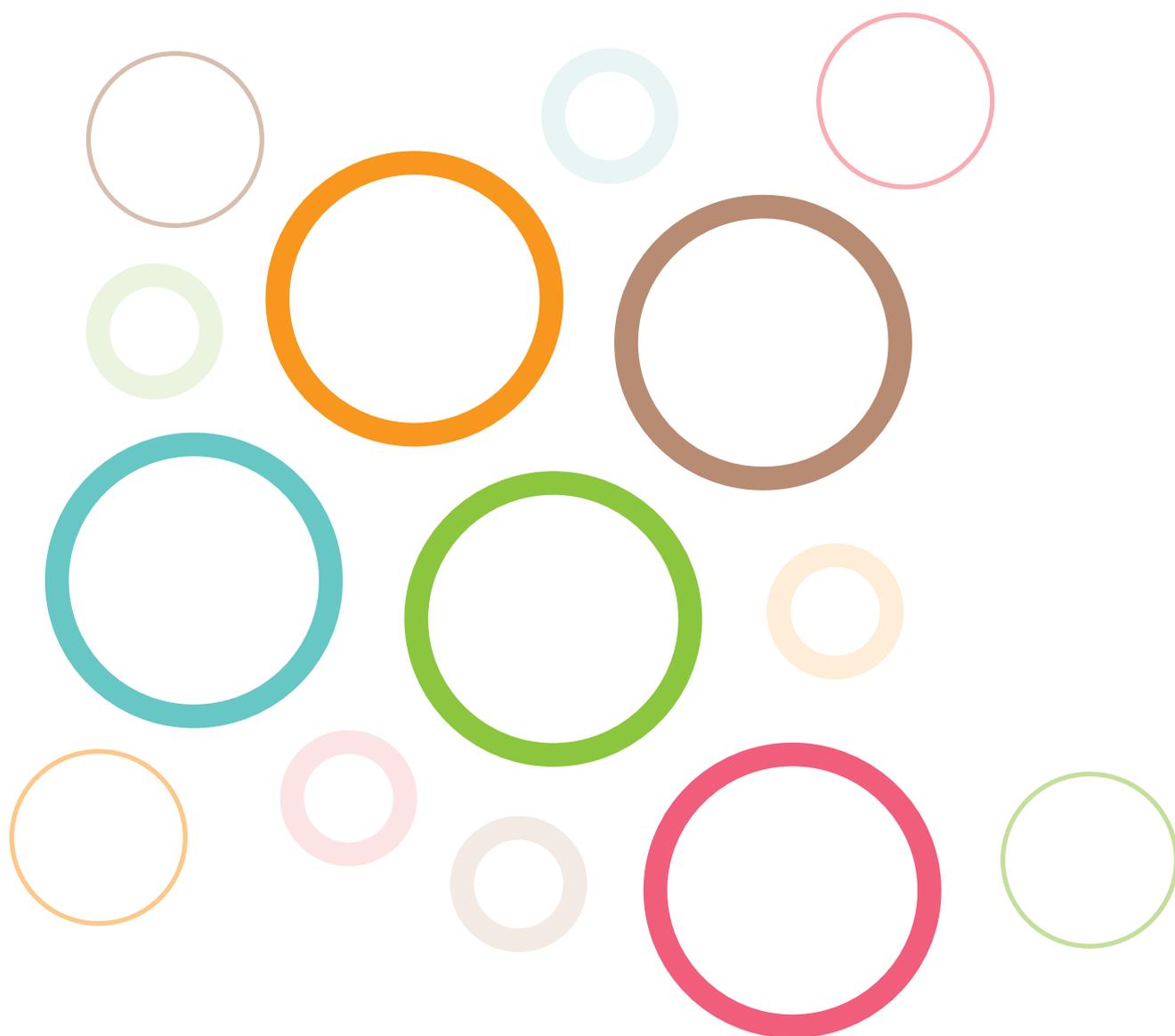


РАБОТАТЬ

для всех, кому

МЫ НУЖНЫ

Кодекс поведения LG Electronics



РАБОТАТЬ

для всех, кому

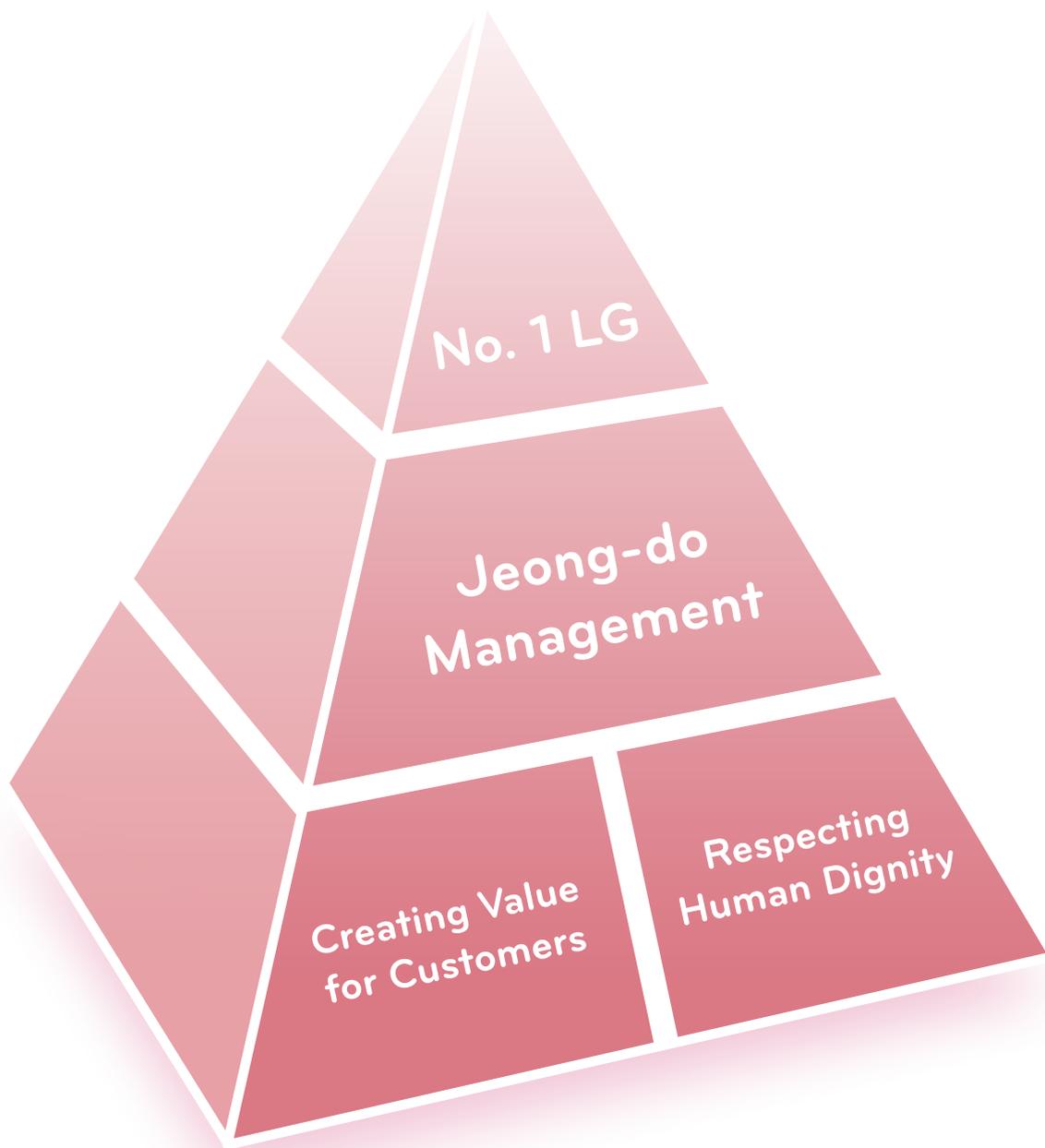
МЫ НУЖНЫ

Кодекс поведения LG Electronics

2011 ГОД



LG WAY





LG Way — это отражение наших основных убеждений, ценностей и устремлений, которые все это время способствовали нашему росту и процветанию. Именно этот успех ведет нас по пути служения всем, кому мы нужны.

Наша продукция появилась на рынке более полувека назад. С тех пор нашу компанию неизменно отличает горячее желание сделать жизнь наших клиентов богаче и укрепить уважение и единство среди коллег. Наша философия управления является отражением наших основных убеждений, ценностей и устремлений, которые все это время способствовали нашему росту и процветанию. Именно этот успех ведет нас по пути служения всем, кому мы нужны.

Наше видение

Быть лучшей компанией не значит быть самой крупной или самой прибыльной. В действительности лучшая компания — это компания, которая поддерживает здоровую и прозрачную практику управления в качестве основы достижения международной конкурентоспособности и доминирования на рынке.

И мы обещаем всем, кто с нами сотрудничает, работать именно так. Мы продолжаем "играть по правилам", создавая такую компанию LG Electronics, которая пользуется уважением конкурентов, доверием клиентов и вызывает восхищение талантливых людей во всем мире.

Наша философия

"Creating Value for Customers" — лозунг, отражающий то, к чему мы стремимся в нашей повседневной работе. Что бы мы ни делали, мы всегда учитываем ожидания наших покупателей, а их потребности лежат в основе всей нашей деятельности. Постоянно обновляя и совершенствуя наши изделия и услуги, мы активно ищем новые способы быть максимально полезными нашим клиентам.

"Respecting Human Dignity" — это наш путь создания организации, которая привлекает и возвращает лучших в мире специалистов. Мы верим в то, что талантливые люди должны рассчитывать на беспристрастное отношение, справедливую оценку и постоянную поддержку для того, чтобы в полной мере раскрыть свои способности. Признавая индивидуальные результаты труда и уважая индивидуальное творчество и инициативу, мы создаем превосходную организацию, которая работает для всех, кому она нужна.

Играть по правилам

Для того чтобы стать компанией, по-настоящему уважаемой всеми заинтересованными сторонами, участниками рынка и обществом, необходимы решительные действия и большой потенциал. Этот потенциал можно поддерживать только в том случае, если "играть по правилам" и не стремиться выиграть любой ценой. Демонстрируя честность, добросовестность и справедливость, мы становимся компанией, где люди могут увлеченно добиваться поставленной цели и предлагать новаторские идеи, завоевывающие сердца клиентов.

Таким образом, принцип управления "Jeong-do Management" (управление, основанное на принципах) — это нечто большее, чем просто этическое руководство: он показывает, как "играть по правилам", чтобы претворить в жизнь нашу философию, укрепить наши позиции и превратиться в компанию, которая может намного обойти конкурентов.



ОБРАЩЕНИЕ ГЛАВНОГО ИС- ПОЛНИТЕЛЬНОГО ДИРЕКТОРА

В последние годы компания LG Electronics добилась значительного успеха. Мы предложили клиентам исключительные продукты и услуги, улучшили и без того прекрасное рабочее пространство и стали приносить еще больше пользы многим другим заинтересованным сторонам.

Корни этих достижений — в нашей философии ведения бизнеса, которая заключается в том, чтобы работать для клиентов и с уважением относиться к коллегам и сотрудникам. Мы должны помнить об этих основных ценностях для того, чтобы обеспечивать успех компании в будущем.

Данный Кодекс поведения LG Electronics выражает наши основные ценности. Он поможет всем нам работать с соблюдением тех принципов, приверженцами которых мы являемся. Он показывает, как следует действовать в различных ситуациях, и содержит ссылки на дополнительные ресурсы, которыми можно воспользоваться, когда правильное решение неочевидно.

Строгое соблюдение положений данного Кодекса является обязательным. Мы не сможем оставаться лучшими, поступаясь нашими ценностями и правилами ради сиюминутной выгоды. Каждый сотрудник обязан ознакомиться с Кодексом и понять, как использовать его в своей работе.



Не позволяйте каким бы то ни было соображениям оправдывать поступки, нарушающие Кодекс. Остерегайтесь оправданий типа: "Так было нужно для пользы дела" или "Мне велел это сделать мой начальник".

Руководители должны быстро реагировать на вопросы сотрудников и с уважением относиться к их сомнениям в правильности чьих-либо действий. Компания не потерпит преследований в связи с высказанными сомнениями в правильности тех или иных действий.

Данный Кодекс поведения олицетворяет наши обязательства в отношении всех, с кем мы сотрудничаем, и он поможет нам стать No. 1 LG.

Данный Кодекс поведения LG Electronics выражает наши основные ценности. Он поможет всем нам работать с соблюдением тех принципов, приверженцами которых мы являемся. Он показывает, как следует действовать в различных ситуациях, и содержит ссылки на дополнительные ресурсы, которыми можно воспользоваться, когда правильное решение неочевидно.

СОДЕРЖАНИЕ



LG WAY



ОБРАЩЕНИЕ ГЛАВНОГО
ИСПОЛНИТЕЛЬНОГО ДИРЕКТОРА



ВВЕДЕНИЕ

- 8 Для чего нужен Кодекс
- 8 На кого распространяется действие Кодекса
- 8 Наши обязанности
- 9 Нарушение законодательства
- 9 О Кодексе

10

ЧЕСТНОСТЬ И ДОБРОСОВЕСТНОСТЬ по отношению к клиентам

- 12 Ответственный маркетинг
- 15 Безопасность продукции
- 18 Высокие требования к продукции
- 21 Защита персональной информации

24

ЛУЧШЕЕ МЕСТО РАБОТЫ для наших сотрудников

- 26 Справедливые условия найма
- 29 Уважительные рабочие отношения
- 32 Удобное и безопасное рабочее пространство

36

ДОБРОСОВЕСТНОСТЬ в отношениях с партнерами и другими участниками рынка

- 38 Добросовестное получение коммерческой информации
- 41 Надлежащее использование полученной информации
- 43 Добросовестная конкуренция
- 45 Отношения с конкурентами
- 48 Отношения с корпоративными покупателями и поставщиками
- 51 Осмотрительность в общении
- 56 Отказ от взяток и неправомерных платежей

60

ЗАБОТА об обществе

- 62 Защита окружающей среды
- 65 Ответственность в международной торговле

68

ВЫСОЧАЙШИЕ ДОХОДЫ для акционеров

- 70 Защита информации и конфиденциальность
- 73 Защита интеллектуальной собственности Компании
- 76 Надлежащее использование электронных средств связи
- 79 Тщательное ведение и хранение документации
- 82 Ответственное обращение со служебной информацией
- 85 Осторожность при обнародовании информации



ВВЕДЕНИЕ

Для чего нужен Кодекс

LG Electronics работает во многих странах мира. По этой причине на наших сотрудников распространяется действие большого количества самых разнообразных законов и нормативных актов. Естественно, что не каждый наш сотрудник детально знаком со всеми или даже с большинством этих законов. Кроме того, мы работаем во многих регионах, каждый из которых имеет свою особую культуру. Мы стремимся работать системно, соблюдая соответствующие законы и нормативные требования во всех сегментах рынка и повсюду уважая местные обычаи. Кодекс является основным инструментом, который помогает всем нам справляться с этими сложными задачами.

На кого распространяется действие Кодекса

Действие Кодекса поведения LG Electronics распространяется на компанию LG Electronics, Inc. (далее "Компания") и все зарубежные дочерние предприятия LG Electronics, Inc.

Наши обязанности

Мы должны:

- Опирайтесь в своей работе на основные ценности Компании и способствовать улучшению рабочей атмосферы в Компании с тем, чтобы стать лучшими для наших покупателей и всех, с кем мы сотрудничаем.
- Выполнять требования законов и нормативных актов в тех странах, где мы работаем.
- Соблюдать правила и рабочие процедуры Компании.

- Обращаться за советом в любой ситуации, когда мы не уверены, как следует поступить.
- Не замалчивать возможные нарушения Кодекса или других правил Компании.

Если в вашем в подчинении находятся другие сотрудники, вы должны:

- Проследить за тем, чтобы сотрудники ознакомились с Кодексом и усвоили свои обязанности, предусмотренные Кодексом.
- Помогать сотрудникам разрешать любые сомнения и трудности, касающиеся применения Кодекса в повседневной работе.
- Показывать личный пример в части соблюдения законодательства, соблюдая Кодекс и объясняя сотрудникам то, как Кодекс влияет на вашу собственную повседневную работу.

Если у вас возник вопрос по поводу толкования Кодекса или его применения в вашей работе:

- Проконсультируйтесь с вашим руководителем, который лучше других поможет вам разобраться с рабочими вопросами. В отсутствие руководителя обратитесь в соответствующее подразделение, указанное в каждом разделе Кодекса, или в юридический отдел.
- Если вы не знаете, как ответить на вопрос, заданный вашим подчиненным, вам также следует обратиться в соответствующее подразделение, указанное в каждом разделе Кодекса, или в юридический отдел.



Учитывайте культурные различия

Если вы отправляетесь в командировку или переезжаете работать в другую страну, узнайте о ней как можно больше. Попытайтесь понять местную культуру и обычаи. Имейте в виду, что местные законы могут отличаться от законов вашей страны. Если вы заметили противоречия, которые могут помешать вашей работе, обсудите это с вашим руководителем и найдите приемлемое решение.

Нарушение законодательства

Нарушение законов имеет серьезные последствия.

Нарушение законов и нормативных актов влечет за собой серьезные санкции, как в адрес Компании, так и в отношении конкретных сотрудников. Нарушение законодательства может повлечь за собой уголовное наказание, административный штраф, взыскание убытков в гражданском или штрафном порядке, конфискацию прибыли, исключение из контрактов, прекращение деловых контактов, попытки шантажа, урон для нашей репутации и ухудшение отношений с инвесторами. Кроме того, физические лица также могут столкнуться с серьезными последствиями, такими, как штрафы или тюремное заключение, иски о возмещении убытков и санкции, предусмотренные трудовым законодательством.

Если вы считаете, что в Компании не соблюдается какое-либо из установленных Кодексом правил:

- Прежде всего, обсудите это с вашим руководителем.
- Затем свяжитесь с ответственным за ваш регион комплаенс-менеджером и сообщите ему о сложившейся ситуации.

Сообщайте о возможном преследовании

Компания не потерпит преследования тех, кто, искренне заботясь о пользе дела, сообщил о нарушении правил, и будет бороться с подобными проявлениями. Преследование может принимать различные формы, от несправедливой оценки результатов вашего труда до всеобщей травли. Если вы считаете, что вас или кого-то из коллег преследуют, незамедлительно сообщите об этом в Отдел по работе с персоналом.

Не существует уважительных причин для нарушения законодательства

Не поддавайтесь влиянию следующих соображений:

- "Я выполнял распоряжение начальника, хотя и знал, что так делать нельзя".
- "Я сделал это ради наших клиентов".
- "Я сделал это, чтобы выполнить план".

О Кодексе

Кодекс не содержит исчерпывающего перечня всех стандартов и правил Компании. Он не охватывает всех проблем, с которыми вы можете столкнуться. Время от времени Компания будет пересматривать Кодекс и прочие стандарты и правила и доводить изменения до сведения сотрудников и прочих задействованных сторон.

Кодекс поведения не является трудовым договором. Публикуя Кодекс, компания LG Electronics не создает никаких договорных прав или обязанностей.

ЧЕСТНОСТЬ И ДОБРОСОВЕСТ- НОСТЬ

по отношению к клиентам

- 12 Ответственный маркетинг
- 15 Безопасность продукции
- 18 Высокие требования к продукции
- 21 Защита персональной информации

Лозунг "Интересы клиента — прежде всего" лежит в основе всего, что мы делаем. Мы действительно стремимся работать для наших клиентов, всегда учитывая их точку зрения и каждым своим действием оправдывая их ожидания. Демонстрируя наши стандарты качества, выполняя данные обещания и постоянно разрабатывая все более совершенные продукты, мы вселяем в наших клиентов уверенность в том, что они всегда могут положиться на наши продукты и услуги. Мы должны и дальше добросовестно и честно относиться ко всему, что мы делаем, и выстраивать доверительные отношения, на которые рассчитывают наши клиенты.



СИТУАЦИЯ

Новое изделие Компании отличается оригинальным дизайном. Оно может стать хитом продаж, если удастся прорекламирровать еще одно важное преимущество.

Эксплуатационные характеристики нового изделия лучше всего на 5%, и вам кажется, что никаких других преимуществ нет. Наши конкуренты регулярно слегка завышают рекламируемые эксплуатационные характеристики своих продуктов. По вашим расчетам, Компания сможет усилить свои конкурентные позиции, если, например, сообщить в рекламе, что эксплуатационные характеристики изделия увеличились на 10%. Вы полагаете, что вряд ли кто-нибудь сможет измерить или почувствовать разницу.



Как с честью выйти из этого положения?

ОТВЕТСТВЕННЫЙ МАРКЕТИНГ

Наша Компания устанавливает и поддерживает долгосрочные отношения с клиентами за счет качества и полезности своей продукции и услуг. Поэтому так важно ответственно относиться к маркетингу и продавать их, делая акцент на подлинных свойствах и преимуществах. Наши клиенты верят нам на слово потому, что мы всегда были добросовестны и честны в своей маркетинговой деятельности. Наши покупатели ценят нас потому, что мы снабжаем их информацией, необходимой для принятия обоснованных решений о покупке. Не стоит рисковать нашей заслуженной репутацией, ввязываясь в какие бы то ни было безответственные маркетинговые махинации.

НАШЕ ПРАВИЛО



Способствовать осуществлению Компанией ответственного маркетинга, особенно если вы непосредственно участвуете в разработке или анализе маркетинговой информации.

ЭТО НУЖНО ЗНАТЬ

Маркетинговая информация включает в себя, помимо прочего, следующее:

- Рекламные объявления и рекламно-информационные материалы
- Маркировку и описание изделий
- Материалы опросов, результаты тестов, конкурентные анализы и сравнительные анализы продукции
- Рекламные объявления во внутрикорпоративной сети и прочую информацию, которая не предназначена специально для клиентов

Сотрудники, которые работают с маркетинговой информацией, занимаются продажами, разработкой и анализом рекламы, маркировкой и продвижением изделий или иным образом взаимодействуют с клиентами, обязаны знать и понимать применяемые корпоративные стандарты, правила и процедуры.

Наша маркетинговая информация привлекает внимание широкой аудитории и тщательно изучается покупателями, конкурентами и государственными органами. Не стоит рисковать нашей репутацией, ввязываясь в сомнительные маркетинговые аферы.

РЕШЕНИЕ

Далеко не все, что делают наши конкуренты, подходит и нам. Важно отдавать себе отчет в том, отражают ли эти действия наши основные ценности — работать для клиентов и уважать их. Даже если это преувеличение останется незамеченным, все же это — попытка продать нашу продукцию при помощи обмана. Наши клиенты рассчитывают получать от нас честную информацию о полезности наших продуктов независимо от того, чего они ожидают от наших конкурентов.





ИГРАТЬ ПО ПРАВИЛАМ

- Проследите за тем, чтобы любые изменения продукции или услуг Компании своевременно и точно доводились до сведения соответствующих подразделений.
- Убедитесь в том, что рекламные сообщения, сведения на этикетках, упаковке и рекламно-информационных материалах точно отображали информацию о производителе или поставщике, включая страну происхождения или сборки. Это обеспечит надлежащую рекламу и маркировку наших изделий.
- Убедитесь в том, что маркетинговые материалы, разработанные рекламными агентствами или другими сторонними организациями, удовлетворяют требованиям законодательства и правилам Компании.
- Не допускайте, чтобы маркетинговые материалы Компании содержали ложную информацию, вводили в заблуждение или замалчивали важные сведения, которые помогли бы клиентам в принятии обоснованных решений о покупке.
- Избегайте сравнений с конкурентами или их изделиями, если
 - подобные сравнения нельзя подкрепить объективными фактическими данными.
 - Сравнение основано на необъективных по отношению к конкуренту или его изделию предположениях.
- Не допускайте обнародования рекламных сообщений, которые содержат не подкрепленные результатами тестирования или иной надежной информацией заявления о качества изделия, его преимуществах, доле рынка и т.д.
- Никогда не пытайтесь оправдать недостоверную рекламу тем, что материалы разрабатывала сторонняя организация.

ВНИМАНИЕ!

- Осмотрительно пользуйтесь преувеличениями в рекламе. Некоторое преувеличение может быть полезным маркетинговым инструментом, но оно ни в коем случае не должно создавать у клиентов ложного представления о характеристиках изделия или противоречить реальным данным.
- Рекламируйте достоинства продуктов Компании, а не изъяны их конкурентов. Мы хотим лидировать на рынке разрабатывая, производя и продвигая самые лучшие продукты, и это должно быть для нас самым важным. Нужно помнить, что наши конкуренты будут особенно пристально изучать те рекламные объявления, где упоминается их продукция. Поэтому, говоря об их изделиях, мы должны быть предельно осмотрительны, чтобы оставаться по отношению к ним честными.



СИТУАЦИЯ

Несмотря на то, что наше новое изделие удовлетворяет требованиям норм безопасности, у вас остаются некоторые сомнения в его абсолютной безопасности. Полностью переделывать конструкцию изделия на данном этапе слишком дорого, поэтому вы рассчитываете отделаться предупредительной надписью.



Как с честью выйти из этого положения?

БЕЗОПАСНОСТЬ ПРОДУКЦИИ

Безопасность и надежность — это самые важные качества наших продуктов, которые так ценят наши покупатели. Неизменно высокое качество, безопасность и послепродажное обслуживание наших продуктов позволяют нам выделиться на фоне конкурентов и показать, что мы заботимся о благополучии наших клиентов. Повышение безопасности продуктов является важной составляющей инновационного процесса. Стремясь обеспечить безопасность покупателей, мы формируем доверие к нашим продуктам и показываем, что мы действительно ценим наших клиентов.



НАШЕ ПРАВИЛО

Сделать все возможное, чтобы обеспечить безопасность продукции, выпускаемой Компанией. Выносить на обсуждение любые вопросы и высказывать любые опасения, касающиеся материалов, конструкции изделия, производства, маркетинга, эксплуатации изделия или обслуживания клиентов, с целью обеспечения безопасности нашей продукции для клиентов. Безопасность продукции Компании не может быть принесена в жертву ради улучшения каких бы то ни было ее свойств, будь то оригинальность конструкции, конкурентоспособность или себестоимость.

ЭТО НУЖНО ЗНАТЬ

Безопасность продукции жизненно важна для нас. Мы рискуем понести серьезные потери из-за непринятия надлежащих защитных мер или мер, направленных на решение проблем с безопасностью, включая установленные законом санкции, судебные иски и ущерб для репутации Компании.

Мы понимаем, что лозунг "Creating Value for Customers" означает не только выполнять взятые обязательства. Он выражает наше стремление активно искать возможности ликвидации проблем с безопасностью и тем самым улучшать качество нашей продукции в целом. Вот почему Компания использует всевозможные процессы, поддерживающие высокий уровень безопасности продукции. Процессы каждого этапа производственного цикла направлены на обеспечение безопасности продукции, включая проектирование (оценка возможных действий потребителя), материально-техническое снабжение, производство, тестирование продукции, контроль качества и маркетинг. Компания продолжает отслеживать эксплуатацию изделия и после его продажи, чтобы уловить любые признаки проблем с безопасностью, и своевременно принять необходимые меры по обеспечению безопасности клиентов. Для получения дополнительных сведений об этих важных процессах и процедурах сотрудникам и руководителям, отвечающим за безопасность продукции, необходимо обратиться к документу **Product Safety Operation Principles**.

РЕШЕНИЕ

Предупредительные надписи, которые четко указывают на все разумно предсказуемые риски, являются важной и необходимой частью нашей работы по обеспечению безопасности наших покупателей. Но в первую очередь мы обязаны разрабатывать и производить нашу продукцию так, чтобы она соответствовала принятым в Компании стандартам безопасности и ожиданиям наших клиентов. Конечно, внесение изменений на поздней стадии процесса разработки, повлечет за собой существенные трудности. Поэтому принимать такие решения лучше при участии коллег из других подразделений. Мы должны быть твердо убеждены в том, что наши продукты не только соответствуют стандартам безопасности, но и не угрожают чьей-либо безопасности.



ИГРАТЬ ПО ПРАВИЛАМ



- Выполняйте все правила и процедуры Компании, в отношении проектирования, материально-технического снабжения и производства, влияющие на безопасность продукции.
- Сообщайте о сомнительных или дефектных материалах, конструкциях или комплектующих, из-за которых продукция может оказаться опасной или некачественной.
- Все проблемы, связанные с безопасностью продукции, желательно выносить на обсуждение на самой ранней стадии проектирования или, по крайней мере, как только вы о них узнали.
- Никогда не поступайте с безопасностью продукции ради выполнения других бизнес-задач. Если эти цели вступают в противоречие друг с другом, доложите о ситуации вашему руководителю.
- Не пропускайте и не позволяйте коллегам пропускать любой этап контроля качества, так как это может стать причиной недостаточного тщательного тестирования безопасности продукции.
- Не позволяйте поставщикам нарушать требования Компании в отношении материально-технического снабжения. Это может привести к тому, что для производства готовой продукции будут использованы материалы и комплектующие низкого качества или с дефектами.
- Никогда не пренебрегайте возможными проблемами безопасности продукции, только из-за того, что они были выявлены на поздней стадии процесса разработки изделия.

ВНИМАНИЕ!

- Обращайте внимание на любые периодически повторяющиеся сообщения об опасных случаях, где упоминается наша продукция. Безопасность наших клиентов превыше всего. Если возникают подозрения, что наше изделие имеет какие-то изъяны конструкции или распространенный производственный брак, мы должны изъять его из продажи.
- Также необходимо помнить, что в некоторых странах существуют нормы, обязывающие производителей и дистрибьюторов немедленно сообщить в соответствующий государственный орган о возможных нарушениях правил безопасности или отсутствии на продукции определенных предупреждающих этикеток.
- Порой изделие, соответствующее всем требованиям нормативных актов и стандартам безопасности, может все еще оставаться небезопасным для наших клиентов. Поэтому наша продукция должна также соответствовать стандартам безопасности Компании. Обязательные стандарты безопасности обеспечивают минимальный уровень безопасности продуктов. Любое изделие, которое не соответствует этим стандартам, почти наверняка будет признано опасным.
- Внимательно выслушайте опасения коллег и проанализируйте долгосрочные последствия. Вопросы или сомнения коллег, касающиеся конструкции изделия, производственного процесса или маркировки, могут на самом деле указывать на проблемы с безопасностью продукции.
- Даже если ваша непосредственная работа не связана с тестированием продукции, контролем качества или аналогичной деятельностью, вы все равно несете ответственность за безопасность продукции. Если при использовании изделий Компании вы столкнулись с какими-либо затруднениями, которые могут указывать на возможную проблему с безопасностью продукта, обсудите их с лицом, ответственным за безопасность продукции.



СИТУАЦИЯ

Вы разработали новейшую функцию, которая призвана обеспечить изделию ошеломительный успех на фоне ничем не примечательных и привычных аналогов. Поскольку это принципиально новая функция, в нормативных актах нет четкого указания на необходимость включения ее в программу испытаний изделия. Так как новая функция сопряжена с повышенным энергопотреблением, вы понимаете, что результаты тестирования будут выглядеть лучше, если эту функцию отключить.

Как с честью выйти из этого положения?

ВЫСОКИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОДУКЦИИ

Надежность, долговечность и безопасность нашей продукции являются краеугольным камнем нашей деятельности. Наши изделия делают жизнь клиентов богаче, выдерживая при этом самую нещадную эксплуатацию. Наши покупатели ежедневно убеждаются в высоком качестве наших разработок и производства, демонстрирующих наше неизменное стремление работать для клиентов. Для достижения этой цели мы устанавливаем стандарты и следуем множеству правил, призванных защитить потребителя. Это требует от нас разрабатывать, производить и предлагать рынку изделия высочайшего уровня качества и безопасности.

НАШЕ ПРАВИЛО



Обеспечивать соответствие всех изделий нормативным требованиям и внутренним стандартам Компании в отношении надежности, долговечности и безопасности. Высказывать любые опасения, сколь незначительными они бы ни казались, с тем, чтобы Компании могла оставаться верна своему принципу — производить самые совершенные и безопасные в своем роде изделия.

ЭТО НУЖНО ЗНАТЬ

Описание изделия освещает такие аспекты, как:

- Общая безопасность изделия и внутренние стандарты надежности и стабильности
- Электромагнитная совместимость
- Требования по защите окружающей среды, в частности, содержание опасных материалов, уведомления об утилизации и энергосбережении
- Пригодность конструкции для использования несовершеннолетними, пожилыми людьми и инвалидами
- Прочие требования по обеспечению качества и совместимости с другими изделиями или услугами

Наши изделия используются множеством клиентов по всему миру. В связи с этим несоблюдение норм стандартизации продукции, влечет за собой серьезные последствия, включая, помимо прочего, инициированные потребителями судебные процессы, ущерб для торговой марки, для репутации Компании, предусмотренные гражданским правом штрафные санкции, дорогостоящий отзыв изделия с рынка, коллективные иски.

Наши высокие требования отражаются не только на свойствах самой продукции, но и на том, как мы добиваемся их признания. Это означает предельную добросовестность и профессионализм при проверке и сертификации качества нашей продукции. Сотрудники, отвечающие за обеспечение качества и соответствие стандартам, должны быть знакомы со **Стандартными Принципами Работы** (Standards Operation Principles) и руководствоваться этими принципами при тестировании качества продукции и проверке ее на соответствие установленным требованиям. Также обязательно участие в этой работе местных экспертов, которые помогают Компании понять и выполнить местные требования к безопасности продукции.

РЕШЕНИЕ

Поскольку мы являемся компанией, акцентированной на инновациях в конструкции и функциях, повышающих полезность наших изделий для клиентов, иногда возникают ситуации, когда толкование законодательства неочевидно. Мы всегда должны стремиться обеспечить то качество, которое ожидают получить клиенты, приобретающие нашу продукцию, независимо от того, что говорит "буква закона". А значит, мы должны быть достаточно профессиональны для того, чтобы обращаться к контролирующим органам за разъяснениями даже тех случаях, когда ответ может оказаться не в пользу Компании. Поскольку мы считаем, что клиенты будут пользоваться новой функцией при повседневной эксплуатации изделия, следует направить в контролирующие органы запрос о включении этой новой функции в программу испытаний.





ИГРАТЬ ПО ПРАВИЛАМ

- Если ваша работа связана с тестированием продукции и контролем качества, убедитесь, что все оцениваемые изделия соответствуют как установленным критериям качества/тестирования, так и общим показателям контроля качества/тестирования по части надежности, качества, долговечности и безопасности.
- Убедитесь в том, что изделия, их части или комплектующие, изготовленные нашими поставщиками, соответствовали заявленным характеристикам.
- Отслеживайте новые нормативные акты, регулирующие выпуск продукции в вашем регионе, и незамедлительно доводите их до сведения специалистов, занимающихся разработкой изделий или стандартизацией продукции.
- Если вы не знаете, какой стандарт или протокол испытаний применяется к нашим изделиям, обратитесь к своему руководителю или свяжитесь с контролирующими органами.
- Не меняйте протестированные и внесенные в спецификацию изделия материалы и комплектующие на другие в обход принятой в Компании процедуры.
- Не допускайте проведения недостоверных или неполных испытаний. В том числе:
 - Фальсификации или выборочного включения в отчет только положительных результатов испытаний.
 - Проведения тестов без соблюдения чистоты эксперимента.
 - Нарушения установленных протоколов испытаний.

ВНИМАНИЕ!

- Следите за изменением законодательных норм, регулирующих требования к продукции. Всегда пытайтесь уяснить суть этих важных требований. Задавайте вопросы производственным подразделениям Компании до тех пор, пока не убедитесь в том, что Компания выпускает изделия, соответствующие всем требованиям.
- Внимательно относитесь к жалобам со стороны потребительских групп, контролирующих органов или конкурентов, относящимся к стандартизации продуктов или к ошибкам маркировки.
- Обращайте внимание на изменения, вносимые поставщиками в конструкцию, выбор подрядчиков и производственный процесс. Эти изменения могут ухудшить свойства поставляемых ими материалов, что приведет к возникновению проблем в наших собственных процессах.
- Тщательно анализируйте любое существенное отклонение от прототипа при разработке модифицированных моделей наших изделий. Не забывайте сообщать об этих изменениях всем заинтересованным коллегам. Проверьте, не требуют ли эти изменения отдельной проверки модифицированной модели.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПРИ ПРОДАЖЕ ВОССТАНОВЛЕННЫХ ИЗДЕЛИЙ

Работая для наших клиентов, мы ежедневно восстанавливаем большое количество возвращенных и отремонтированных изделий. Так как эти восстановленные изделия превосходно выглядят и функционируют, может показаться, что их можно упаковать и повторно продать как новые. Однако необходимо помнить следующее:

- Даже несмотря на то, что восстановленные изделия функционируют как новые, с правовой точки зрения, они считаются продуктами, «бывшими в употреблении». По этой причине данные продукты не могут продаваться как новые. Убедитесь, что клиенты, покупающие восстановленные изделия, ясно осознают, что они покупают именно «восстановленные» продукты.
- Большинство клиентов уверены, что при ремонте изделия будут использованы новые детали. Если это не так, это необходимо указать на гарантийном талоне, чтобы избежать возможных недоразумений с нашими клиентами.



СИТУАЦИЯ

Вы работаете с клиентами, и в круг ваших обязанностей входит анализ данных, собранных нашими телефонными информационными центрами, с целью повышения качества наших продуктов. Отделу маркетинга, находящемуся за рубежом, требуются первичные клиентские данные из вашего региона для разработки маркетинговой стратегии вывода на рынок нового изделия. Вы знаете, что телефонные информационные центры получают согласие респондентов перед тем, как задавать вопросы: вы размышляете, можно ли передать эти данные отделу маркетинга.

Как с честью выйти из этого положения?



ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ

По мере расширения нашей международной деятельности все больше направлений нашей работы зависят от персональных данных наших клиентов. Хотя технологии расширили доступ к персональным данным потребителей и скорость обмена такой информацией, это также повысило и риск злоупотребления. Наши клиенты рассчитывают, что мы обеспечим защиту персональных данных, которые они сообщили Компании, от несанкционированного использования и разглашения. Проявляя добросовестность и оправдывая доверие наших клиентов, мы поощряем их к тому, чтобы они охотнее делились своими персональными данными, что в свою очередь помогает нам лучше удовлетворять потребности клиентов.



НАШЕ ПРАВИЛО

Изучать и соблюдать законы и правила Компании, касающиеся надлежащего сбора, обработки и передачи персональной информации наших клиентов.

ЭТО НУЖНО ЗНАТЬ

Персональные данные определяются как символы, текст, изображения, аудио/видео и прочие данные, которые либо сами по себе, либо вкупе с другой информацией идентифицируют какого-либо человека. Это означает, что в состав персональной информации входит, как минимум, следующее:

- Реквизиты удостоверений личности, например, номера социального страхования и номера водительских удостоверений.
- Различная неуникальная информация, в частности, возраст, семейное положение, религия, профессия и даже увлечения или хобби.

Мы относимся к персональным данным так же, как к конфиденциальной информации Компании, защищая ее от несанкционированного разглашения.

См. также раздел "**Защита информации и конфиденциальность**" на стр. 66.

Сотрудники, работающие в отделах обслуживания клиентов, информационных технологий, продаж, сбыта, логистики или других отделах, которые часто получают доступ к персональной информации клиентов, несут особую ответственность за ответственное обращение с этой информацией, предусмотренную **Corporate Personal Information Protection Rules**.



РЕШЕНИЕ

Разработка эффективных маркетинговых стратегий является одной из приоритетных задач. Равно как и ответственное обращение с персональной информацией и соблюдение соответствующих законов. Согласие на использование персональных данных, как правило, ограничивается конкретной целью. Нам нужно убедиться в соблюдении подобных ограничений перед тем, как поделиться персональной информацией. Это будет свидетельством нашей добросовестности в отношениях с клиентами. Компания также может нести определенную юридическую ответственность за передачу персональной информации за пределы страны, особенно это касается данных, полученных в странах ЕС.

ИГРАТЬ ПО ПРАВИЛАМ



- Получайте, используйте и храните только ту персональную информацию, которая была предоставлена Компании в законных коммерческих целях. Соблюдайте ограничения, определяющие порядок использования Компанией этой информации.
- Выполняйте процедуры Компании, предусмотренные для обмена персональной информацией с внешними и зарубежными контрагентами (особенно в странах ЕС). Убедитесь в том, что это действительно необходимо и что лицо, предоставившее информацию, дало предварительное согласие на ее передачу.
- Защищайте полученную вами персональную информацию так, как вы защищали бы конфиденциальную информацию Компании. Например, не оставляйте в открытом доступе файлы или документы, содержащие такую информацию, и не передавайте ее коллегам без служебной необходимости.
- Уважайте права лиц, предоставивших данные, на персональную информацию. К ним относятся права на просмотр, изменение, уничтожение и отзыв согласия на использование любой персональной информации, которая была доверена Компании.
- Сообщайте о фактах неправомерного разглашения, утраты или изменения персональной информации.
- Не следует передавать, разглашать, изменять или уничтожать персональную информацию без надлежащего согласия ее владельца.
- Никогда не передавайте персональную информацию за пределы страны, где она была получена, если вы не уверены, что это разрешено местным законодательством.
- Не принимайте персональную информацию от ваших деловых партнеров, не убедившись в том, что согласие на ее использование получено надлежащим образом.
- Не оставляйте ненужную или не относящуюся к работе персональную информацию на вашем компьютере. Если информация относится к конкретной работе, незамедлительно удаляйте ее после завершения работы.

ВНИМАНИЕ!

- Не вся персональная информация поступает к нам явным образом, например, с веб-сайта Компании. Даже обычные рабочие документы и материалы, с которыми мы, особо не задумываясь, имеем дело каждый день, могут содержать персональную информацию. Возьмите себе за правило удалять персональную информацию или удалять ссылки на ее владельца при передаче этих документов в пределах или за пределы Компании.
- Обращайте внимание на:
 - Имена и контактную информацию клиентов, передаваемую нашим торговым партнерам и поставщикам в рамках повседневного взаимодействия.
 - Исследовательские анкеты, журналы учета клиентских претензий и прочие данные, используемые в маркетинговом анализе и управлении качеством.
 - Персональную информацию или данные в памяти возвращаемых клиентами изделий, например, мобильных телефонах или компьютерах.

ЛУЧШЕЕ МЕСТО РАБОТЫ

для наших сотрудников

- 26 Справедливые условия найма
- 29 Уважительные рабочие отношения
- 32 Удобное и безопасное рабочее пространство

Мы твердо убеждены, что люди — это наш самый ценный актив и что уважение к личному творчеству и инициативе является краеугольным камнем нашей философии. Respecting Human Dignity отражает наши убеждения и создает благоприятное рабочее пространство, где процветает дух новаторства. Только проявляя уважение к коллегам и поддерживая безопасное, справедливое и разнообразное рабочее пространство, мы сможем оказывать нашим клиентам наилучшие услуги и быть лучшими партнерами для всех, кто с нами сотрудничает.



СИТУАЦИЯ

Двое ваших подчиненных, мужчина и женщина, подходят для продвижения на руководящую позицию. Оба имеют одинаковый стаж работы, а также равноценный опыт и образование. В работе лучшие результаты демонстрирует женщина. В вашем подразделении традиционно было немного женщин, и ни одна из них не занимала руководящих позиций. Вы задаете себе вопрос: сможет ли женщина справиться с новыми обязанностями в подразделении, которое не привыкло к женщинам-руководителям.

Как с честью выйти из этого положения?

СПРАВЕДЛИВЫЕ УСЛОВИЯ НАЙМА

Мы считаем, что Respecting Human Dignity одинаково распространяется на всех, с кем мы работаем. Принимая добросовестные и беспристрастные решения о найме и гарантируя равные возможности, нам легче привлекать, удерживать и способствовать профессиональному развитию специалистов, а также пользоваться всем многообразием их идей и талантов. Такой подход помогает нам создавать приятное, пропитанное духом уважения рабочее пространство, стимулирует новаторский дух и творчество, что отвечает интересам наших клиентов и прочих заинтересованных сторон.

НАШЕ ПРАВИЛО



Принимать решение о найме, руководствуясь только обоснованными деловыми соображениями, достижениями и деловыми качествами людей.

ИГРАТЬ ПО ПРАВИЛАМ

- Все решения, касающиеся трудоустройства, найма, оплаты труда, льгот, обучения, продвижения по служебной лестнице, назначениях и переводах по службе, а также участия в социальных и оздоровительных программах, следует принимать, сообразуясь с нуждами Компании и квалификацией кандидата.
- Принимая кадровые решения, четко разберитесь в документально зафиксированных требованиях к конкретной позиции, с тем, чтобы избежать решений, принятых на основе не относящихся к работе или неуместных соображений.
- Если вы проводите собеседования с соискателями, поинтересуйтесь, какие вопросы неуместны или запрещены законом, так как могут указывать на дискриминацию в сфере трудовых отношений. Например, во многих странах не рекомендуется спрашивать о религиозных убеждениях соискателя или о его семейном положении и наличии детей. Если у вас есть сомнения на этот счет, обратитесь за разъяснениями к представителю отдела по работе с персоналом или юридического отдела.
- Никогда не ущемляйте интересы другого человека, руководствуясь неуместными соображениями, которые не относятся к работе. К числу неуместных соображений могут относиться:
 - Возраст
 - Расовая принадлежность
 - Цвет кожи
 - Пол
 - Религия
 - Национальность или национальное происхождение
 - Сексуальная ориентация
 - Наличие инвалидности
 - Прочие не относящиеся к работе характеристики



РЕШЕНИЕ

Вы правильно делаете, что заботитесь о будущем успехе вашего подразделения. Точно так же вам следует заботиться и об успехе ваших подчиненных и об их вкладе в общее дело. Respecting Human Dignity обязывает нас относиться к людям, основываясь на их квалификации и способностях, не обращая внимания на незначительные разногласия. Кроме того, наше стремление работать для клиентов должно заставлять нас выбирать того человека, который может способствовать достижению этой задачи. Выберите самого подходящего для данной работы кандидата, а затем помогите ему или ей успешно справиться с новыми обязанностями.



ВНИМАНИЕ!

- Проявляйте бдительность, когда кто-либо подразумевает, что только человек определенного пола, возраста или происхождения подходит для выполнения конкретной работы. В некоторых случаях позиция предъявляет определенные требования, например способность поднимать тяжести. Подобные требования должны быть зафиксированы в должностной инструкции и оправданы характером работы. Однако должностная инструкция не должна ущемлять ничьих интересов по причине неуместных соображений, перечисленных в разделе "Играть по правилам".
- Осторожно относитесь к рекомендациям привлечь подрядчика или иную стороннюю организацию, исходя из не относящихся к делу соображений. Стремление Компании обеспечивать равные возможности распространяется на всех людей, обслуживающих Компанию.
- Некоторые бизнес-подразделения, отделы или рабочие группы могут руководствоваться отличающимися друг от друга правилами рабочего распорядка, в частности, предоставления больничных или отпусков по уходу за ребенком. Эти различия могут быть обусловлены местными законами и обычаями. В любом случае, эти правила должны быть зафиксированы письменно и соответствовать требованиям местного законодательства.
- Помните, что понятие "многообразие" относится не только к происхождению человека, но и к его взглядам и идеям. Активно поощряйте многообразие во всех его проявлениях, чтобы способствовать созданию в Компании среды для творческих решений и инноваций.



СИТУАЦИЯ

Вас назначили новым руководителем небольшой рабочей группы. Знакомясь со своими новыми подчиненными, вы замечаете, что некоторые из них отпускают шутки и едкие замечания, очевидно неуместные на работе. Однако никто из ваших новых подчиненных, кажется, не видит в подобном поведении ничего предосудительного. Некоторые даже утверждают, что подобный стиль общения укрепляет командный дух. Вы не уверены, стоит ли менять командную культуру, которая, по-видимому, неплохо работает.

Как с честью выйти из этого положения?



УВАЖИТЕЛЬНЫЕ РАБОЧИЕ ОТНОШЕНИЯ

Мы ценим рабочее пространство, где все сотрудники внимательны друг к другу, и где каждый человек при повседневном взаимодействии проявляет уважение к другим. Подобное взаимодействие обеспечивает коллегам необходимый комфорт, и возможность предлагать новые идеи, бросать вызов устоявшимся взглядам и работать, зная, что другие по достоинству оценят их вклад. Теплая рабочая обстановка дает людям возможность изменить мир к лучшему — предлагать клиентам новаторские решения, лучше удовлетворять нужды всех заинтересованных сторон и получать большее профессиональное и личное удовлетворение.



НАШЕ ПРАВИЛО

Относитесь к коллегам и другим людям уважительно и предупредительно, ведите себя по отношению к другим так, чтобы ваше поведение не могло быть сочтено оскорбительным или враждебным. Тем более, никогда не прибегайте к домогательствам, оскорблениям или запугиванию коллег или других сотрудников.

ЭТО НУЖНО ЗНАТЬ

Неподобающее поведение может выражаться в пренебрежительном отношении к человеку в связи с его возрастом, расой, цветом кожи, полом, религией, национальностью или национальным происхождением, сексуальной ориентацией, инвалидностью или иными личными качествами.

Оно может включать в себя:

- То, что вы говорите другим, например, реплики или шутки, или даже то, как вы это говорите.
- Физические или визуальные контакты или жесты.
- Использование технических средств, например, отправка недопустимых голосовых или текстовых сообщений, сообщений электронной почты или просмотр непристойных сайтов.

Неподобающее поведение также включает в себя сексуальные домогательства или нежелательные действия, комментарии или предложения сексуального характера. Эти действия могут быть увязаны с условиями труда (например, с вознаграждением, продвижением по службе, распределением задач) или с желанием или нежеланием человека участвовать в сексуальном контакте или отношениях. Оно также может включать в себя поведение, которое создает дискомфорт на работе для остальных.

Сообщайте о проблемах: если вы стали свидетелем или жертвой домогательств в любой форме, вам следует сообщить об этом вашему руководителю или представителю Отдела по работе с персоналом. Компания быстро проведет расследование всех полученных сигналов и примет надлежащие меры для исправления ситуации. Компания строго запрещает любые формы преследования, направленного против тех, кто добросовестно сообщил о предполагаемом проступке.

РЕШЕНИЕ

Поскольку вы являетесь руководителем, на вас возложена особая обязанность — поддерживать уважительные отношения на работе. Вы обязаны не только разрешать отдельные конфликты, но и создавать атмосферу, в которой любые формы непристойного поведения будут неприемлемы. Важно осознавать, что никогда нельзя быть полностью уверенным чувствует ли кто-то себя жертвой домогательств или нет, испытывает ли унижение из-за чьего-то неподобающего поведения. Вот почему акцент следует делать на том, является ли поведение подобающим, а не на том, является ли оно принятым в группе. Непристойное поведение не становится приемлемым только потому, что все к нему привыкли.





ИГРАТЬ ПО ПРАВИЛАМ

- Проявляйте уважение и предупредительность при взаимодействии с коллегами и партнерами.
- Думайте о том, как ваши слова или действия могут быть восприняты другими.
- Став свидетелем преследований или иного недопустимого поведения, сообщите об этом вашему руководителю или соответствующему представителю Отдела по работе с персоналом.
- Если в вашем подчинении находятся другие сотрудники, особенно остерегайтесь неподобающего поведения, как своего собственного, так и со стороны ваших подчиненных.
- Не следует вести себя так, чтобы ваше поведение могло быть сочтено оскорблением, домогательством, запугиванием, жестокостью или проявлением вражды, в т.ч. остерегайтесь:
 - В общении с другими рассказывать анекдоты или использовать слова, умаляющие достоинство.
 - Делать физические или визуальные жесты, унижающие других.
- Не используйте телефонную связь, электронную почту, компьютеры, доступ в интернет или иные технологии для отображения или передачи недопустимого содержания.
- Не совершайте никаких действий, которые могут привести к созданию враждебной рабочей обстановки или заставить другого человека полагать, что он должен уступить сексуальным домогательствам по рабочим соображениям.

ВНИМАНИЕ!

- Помните, что другие могут подслушать или нечаянно услышать, что вы говорите. Даже в частных беседах с друзьями избегайте рискованных комментариев, которые могут быть сочтены оскорбительными.
- Каждый регион и страна имеют свои собственные обычаи и формы пристойного поведения. Если вы отправляетесь в заграничную командировку или работаете за пределами вашей страны, попытайтесь понять и уловить эти различия. Имейте в виду, что поведение, уместное в вашей стране, может оказаться неприемлемым где-либо еще.
- Поймите, что ваша руководящая позиция или трудовой стаж могут влиять на отношение других к вашему поведению. Всегда будьте внимательны к тому, что вы говорите или делаете по отношению к нижестоящим сотрудникам.
- Исполняя свои обязанности, следите за уместностью ваших действий по отношению к другим сотрудникам. Это относится и к мужчинам, и к женщинам.



СИТУАЦИЯ

Проработав несколько лет в Компании, вы никогда не сталкивались со случаями получения профессионального заболевания или производственной травмы. Поскольку законодательство вашей страны не требует обязательного применения мер безопасности, а риск наложения административных штрафных санкций низок, вы хотели бы отказаться от некоторых правил, которые с учетом местных стандартов, кажутся вам излишними.

Как с честью выйти из этого положения?

УДОБНОЕ И БЕЗОПАСНОЕ РАБОЧЕЕ ПРОСТРАНСТВО

Возможность работать в отличных условиях появляется тогда, когда забота о безопасности сотрудников становится приоритетной задачей. Наша приверженность *Respecting Human Dignity* подразумевает рачительное отношение к рабочему пространству, включая заботу о благополучии тех, кто работает вместе с нами, и о собственном благополучии. Поскольку на карту поставлено благополучие наших коллег, мы не ограничиваемся лишь соблюдением законодательных норм; наша обязанность и цель всегда заключается в обеспечении предельного удобства и безопасности. Придерживаясь этих принципов, мы сможем предотвратить все несчастные случаи и травмы. Удобство и безопасность сотрудников являются важными приоритетами, и мы никогда не должны поступаться ими ради какой-либо иной цели Компании.

НАШЕ ПРАВИЛО



Всегда быть примером и поощрять действия коллег, направленные на поддержание удобства и безопасности на рабочем месте и соответствующие законам, правилам и принципам охраны труда.

ЭТО НУЖНО ЗНАТЬ

Компания стремится постоянно улучшать свои успехи в охране труда, вводя в действие правила и процедуры, способствующие повышению удобства и безопасности рабочего пространства, соответствующие отраслевым стандартам и требованиям применяемых местных законов и нормативных актов. Эти усилия направлены на искоренение рисков, которые могут причинить вред сотрудникам, деловым партнерам, имуществу или репутации Компании как ответственного члена общества. Мы стремимся распространять добросовестную практику на нашу логистическую цепочку, а также на продукцию и услуги, которые мы предлагаем клиентам.

Для достижения указанных целей руководство каждого предприятия обязано в достаточной мере мотивировать и обучать сотрудников, с тем, чтобы они соответствовали требованиям Компании в отношении соблюдения норм охраны труда. За более подробной информацией сотрудникам и руководителям следует обращаться к **Global EESH Codes**.



РЕШЕНИЕ

Компания гордится историей своих достижений в области охраны труда. Проблемы возникают редко именно потому, что мы принимаем меры предосторожности и осуществляем эффективное управление техникой безопасности. Это не просто везение. Это результат того, что мы являемся последовательными приверженцами Respecting Human Dignity, что подразумевает заботу о своем здоровье и безопасности, а равно здоровье и безопасности окружающих. Кодекс руководящих принципов Компании по охране труда и окружающей среды (ESH) отражает наше стремление обеспечить удобное и безопасное рабочее пространство везде, где бы мы ни трудились. Важно всегда выполнять эти правила, какими бы ничтожными или малозначительными они ни казались. Помните, что даже самое незначительное правило придумано не просто так.



ИГРАТЬ ПО ПРАВИЛАМ

- Сообщайте о несчастных случаях, травмах и любых других опасных ситуациях на работе.
- Надлежащим образом используйте защитное оборудование.
- Проходите обязательное обучение технике безопасности.
- Ведите точный учет данных и сообщайте об операциях, влияющих на здоровье и безопасность.
- Сотрудничайте с поставщиками и другими деловыми партнерами с целью повышения удобства и безопасности нашего и их рабочего пространства.
- Никогда не поступайте удобным и безопасностью рабочего пространства ради решения других бизнес-задач, даже самых приоритетных. Вместо этого незамедлительно обсудите возникший конфликт с вашим руководителем.
- Не начинайте работу, если вы не знаете, какие процедуры необходимо выполнить для защиты здоровья и обеспечения безопасности.

ВНИМАНИЕ!

- Жертвами несчастных случаев на производстве нередко становятся не новички, а сотрудники, уже проработавшие в Компании несколько лет. Поэтому всегда будьте внимательны к вопросам охраны труда, чтобы защитить себя и других. Не показывайте другим дурного примера.
- Сотрудничая с поставщиками или другими деловыми партнерами, поинтересуйтесь, какие практические методы обеспечения безопасности следует использовать, работая на их территории.
- Все время следите за своим состоянием (в частности, усталостью, употреблением лекарственных препаратов), которое может представлять угрозу для вашего здоровья и безопасности и для здоровья и безопасности других людей. Несчастные случаи происходят, когда вы меньше всего этого ожидаете и перестаете заботиться о безопасности. Поговорите с вашим руководителем, если чувствуете, что работать в вашем состоянии небезопасно.



ДОБРОСОВЕСТ- НОСТЬ

в отношениях с партнерами и другими
участниками рынка

38	Добросовестное получение коммерческой информации
41	Надлежащее использование полученной информации
43	Добросовестная конкуренция
45	Отношения с конкурентами
48	Отношения с корпоративными покупателями и поставщиками
51	Осмотрительность в общении
54	Уважение к чужой интеллектуальной собственности
56	Отказ от взяток и неправомерных платежей

Успешное обслуживание клиентов зависит от нашей способности устанавливать и поддерживать отношения с многочисленными клиентами, поставщиками, торговыми партнерами и подрядчиками по всему миру. Добросовестность, предоставление равных возможностей и "игра по правилам" — вот ценности, которыми мы руководствуемся как при взаимодействии с партнерами, так и при осуществлении коммерческой деятельности на рынке. Мы являемся приверженцами этих ценностей. Проявляя добросовестность и предоставляя равные возможности, мы выстраиваем отношения взаимного уважения и доверия. А признавая только тот успех, который был достигнут честным путем, мы способствуем формированию рабочей среды, богатой новаторскими и творческими идеями, которые отвечают интересам наших клиентов.



СИТУАЦИЯ

Когда вы проводили собеседование соискательницы из конкурирующей компании, она показала вам материалы, связанные с ее текущей работой. По-видимому, материалы являются конфиденциальной информацией конкурента, которые помогли бы вашему подразделению успешно вести конкурентную борьбу. В том, что она показала вам эту информацию, не было вашей вины. Но теперь вы спрашиваете себя, можно ли попросить ее оставить материалы, чтобы вы "могли лучше оценить ее профессионализм".

Как с честью выйти из этого положения?

ДОБРОСОВЕСТНОЕ ПОЛУЧЕНИЕ КОММЕРЧЕСКОЙ ИНФОРМАЦИИ

Понимание принципов нашей торговли, жизненно важно для хорошего обслуживания клиентов. Мы оцениваем информацию о конкурентах и прочую информацию о рынке для определения интересов и потребностей клиентов, и того, как нам следует разрабатывать или совершенствовать нашу продукцию и услуги. При этом мы проявляем добросовестность, выказывая уважение к правам наших конкурентов и защищающим их правилам честной конкуренции. Показывая, что мы можем побеждать, играя по правилам, мы поддерживаем нашу репутацию выдающейся и результативной компании.

НАШЕ ПРАВИЛО

Использовать и получать информацию о конкурентном окружении только из легальных источников и только при наличии права пользоваться ими.

ИГРАТЬ ПО ПРАВИЛАМ

- Опирайтесь на открытые или широко известные источники информации о конкурентах. К их числу относятся, помимо прочего, исследовательские отчеты, газеты и маркетинговые материалы.
- Убедитесь в том, что источники, предоставляющие информацию о конкурентах, понимают, что мы принимаем только ту информацию, которая получена легально.
- Обсуждайте с покупателями и потенциальными клиентами их потребности, только если сообщаемая ими информация не носит конфиденциального характера, за исключением случаев, когда у нас есть соответствующие полномочия на получение их конфиденциальной информации.
- Информировать новых сотрудников о том, что они должны соблюдать условия любого действующего соглашения о конфиденциальности или аналогичные обязательства перед бывшими работодателями или иными третьими лицами.
- Если вы принимаете на работу человека, который раньше работал на конкурирующую компанию, не склоняйте его к раскрытию конфиденциальной информации о конкуренте.
- Не принимайте конфиденциальную информацию непосредственно от конкурента. Мало того, что полученная таким образом информация считается нелегальной, обмен информацией с конкурентом также может указывать на наличие сговора между конкурентами. См. также раздел "Отношения с конкурентами" на стр. 45.
- Никогда не лгите и не выдавайте себя за другого человека, чтобы получить информацию о конкурентах.
- Не пользуйтесь услугами организаций по изучению рынка, консалтинговых фирм или иных третьих сторон для совершения каких-либо действий, не разрешенных вам или Компании.
- Не просите и не принимайте у партнеров информацию о наших конкурентах, если вам известно, что она была передана им на условиях конфиденциальности.

РЕШЕНИЕ

Мы ведем конкурентную борьбу, опираясь на усердный труд, новаторские идеи и способность понимать потребности клиентов, а не за счет использования информации, которой мы не имели право пользоваться. Можно обсуждать с новым сотрудником определенные темы, относящиеся к его опыту работы и общим профессиональным знаниям. Но никогда не просите никого разглашать конфиденциальную информацию, принадлежащую другой компании, или нарушать обязательства по сохранению конфиденциальности определенной информации. Если к вам в руки попала конфиденциальная информация, принадлежащая конкурентам, проконсультируйтесь с юристами Компании, чтобы избежать возможных обвинений в недобросовестном получении конфиденциальной информации.





ВНИМАНИЕ!

- Думайте перед тем, как просить или принимать любую информацию о конкуренте от агентов, розничных торговцев, дистрибьюторов или консультантов, которые раньше работали с конкурентом, а теперь сотрудничают с Компанией. Обращайтесь за консультацией в юридический отдел.
- Проявляйте осторожность в общении с агентами, предприятиями розничной торговли, дистрибьюторами или другими третьими лицами, которые не хотят обсуждать свои источники получения информации о конкурентах. Это может указывать на то, что источник использует сомнительные методы.
- При внезапном появлении какой бы то ни было информации о конкуренте из анонимного источника будьте бдительны. Перед просмотром материалов обратитесь за указаниями в юридический отдел.



СИТУАЦИЯ

Вы находите на своем столе папку с конфиденциальными материалами, принадлежащими деловому партнеру. Вы знаете, что наши партнеры частенько делятся информацией о своих планах и продукции в целях развития новых направлений сотрудничества между нашими компаниями. Эта информация вам очень пригодилась бы, так как вы планируете выводить на рынок новое изделие.

Как с честью выйти из этого положения?



НАДЛЕЖАЩЕЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПОЛУЧЕННОЙ ИНФОРМАЦИИ

Добросовестность в отношениях с партнерами означает, что мы выполняем данные обещания и уважаем права и деловые интересы наших партнеров. Ожидая от других уважения к конфиденциальной информации нашей Компании, мы в свою очередь должны проявлять уважение к информации, принадлежащей нашим клиентам, торговым партнерам, поставщикам и прочим деловым партнерам.



НАШЕ ПРАВИЛО

Проявлять осмотрительность при приобретении, использовании и передаче информации, принадлежащей другим лицам, и следовать установленным принципам.

ИГРАТЬ ПО ПРАВИЛАМ

- Проявляйте осмотрительность, принимая конфиденциальную информацию о потенциальном конкуренте, так как это может спровоцировать конфликт по поводу приоритетности изобретения той или иной идеи.
- Интересуйтесь у клиентов и деловых партнеров условиями использования конфиденциальной информации, предоставляемой нам для коммерческого использования.
- Передавая не принадлежащую нам информацию, убедитесь в том, что она содержит указание на владельца.
- Никогда не забывайте заключить соглашение о конфиденциальности перед тем, как принять конфиденциальную информацию. Если у вас есть какие-либо сомнения, проконсультируйтесь с юристами.
- Не используйте не принадлежащую нам конфиденциальную информацию, не зная принципов или ограничений, наложенных на ее использование.

ВНИМАНИЕ!

- Интересуйтесь условиями использования, с которыми соглашается Компания, принимая конфиденциальную информацию делового партнера. Убедитесь в том, что Компания может соблюсти эти условия и что они не налагают непредвиденных ограничений на нашу деятельность, например, ограничение на разработку Компанией аналогичного изделия или бизнес-концепции.
- Проявляйте осмотрительность в отношении любой информации, которая не является общедоступной, не принадлежит Компании и не содержит указания на ее владельца. Это может быть признаком того, что она была получена от другой компании нелегально. Не следует рассчитывать на то, что коллеги уже все проверили.



РЕШЕНИЕ

Рекомендуем вам обратиться к юристам, если вам не известен источник информации или у вас нет никакой информации о наличии у нас прав на ее использование. Принимая конфиденциальную информацию, Компания может оказаться связанной с партнером определенными обязательствами, которые могут быть неприемлемы для Компании. Даже если информация получена надлежащим образом, и мы вправе ее использовать, уточнение условий и прав свидетельствует о нашей добросовестности и уважении к деловому партнеру.



ДОБРОСОВЕСТНАЯ КОНКУРЕНЦИЯ

Мы признаем важность рыночной конкуренции, которая поощряет компании к новаторским разработкам во благо клиентов и общества. Следование правилам добросовестной конкуренции, способствующее формированию сильных и конкурентных рынков, имеет большое значение для поддержания нашей способности предлагать новаторские решения и успешно работать для клиентов. Соблюдая данные законы, мы не только приносим пользу обществу, мы помогаем Компании и нашим партнерам лучше работать для клиентов. Мы стремимся соблюдать законы о добросовестной конкуренции во всех странах, где работаем. Таким образом, наша приверженность добросовестной конкуренции не только выстраивает доверительные отношения с деловыми партнерами и потребителями, она также помогает нам стать более сильной и инновационной компанией.



Помните, что законы о добросовестной конкуренции весьма сложны и различаются в зависимости от юрисдикции. Неспециалисту может быть сложно определить, что является нарушением этих правил, а что — нет. Некоторые страны ввели в действие правила, расширяющие сферу действия своих законов за рамки национальных границ, а многие усилили полномочия правоохранительных органов и ужесточили штрафные санкции.

Если ваша работа связана с продажами, маркетингом, разработками и исследованиями, планированием продукции, поставками оборудования, материалов или переговорами с торговыми партнерами и поставщиками, от вас **в первую очередь** требуется понимание политики Компании в отношении добросовестной конкуренции и того, как она влияет на вашу работу. **Более подробная информация содержится в Корпоративных принципах добросовестной конкуренции.**

ЭТО НУЖНО ЗНАТЬ

В целом правила добросовестной конкуренции ограничивают или запрещают:

- Соглашения или договоренности между конкурентами или между Компанией и ее клиентами, торговыми партнерами и поставщиками, приводящие к недобросовестному ограничению конкуренции.
- Злоупотребление Компанией своим положением в логистической цепочке или на рынке для получения несправедливого преимущества над прочими компаниями, особенно небольшими.
- Потенциальные слияния, поглощения, совместные предприятия или иные альянсы, которые могут породить недобросовестную конкуренцию, не прошедшие проверку антимонопольных служб и не получившие разрешения государственных органов управления.

Люди, нарушающие правила добросовестной конкуренции, могут понести серьезное уголовное наказание, включая длительный срок тюремного заключения и очень большие штрафы. Это касается всех участников подобных действий. Компания тоже может столкнуться с негативными последствиями, в частности, огромными корпоративными штрафами, серьезными групповыми исками и ограничениями на ведение бизнеса в конкретной стране. В связи с этим Компания очень осторожно относится к деятельности, которая может нарушить правила свободной конкуренции.

Придерживайтесь следующих принципов, чтобы избежать проблем:

1. Руководствуйтесь независимым профессиональным суждением. Принимайте решения на основе собственной объективной оценки ситуации, тщательно взвесив все имеющихся факты и варианты действий.
2. Сообщайте юристам о получении от конкурентов предложений о незаконных действиях.
3. Обращайтесь за помощью, если не знаете, как правильно поступить.
4. Информировать юридический отдел о любых контактах с представителями правоохранительных органов. Не передавайте никакие документы или материалы без разрешения юристов.



СИТУАЦИЯ

Один из торговых партнеров Компании просит нас продать продукцию по очень низкой цене. Этот покупатель стоит на своем и утверждает, что наш конкурент уже продал им свою продукцию по этой цене и более того — сам предложил такую цену. Вы считаете маловероятным, что конкурент мог предложить такую цену, если только на рынке не произошло существенного обвала, о котором вы ничего не знаете. Вы хотите уточнить цену у конкурента, чтобы убедиться в правдивости слов торгового партнера.

Как с честью выйти из этого положения?



ДОБРОСОВЕСТНАЯ КОНКУРЕНЦИЯ: ОТНОШЕНИЯ С КОНКУРЕНТАМИ

Мы хотим с уважением относиться к нашим конкурентам и избегаем ситуаций, которые могут быть истолкованы как преступный сговор. Любые отношения между конкурентами могут вызвать проблемы с соблюдением правил добросовестной конкуренции. Наша главная задача — обслуживать наших клиентов. Мы делаем это, придерживаясь правил, которые стимулируют наш инновационный процесс и успех на сильном, конкурентном рынке.



НАШЕ ПРАВИЛО

Не заключайте никаких договоров, соглашений, а также формальных, неформальных или подразумеваемых договоренностей с конкурентами без согласования с юристами. Обращайтесь за надлежащими указаниями перед тем, как рекомендовать Компании последовать примеру конкурента. Контролирующие органы могут ошибочно истолковать этот шаг как нарушающий свободную конкуренцию.

ЭТО НУЖНО ЗНАТЬ

Преступный сговор необязательно относится исключительно к розничной цене. Предметом сговора может быть что угодно, что влияет на цену или выбор потребителей, например:

- Фиксирование цены — Соглашение о любой форме ценообразования для торговых партнеров или клиентов, в том числе, например, использование формул цены, скидок или вычетов или соглашение о закупочных ценах.
- Мошенничество в торгах — Соглашение о порядке участия в торгах в целях приобретения новых клиентов или торговых партнеров, например, договоренность о том, какую цену и другие условия отражать в тендерной заявке. Обычно это делается таким образом, чтобы один из конкурентов выиграл один тендер, а другой — следующий тендер.
- Соглашения об эксплуатации, производстве или сбыте — Соглашение об объемах производства или продаж, наложении иных ограничений на продукцию или соглашение о прочих аспектах операционной деятельности.
- Раздел рынков, территорий или клиентов — Соглашение о разделе рынков, территорий или клиентов с целью сокращения конкуренции в каждом из случаев.
- Групповые бойкоты — Соглашение не вести дела с определенными лицами или группами клиентов, например дистрибьюторов или поставщиков, до тех пор, пока соответствующая группа не согласится на более выгодную цену или прочие условия.

Даже если сговор не был окончательно согласован или был заключен на доверительных принципах, он является преступлением. Неудавшиеся попытки достичь соглашения, которое ни одна из сторон не собиралась выполнять, все же могут быть сочтены сговором с целью нарушения закона о добросовестной конкуренции.

РЕШЕНИЕ

Обмен информацией о ценах с конкурентом всегда рискован; более того, во многих странах он считается преступлением. Мы должны вести конкурентную борьбу на основе собственных решений о ценах и, что еще важнее, на основе реальной ценности наших изделий и услуг. Нам нужно понять конкурентоспособность наших цен, используя данные, полученные законным путем.



ИГРАТЬ ПО ПРАВИЛАМ



- Избегайте встреч с конкурентами, если у вас нет конкретной деловой цели, которая указана в утвержденной повестке дня с вопросами для обсуждения, не нарушающими законодательство.
- Если в процессе легитимной встречи конкурентов разговор заходит о ценах или иных рискованных темах:
 - Открыто заявите, что подобное обсуждение противоречит политике Компании.
 - Покиньте встречу и обязательно сделайте так, чтобы ваше заявление и уход были зафиксированы.
 - Незамедлительно проинформируйте юридический отдел о возникшей ситуации.
- Не обменивайтесь конкретной информацией с конкурентом без согласования с юристами или получения неограниченного разрешения на регулярный обмен информацией. Не обсуждайте:
 - Ценообразование
 - Выпуск продукции
 - Списки клиентов
 - Территории продаж
 - Кредитные условия

ВНИМАНИЕ!

- Избегайте любых обсуждений, обмена информацией и иных контактов с конкурентами. Даже самое невинное общение может быть неверно истолковано и представлять угрозу для репутации Компании.
- Определенное сотрудничество между конкурентами, например, создание совместных предприятий или реализация исследовательских программ, может быть приемлемо, только если его целью является такое обслуживание клиентов, которое не под силу каждой из компаний в отдельности. Но даже в таком случае проконсультируйтесь с юристами прежде, чем вступать в переговоры даже о принципиальной возможности такой договоренности с конкурентом.



СИТУАЦИЯ

Наша Компания является единственным клиентом одного из поставщиков. На протяжении всей истории наших взаимоотношений у нас возникло довольно много разногласий, которые могли быть восприняты поставщиком как предвзятое отношение. Как бы то ни было, это сотрудничество не вполне устраивает Компанию, и вы хотите прекратить отношения.

Как с честью выйти из этого положения?

ДОБРОСОВЕСТНАЯ КОНКУРЕНЦИЯ: ОТНОШЕНИЯ С КОРПОРАТИВНЫМИ ПОКУПАТЕЛЯМИ И ПОСТАВЩИКАМИ

Добросовестная конкуренция — это то, как мы взаимодействуем с конкурентами, а также нашими поставщиками, подрядчиками и другими деловыми партнерами. Наши взаимоотношения в конечном итоге должны быть нацелены на обслуживание клиентов и эффективное сотрудничество с деловыми партнерами, а не на недобросовестное ограничение свободной торговли. Для того чтобы добиться этого, мы стремимся к взаимному доверию и сотрудничеству в отношениях с партнерами, предоставляя им равные возможности и демонстрируя честность и открытость во всех деловых операциях.



НАШЕ ПРАВИЛО

Демонстрировать честность и добросовестность во всех деловых взаимоотношениях с торговыми партнерами, поставщиками и другими деловыми партнерами. Проявляйте осторожность при рекомендации розничных цен нашим торговым партнерам или при обсуждении условий приобретения с нашими поставщиками.

ЭТО НУЖНО ЗНАТЬ

Ненадлежащая деятельность, затрагивающая наших партнеров, может включать в себя:

- **Отказ от сотрудничества** — Отказ от деловых отношений с потенциальным или бывшим партнером без веских на то оснований. Это может указывать на попытку поделить клиентов с конкурентом.
- **Злоупотребление торговой силой** — Использование преимуществ Компании над поставщиком или торговым партнером с целью навязать недобросовестные цены, отказ от оплаты или ее отсрочка, введение плановых показателей продаж, пересмотр условий сотрудничества, вмешательство в процесс управления или совершение иных неблагоприятных действий.
- **Ценовая или льготная дискриминация** — Определение конкретных торговых партнеров цен, выходящих за рамки регулярно используемой структуры цен, без веской причины. Сюда также может относиться оказание нефинансовой поддержки.
- **Ограничительная практика работы с определенными партнерами или на определенных территориях** — Установление условий, которые необоснованно ограничивают свободу наших партнеров в осуществлении своей деятельности. Сюда входит сотрудничество на условии, что наш партнер не будет иметь дело с конкурентом, и определение территорий действия исключительных прав на продажу.
- **Поддержание цен перепродажи на определенном уровне** — Требование к торговому партнеру о фиксации розничных цен на продукцию Компании. Прекращение поставок продукции этому партнеру вследствие его независимой ценовой политики или применение к торговому партнеру штрафных санкций за нарушение навязанного ценообразования на основе жалобы другого партнера.
- **Навязывание ассортимента** — Требование к партнеру торговать исключительно с Компанией в обмен на эксклюзивные права распространения продукции Компании, как в рамках оптовых поставок, так и применительно к конкретным несвязанным друг с другом изделиям.
- **Хищническое ценообразование** — Недобросовестное снижение цены для торговых партнеров или клиентов, например, ниже себестоимости, или покупка у поставщиков по неоправданно высоким ценам с целью вытеснения конкурентов.

Дополнительные сведения о принципах и стандартах, которыми необходимо руководствоваться при ведении дел с нашими торговыми партнерами, см. в LG Electronics Procurement Policy.

РЕШЕНИЕ

Компания имеет право выбирать себе деловых партнеров. Мы также стараемся прикладывать разумные усилия к тому, чтобы наши деловые партнеры преуспевали. До тех пор, пока мы принимаем решения, руководствуясь фактическими данными и здравыми суждениями, наши действия не будут идти вразрез с правилами добросовестной конкуренции. Сделайте все возможное, чтобы убедить поставщика в том, что решение было справедливым и разумным. Также убедитесь в том, что вы можете документально оформить ваше решение на основе результатов работы поставщика. Полезно будет обсудить эту ситуацию с юристами перед тем, как заявить поставщику о разрыве отношений.





ИГРАТЬ ПО ПРАВИЛАМ

- Перед тем, как определить новые ценовые стандарты оптовых поставок или принять иные решения о том, как Компании следует вести дела с деловыми партнерами, просмотрите Сборник общих закупочных политик Компании и убедитесь в том, что предложенный план действий не повлечет за собой недобросовестной работы с деловыми партнерами.
- Проанализируйте вместе с юридическим отделом новые маркетинговые, рекламные или ценовые стратегии, которые могут выделить Компанию на фоне деловых партнеров.
- Четко объясняйте наши основания, стандарты или критерии для принятия решений, когда эти решения влекут за собой значительные изменения в ценообразовании, объеме или иных условиях наших деловых отношений. Убедитесь в том, что наши партнеры понимают, что решения Компании являются честными и добросовестными.
- Принимая решения, затрагивающие конкурирующих между собой деловых партнеров, или расторгая отношения с существующими партнерами, руководствуйтесь честными и объективными критериями. Также обеспечьте документальное подтверждение того, что такое решение было принято обоснованно и на законных основаниях.
- Ни в коем случае не принуждайте наших торговых партнеров продавать продукцию по определенной розничной цене. Вы можете только порекомендовать розничную цену. Любые угрозы или условия, любое давление, выражающееся в угрозах, предупреждениях о возможном прекращении сотрудничества, сокращении премиальных выплат или применении штрафных санкций, может привести к нарушению антимонопольного законодательства.
- Не проводите встреч одновременно с двумя и более корпоративными покупателями для обсуждения вопросов, которые могут ограничивать конкуренцию, таких, как выбор торговых партнеров или раздел территорий.
- Не заключайте никаких соглашений, которые могли бы нанести урон духу свободной конкуренции, без предварительного юридического анализа их содержания.

ВНИМАНИЕ!

- Любые договоры, соглашения и договоренности Компании с ее партнерами могут содержать условия, вынуждающие Компанию нарушить свои стандарты или иные нормативные требования.
- Иногда деловые партнеры Компании одновременно являются и ее конкурентами. В таких ситуациях придерживаться стандартов добросовестной конкуренции еще сложнее, поэтому вам следует обращаться за консультацией к юристам.
- Особенно внимательно относитесь к ситуациям, когда менее крупный партнер находится в сильной зависимости от нашего бизнеса. В этих случаях повышается вероятность того, что любые неблагоприятные для партнера действия могут быть сочтены злоупотреблением нашим положением в логистической цепочке.
- Если вы отказываетесь от потенциального сотрудничества с конкретным деловым партнером без веских оснований, органы антимонопольного регулирования и отвергнутая организация могут заподозрить, что Компания вступила в сговор с целью поделить клиентов или недобросовестно пытается укрепить свое доминирующее положение.



СИТУАЦИЯ

После разговора с торговым партнером вы убеждены, что конкурент планирует повысить цены. По вашему мнению, это может быть хорошим сигналом к тому, чтобы Компания также повысила цены. Вы раздумываете, не направить ли своему руководителю докладную записку о том, что "Компании следует повысить цены, поскольку есть мнение, что конкуренты также повышают свои цены".

Как с честью выйти из этого положения?



ДОБРОСОВЕСТНАЯ КОНКУРЕНЦИЯ: ОСМОТРИТЕЛЬНОСТЬ В ОБЩЕНИИ

Компания демонстрирует свою приверженность добросовестной конкуренции, в том числе и посредством внутренних и внешних контактов. То, что мы говорим и пишем, задает тональность конкурентной борьбы и отражает наши стремление не нарушать правил добросовестной конкуренции. Мы стремимся избегать даже видимости нарушения правил добросовестной конкуренции. Никогда не забывайте о добросовестной конкуренции, обсуждая деятельность Компании.



НАШЕ ПРАВИЛО

Всегда проявлять осмотрительность в устных и письменных корпоративных контактах, затрагивающих вопросы добросовестной конкуренции. Никогда не показывать заинтересованность Компании в соглашениях, содержащие признаки недобросовестной конкуренции.

ЭТО НУЖНО ЗНАТЬ

Корпоративные контакты осуществляются в различных формах, и все они могут укреплять или подрывать репутацию Компании. Эти контакты, в частности, включают в себя:

- Служебные записки, сообщения электронной почты, заметки на бумаге и мгновенные сообщения.
- Официальные презентации для партнеров, клиентов, поставщиков, руководства и коллег.
- Заявления, сделанные в ходе встреч с партнерами, на отраслевых мероприятиях или во время интервью прессе и даже в ходе случайного разговора.



РЕШЕНИЕ

Специалисты по продажам и другие сотрудники по роду своей деятельности имеют право и могут спрашивать клиентов, какие цены установил конкурент, и получать информацию о рынке из сторонних источников, таких, как агентства по изучению рынка. Получение подобной информации непосредственно от конкурента недопустимо. Обсуждая такие деликатные темы, вы должны четко обозначить источник информации, чтобы не возникало никаких вопросов о том, как вы ее получили. В данном случае вы получили информацию честным путем, но ваша служебная записка в адрес руководителя дает возможность предположить, что вы получили ее ненадлежащим образом — непосредственно от конкурента. Вы должны грамотно переформулировать содержание записки.



ИГРАТЬ ПО ПРАВИЛАМ

- Учитывайте стандарты добросовестной конкуренции, осуществляя устные или письменные контакты, касающиеся Компании и ее деятельности.
- Имейте в виду, что все корпоративные контакты могут стать предметом предпринимаемых правоохранительными органами расследований.
- Избегайте неточных формулировок, которые могут создать ложное представление об используемых Компанией методах конкурентной борьбы.
- Избегайте замечаний об отраслевых тенденциях, в частности, в сфере ценообразования, которые могут указывать на то, что Компания вступила в сговор с конкурентами.
- В составляемых вами документах ссылайтесь на источник информации о конкурентах, чтобы продемонстрировать, что такая информация была получена надлежащим образом. См. также раздел **"Добросовестное получение коммерческой информации"** на стр. 38.
- Никогда не отзывайтесь пренебрежительно о конкурентах, их продукции или услугах. Любые сравнения продуктов и услуг должны подтверждаться фактами и быть обоснованными. См. также раздел **"Ответственный маркетинг"** на стр. 12.
- Никогда не пользуйтесь терминами, которые могут создать ложное представление о нашем отношении к конкурентам. Следует остерегаться применения таких выражений, как:
 - "Вытеснить конкурентов"
 - "Ограничить конкуренцию"
 - "Мы захватим рынок"
 - "Сотрудничать с конкурентами"
 - "У нас с конкурентами общее понимание"

ВНИМАНИЕ!

- Соблюдайте судебные предписания и другие требования при хранении материалов Компании, относящихся к искам, запросам контролирующих органов или иным юридическим действиям, даже если эти материалы подлежат уничтожению в соответствии с процедурой хранения документов Компании. Ненадлежащее уничтожение этих материалов может причинить Компании серьезный вред.

См. также раздел **"Тщательное ведение и хранение документации"** на стр. 75.



СИТУАЦИЯ

Одно из изделий Компании очень хорошо продается за рубежом из-за блестящей рекламной кампании с привлечением известной звезды. Поскольку эту звезду хорошо знают и в вашей стране, вы уверены, что использование этих рекламных роликов там, где вы работаете, будет недорогим и эффективным способом увеличить продажи. Вам известно, что Компания имеет лицензию на использование рекламы с участием этой знаменитости, поэтому все, что вам нужно будет сделать — это доработать рекламные объявления, локализовав их в конкретной стране.

Как с честью выйти из этого положения?

УВАЖЕНИЕ К ЧУЖОЙ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЙ СОБСТВЕННОСТИ

Добросовестная конкуренция предусматривает уважение к чужим правам интеллектуальной собственности. Ожидая от других уважения к своей интеллектуальной собственности, мы в свою очередь подаем пример добросовестного поведения, уважая чужую интеллектуальную собственность и проявляя осторожность при разработке наших собственных идей. В высокотехнологичной компании, где для сохранения конкурентоспособности необходимо быстро развивать хорошие идеи, то, как мы заботимся о защите чужих прав интеллектуальной собственности, ясно свидетельствует о нашей приверженности этим принципам.

НАШЕ ПРАВИЛО



Проявлять уважение к чужим правам на интеллектуальную собственность. Использовать информацию или материалы, только имея на это право, например с согласия владельца.

ИГРАТЬ ПО ПРАВИЛАМ

- Узнайте, не принадлежат ли материалы, информация, данные мультимедиа (например, изображения, музыка или видео) или иные сведения, которые мы приобретаем или планируем использовать, другой стороне. Если это так, определите условия использования этой информации.
- Убедитесь в том, что вы понимаете условия использования интеллектуальной собственности, которую Компания лицензировала.
- Не используйте оформление, технологии, носители или информацию, принадлежащие другой компании или лицу, без соответствующего разрешения.
- Никогда не используйте и не передавайте другим лицам коммерческие секреты, которые вы или Компания не получали легальным образом.

ВНИМАНИЕ!

- Внимательно следите за тем, чтобы комплектующие, которыми нас снабжают поставщики для использования в нашей готовой продукции, не содержали технологий, представляющих собой чужую интеллектуальную собственность.
- Осторожно относитесь к изображениям, аудио, видео и другим носителям в Интернете, которые на первый взгляд похожи на материалы для свободного использования. Не считайте само собой разумеющимся, что их можно использовать без лицензии.
- Также будьте внимательны при использовании открытого исходного кода. Несмотря на то, что открытый исходный код можно копировать и/или вставить в программные продукты, в действительности подобное действие разрешено только при соблюдении определенных лицензионных условий (например, открытие нашего собственного исходного кода).
- Отдавайте себе отчет в том, что материалы, рассылаемые коллегами по электронной почте, могут представлять собой чужую интеллектуальную собственность и, таким образом, порядок их использования и передачи может быть ограничен. Возьмите за правило априори считать статьи, отчеты об исследованиях и прочие публичные документы чужой интеллектуальной собственностью.

Дополнительные сведения см. в документах **Patent Operations Management Principles** и **Software Compliance Policy**.

См. также раздел "**Защита интеллектуальной собственности Компании**" на стр. 69.

РЕШЕНИЕ

Мы хотим уважать и соблюдать чужие права интеллектуальной собственности, причем не только в отношении конкурентов, но и наших деловых партнеров. Это подразумевает уточнение набора действий, разрешенных в рамках наших договоренностей с деловыми партнерами. В данном случае важно знать, что почти все лицензии на рекламу ограничивают территорию использования. Мы устанавливаем доверительные отношения с нашими партнерами, проявляя исполнительность и осторожность при использовании их прав интеллектуальной собственности.





СИТУАЦИЯ

Груз важных сырьевых материалов удерживается на таможне в течение нескольких недель. Руководство таможни отказалось прокомментировать задержку груза. Несмотря на ваши усилия вам не удалось связаться с официальным лицом, ответственным за разрешение проблемы. Затем к вам обратился «агент по таможенной очистке», конфиденциально сообщивший, что может выполнить очистку груза завтра, если вы поручите это ему.

Как с честью выйти из этого положения?

ОТКАЗ ОТ ВЗЯТОК И НЕПРАВОМЕРНЫХ ПЛАТЕЖЕЙ

Наша приверженность принципу управления “Jeong-do Management” и принципу «Выигрывай по правилам» требует от нас демонстрации высочайших стандартов добропорядочности и прозрачности в деловых операциях с нашими клиентами, деловыми партнерами и участниками нашего сообщества. Таким образом, мы должны проводить деловые операции честно и открыто, никогда не брать взятки и не использовать другие ненадлежащие способы для достижения своих бизнес-целей.

НАШЕ ПРАВИЛО



Независимо от того, в какой стране мира мы ведем бизнес, не предлагайте и не обещайте взятку, не добивайтесь необоснованных преимуществ в бизнесе.

ЭТО НУЖНО ЗНАТЬ

Взятка — это предложение, обещание или передача денежных средств или других объектов ценности должностному лицу с целью неправомерного воздействия на это лицо для получения или удержания бизнес-преимуществ.

- **Должностное лицо** — это не только представитель государственного органа власти, но и сотрудник или агент государственного предприятия, представитель политической партии, кандидат на государственный пост или представитель общественной/благотворительной организации, имеющей равные права с государственным учреждением (обратите внимание, что даже если получатель взятки не является должностным лицом, передача денег или иных ценностей с целью неправомерного воздействия на него или на исполнение им его служебных обязанностей в любом случае, как правило, признается противозаконной).
- **Ценности** — включают не только денежные выплаты, подарки, продукты питания, развлечения, но и компенсацию расходов, скидки при покупке наших товаров и услуг, обещание трудоустройства или иные личные выгоды.
- **Бизнес-преимущества** — включают привилегии/уступки в таможенных, налоговых вопросах, при получении въездных виз, государственных разрешений, а также новые возможности для бизнеса путем победы в тендерах, проводимых от имени государства.

Взятка — это серьезное уголовное преступление независимо от страны, в которой мы работаем. Поэтому соответствующие штрафные санкции могут быть очень суровыми как в отношении Компании, так и отдельного сотрудника. Правительства наказывают за коррупционные преступления не только лиц, находящихся внутри страны, но и преследуют в судебном порядке лиц, совершивших коррупционные преступления за границей, с помощью экстерриториальной юрисдикции. Например, США могут применить суровые штрафные санкции к компании, работающей за пределами США, на основании единственного банковского перевода, прошедшего через банк, расположенный в США, или сообщения электронной почты, прошедшего через расположенный в США сервер. Даже если взятка является привычным явлением в стране, где вы работаете, вы не должны полагать, что это разрешено или безопасно.

Даже если наш представитель или сотрудник совместной компании замешан в коррупционной деятельности, Компания также понесет ответственность, если нам об этом было известно или должно было быть известно.

РЕШЕНИЕ

При найме на работу агентов, консультантов или других сторонних лиц для разрешения юридических или административных проблем с местными органами власти необходимо проявить осторожность, чтобы избежать сотрудничества с лицами, использующими взятки или другие ненадлежащие методы. Важно помнить, что мы несем ответственность не только за собственную деятельность, но также и за деятельность сторонних лиц, действующих от нашего имени.





ИГРАТЬ ПО ПРАВИЛАМ

- При найме на работу агентов, консультантов или представителей для разрешения административных вопросов с таможенной, налоговыми, въездными визами и получением одобрения:
 - убедитесь, что сторонний специалист не состоит в родственных или других особых отношениях с должностным лицом, ответственным за решение проблемы;
 - убедитесь, что плата за услуги специалиста разумна, и следите, чтобы сопутствующие индивидуальные расходы были действительно необходимы для выполнения его или ее работы.
- Получение недорогой рекламной продукции и скромные редкие угощения или развлекательные мероприятия могут иметь место в качестве жестов вежливости и партнерства. Однако такие угощения, подарки или развлечения:
 - должны быть бесспорно недорогими, чтобы их нельзя было считать актом щедрости, а также, чтобы получатель не чувствовал себя обязанным;
 - должны предоставляться в открытой и прозрачной форме, чтобы их нельзя было воспринять как ненадлежащий способ оплаты.
- При возмещении затрат, связанных с проездом, и других расходов, понесенных должностным лицом, предлагайте оплатить только фактически понесенные расходы, которые были понесены в целях выполнения законных должностных обязанностей, например, мероприятий по продвижению продукта и т.п.

ВНИМАНИЕ!

- Если вы наняли местного независимого эксперта для решения юридических, налоговых, таможенных вопросов, получения разрешений или согласований от государственных органов, необходимо контролировать, чтобы эксперт не участвовал в коррупционной деятельности или неправомерных действиях при решении вопросов Компании. Избегайте:
 - экспертов, рекомендованных должностным лицом или состоящим с ним в родственных связях; экспертов, не имеющих достаточной квалификации, но знакомых с соответствующим должностным лицом;
 - экспертов, пожелавших не разглашать сведения о договоре на предоставление услуг, или отказавшихся принять положения договора, касающиеся предотвращения взяток;
 - необоснованно крупных комиссионных сборов или требований о возмещении расходов; нечетких или подозрительных счетов; требований о возмещении расходов, не подтвержденных документально надлежащим образом;
 - требований о переводе возмещенных затрат эксперта (или ответственного за решение проблемы должностного лица) на счет в стране, не связанной с разрешением проблемы, на счета сторонних лиц, наличными и другими неотслеживаемыми способами без определенной на это причины;
 - требований ответственных должностных лиц, участвующих в серьезных сделках с государственными организациями (например, сделки, связанные с недвижимостью или безопасностью), вести дела только через эксперта.
- Даже если вы совершаете благотворительный взнос в частную организацию, главой которой является госслужащий, или взнос производится по просьбе должностного лица, данное действие может рассматриваться как взятка в определенных ситуациях.

ЗАБОТА

об обществе

- 62 Защита окружающей среды
- 65 Ответственность в международной торговле

Важной составляющей успешной деятельности нашей Компании является добрососедство. Общество, где мы живем и работаем, дает нам сотрудников, условия для развития и уважение, которые так важны для нашего процветания. В свою очередь мы собираемся и впредь действовать как хороший корпоративный сосед. Мы стремимся постоянно оправдывать ожидания общества, активно устанавливая цели и соблюдая стандарты повышающие уровень жизни наших соседей.



СИТУАЦИЯ

Один из давних партнеров Компании — фирма по переработке отходов — обратилась к вам с предложением расширить сотрудничество. Однако заявленная цена слишком хороша, чтобы быть реальной, особенно если учитывать расширившийся набор услуг. Тем не менее, вы знаете, что эта сделка поможет добиться существенной экономии, и даже если происходит что-то сомнительное, это связано с другой фирмой, а Компания не делает ничего плохого. Вам нужно рассмотреть возможность заключения этой сделки и принять решение.

Как с честью выйти из этого положения?

ЗАЩИТА ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ

Компания всегда была привержена идеям защиты окружающей среды. Мы осознаем, что одна отдельная проблема сегодня в будущем может иметь долгосрочные и масштабные последствия для общества. Наша забота об обществе и состоянии окружающей среды заставляет нас тщательно обдумывать все аспекты, касающиеся защиты окружающей среды. Компания стремится действовать ответственно, оценивая воздействие наших операций на окружающую среду и поощряя применение аналогичного подхода во всей логистической цепочке.

НАШЕ ПРАВИЛО



Осуществляйте любую деятельность Компании, демонстрируя нашу заботу о защите окружающей среды, особенно применительно к продукции и производственному процессу наших поставщиков.

ЭТО НУЖНО ЗНАТЬ

Компания является ярким приверженцем защиты окружающей среды и участвует в программах эко-дизайна, экологической маркировки, Green Program и в оценке продолжительности жизненного цикла. В своем ежегодном Отчете об устойчивости развития Компания сообщает о достигнутых целях в рамках экологических программ.

Наша ответственность за состояние окружающей среды должна рассматриваться по нормам Глобальных Стандартов Компании, даже если местное законодательство предусматривает менее жесткие нормы. Законодательство в области защиты окружающей среды все время совершенствуется, а ущерб, наносимый окружающей среде, восполняется очень долго. Это означает, что даже если наше воздействие на окружающую среду сегодня считается приемлемым и законным, завтра, возможно, оно будет оцениваться по более строгим стандартам.

Дополнительные сведения о серьезном отношении к заботе об окружающей среде см. в следующих документах:

- **Corporate Principles On Eco-Friendly Products**
- **Standards of Hazardous Substance Management for LGE Products**
- **Global EESH Codes**
- **Business Partner Eco-Friendliness Certification Standards**

РЕШЕНИЕ

Управление издержками рассчитано не только на извлечение краткосрочной выгоды. Наша ответственность за состояние окружающей среды распространяется на всю логистическую цепочку и на местное сообщество, обеспечивая отсутствие неблагоприятного воздействия нашей деятельности в целом. Вот почему нам нужно остерегаться сомнительных сделок или действий со стороны наших партнеров, которые в долгосрочной перспективе могут нанести вред нашей Компании и всем заинтересованным сторонам.





ИГРАТЬ ПО ПРАВИЛАМ

- Обсуждайте с вашим руководителем любые сомнения относительно экологической безопасности каждого из аспектов разработки продукции, которым вы занимаетесь.
- Если вы руководите работой, которая оказывает воздействие на окружающую среду, выполняйте программы и процедуры Компании по:
 - установке значений измеримых целевых показателей, сокращающих вредное воздействие на окружающую среду.
 - отслеживанию и проверке соответствия этим целевым показателям, например, путем анализа экологических характеристик.
- отслеживанию изменений в местных нормативно-правовых актах по защите окружающей среды. Обеспечьте незамедлительное доведение указанных изменений до сведения соответствующих специалистов ESH, чтобы Компания располагала достаточным временем для модернизации наших изделий и производственных процессов.
- Не допускайте, чтобы новые операции или изменения в существующих операциях Компании расходились с целями Компании в части защиты окружающей среды.
- Не игнорируйте сомнительное поведение со стороны поставщика, подрядчика и даже торгового партнера только в потому, что они не являются частью Компании. Докладывайте своему руководителю или соответствующим специалистам ESH, о деятельности обслуживающего Компанию делового партнера, которая нарушает требования законов или нормативных актов по защите окружающей среды.

ВНИМАНИЕ!

- Все аспекты деятельности Компании по проектированию изделий, материально-техническому снабжению, производству, маркетингу, сбыту и утилизации оказывают воздействие на окружающую среду. Даже если ваша работа непосредственно не связана с одним из указанных видов деятельности, оценивайте влияние, которое ваша работа оказывает на любой из этих видов и на ответственность Компании за состояние окружающей среды.
- Интересуйтесь, соблюдают ли наши деловые партнеры законодательство по защите окружающей среды. Даже если партнер прошел необходимую экологическую сертификацию, Компания все равно должна следить за его операциями и поставляемыми нам изделиями, чтобы обеспечить выполнение сертификационных требований.



СИТУАЦИЯ

Ваше подразделение импортирует множество высокотехнологичных изделий, которые не вполне вписываются в традиционную систему классификации. Вы всегда направляете местным таможенным органам свои соображения относительно того, как следует классифицировать эти изделия. Но обычно им требуется несколько недель, чтобы подготовить ответ. Это замедляет импортные операции вашего подразделения. Поскольку таможенные органы, как правило, соглашаются с вашими предложениями, вы размышляете, стоит ли ждать их одобрения несколько недель, прежде чем оформлять документы на импорт изделий.

Как с честью выйти из этого положения?



ОТВЕТСТВЕННОСТЬ В МЕЖДУНАРОДНОЙ ТОРГОВЛЕ

Так как мы являемся международной компанией, наша международная торговая деятельность влияет не только на наших клиентов, но и на общество в тех странах, где мы осуществляем свои торговые операции. Понимание и соблюдение местных правовых норм, защищающих безопасность каждой страны, и международного права, является одним из способов показать нашу заботу об обществе, что способствует нашей деятельности, где бы она ни осуществлялась.



НАШЕ ПРАВИЛО

Если ваша работа связана с перемещением любых материалов или изделий между странами, детально изучите требования стран, с которыми вам придется иметь дело, по импорту, экспорту, эмбарго или бойкотированию. Также изучите особые ограничения, касающиеся вывоза конфиденциального оборудования из страны или передачи конфиденциальной информации любому лицу, не являющемуся гражданином этой страны.

ЭТО НУЖНО ЗНАТЬ

Сотрудникам, работа которых тесно связана с импортом или экспортом, особенно важно знать и понимать требования к торговым операциям и прочие правила и процедуры Компании, чтобы обеспечивать соблюдение международного торгового законодательства.

К числу мер регулирования внешней торговли относятся следующие:

- При импорте — контроль правильности заполнения и подачи документации, маркировкой страны происхождения, классификацией продукции и задекларированной стоимостью (даже для товаров, не имеющих денежной стоимости, таких, как не предназначенные для перепродажи комплектующие изделия или технологии).
- При экспорте обычно требуется разрешение на вывоз в другую страну. Меры экспортного контроля также могут распространяться на передачу технической информации или программного обеспечения за пределы страны, например, в ноутбуке, и даже передачу определенных конфиденциальных знаний и технологий сотруднику, который не является гражданином этой страны. Компания владеет несколькими стратегическими технологиями, которые являются предметом экспортных ограничений.
- Эмбарго или бойкотирование предусматривают ограничение торговли с определенными странами, компаниями или лицами.



РЕШЕНИЕ

Использование несогласованных таможенных кодов, скорее всего, будет расценено как нарушение таможенного законодательства. Если это произойдет, импортные операции могут быть не просто задержаны, а приостановлены. Кроме того, подобный инцидент вызовет повышение внимания таможенных инспекторов к Компании, что в будущем еще больше затруднит таможенное оформление изделий. Смирившись с задержками торговых операций, обусловленных неопределенностью законодательства, мы демонстрируем пример заботы об обществе. Разработка процедуры проведения импортных операций, предусматривающей несколько недель задержки, будет лучшим способом проявить эту заботу.



ИГРАТЬ ПО ПРАВИЛАМ

- Проконсультируйтесь с вашим руководителем или соответствующими специалистами по поддержке международной торговли, если вы не уверены в том, какие документы необходимы или как правильно заполнять экспортные или импортные документы.
- Уточните заявленный и конечный пункты назначения всех материалов, идущих на экспорт.
- Не полагайтесь на заверения клиента о правильности заполнения экспортно-импортной документации. Компания может быть привлечена к ответственности за неправильное оформление документов.
- Никогда не передавайте конфиденциальную техническую или служебную информацию человеку, не являющемуся гражданином вашей страны, если вы не уверены в том, что этот человек вправе получить ее.

ВНИМАНИЕ!

- Будьте осмотрительны в обращении с устаревшей, неполной, неправильной или не полностью заполненной экспортно-импортной документацией. Это может повлечь за собой соответствующие санкции, включая запрет или ограничение экспорта или импорта. Также это может серьезно повредить способности Компании проводить торговые операции. Таким образом, всегда лучше перестраховаться, чем подвергать Компанию риску значительных убытков в связи со штрафами или ограничениями.
- Обращайте внимание на попытки людей в других странах покупать продукцию Компании, используя запрещенные в соответствующих странах каналы сбыта.
- Остерегайтесь людей, которые не желают предоставлять точную, полную и своевременную информацию об экспорте или импорте. Хотя ситуация может казаться безобидной, она может быть воспринята как попытка обмануть Компанию или контролирурующие органы.

ВЫСОЧАЙШИЕ ДОХОДЫ

для акционеров

70	Защита информации и конфиденциальность
73	Защита интеллектуальной собственности Компании
76	Надлежащее использование электронных средств связи
79	Тщательное ведение и хранение документации
82	Ответственное обращение со служебной информацией
85	Осторожность при обнародовании информации

Результатом успешной деятельности и завоевания доверия наших клиентов и акционеров является та добавленная стоимость, которую мы создаем для всех заинтересованных сторон. Мы можем обеспечить нашим акционерам значительную финансовую прибыль, только продолжая служить клиентам и стремясь повысить успешность Компании в долгосрочной перспективе. При этом мы обязаны ценить и защищать активы Компании, которые акционеры вверили нашим заботам, и предоставлять акционерам информацию, которая им необходима для принятия обоснованных инвестиционных решений. Уважение, добросовестность и служение клиентам — это то, что делает участие в капитале Компании инвестицией, которой наши акционеры могут гордиться.



СИТУАЦИЯ

Компания привлекла стороннюю ИТ-фирму к для создания исследовательской базы данных для наших лабораторий. Было бы намного удобнее и для Компании, и для разработчиков, если бы на период исполнения проекта они получили полный доступ к имеющимся у нас исследовательским данным прямо из своего офиса. К участию в проекте привлечено ограниченное число сторонних лиц, и вы думаете, что заключение соглашения о конфиденциальности с каждым из них обеспечит Компании достаточную защиту.

Как с честью выйти из этого положения?

ЗАЩИТА ИНФОРМАЦИИ И КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

Конфиденциальная информация Компании играет центральную роль в нашей способности эффективно обслуживать клиентов и работать с деловыми партнерами. Мы сохраняем наши конкурентные преимущества, поддерживая конфиденциальность определенной информации и защищая эту информацию от угроз для системы безопасности. Предотвращение нежелательного разглашения жизненно важно для сохранения полезности этой информации. Если у вас есть доступ к конфиденциальной или иной деликатной информации Компании, принимайте меры по ее надлежащему использованию и защите. Такие меры помогут защитить этот ценный актив и помогут Компании сохранить свою конкурентоспособность.

НАШЕ ПРАВИЛО



Изучить и соблюдать правила Компании в отношении использования, передачи и защиты конфиденциальной и внутренней информации Компании. Нести личную ответственность за защиту и предотвращение несанкционированного разглашения известной вам конфиденциальной информации.

ЭТО НУЖНО ЗНАТЬ

Важно, чтобы вы понимали и соблюдали Корпоративную политику защиты информации, которая обеспечивает защиту нашей конфиденциальной и прочей ценной информации от несанкционированного разглашения и внешних угроз. К их числу относятся:

- Безопасность персонала и правовые средства защиты нашей конфиденциальной информации от несанкционированного разглашения действующими или бывшими сотрудниками и деловыми партнерами.
- Защита и сохранение конфиденциальности документов.
- Физические меры безопасности для пресечения несанкционированного проникновения в наши помещения и использования носителей электронной информации.
- Безопасность компьютеров и сетей для защиты Компании от внешних угроз.

Конфиденциальная информация Компании не ограничивается материалами с грифом "Конфиденциально". К ней относится вся информация Компании, которую нужно контролировать для защиты управленческих интересов. Наша Компания использует следующую классификацию корпоративной информации:

- Секретная информация — ключевая технология или управленческая информация, разглашение которой нанесло бы серьезный ущерб Компании. Информацию, относящуюся к категории "секретная", можно передавать сотрудникам или внешним контрагентам, не являющимся ее авторами, только при соблюдении жестких процедур согласования.
- Для служебного пользования — **Все рабочие материалы, которые мы создаем в своей повседневной работе, в основном получают гриф "Для служебного пользования"**. Это означает, что информацией и материалами, которые мы создаем в ходе работы, можно при необходимости обмениваться с нашими коллегами, но они не предназначены для передачи сторонним лицам, до получения одобрения руководства и принятия мер правовой защиты.



РЕШЕНИЕ

Заключение соглашения о конфиденциальности — это хороший способ облегчить сторонней организации доступ к информации Компании. Тем не менее, вам также следует оценивать характер информации, доступ к которой получит другая организация. Некоторая информация Компании носит настолько конфиденциальный характер, что мы не сможем компенсировать все потери от ее несанкционированного разглашения, даже если используем весь комплекс мер правовой защиты, существующих для урегулирования подобных инцидентов. Вот одна из причин, почему так важно знать правила Компании в отношении защиты информации и соблюдения конфиденциальности. Если у вас есть вопросы по этой теме, обсудите их со своим руководителем.



ИГРАТЬ ПО ПРАВИЛАМ

- Выполняйте установленные Компанией процедуры информационной безопасности при передаче принадлежащей Компании информации другим лицам. Сюда относится получение соответствующего разрешения и заключение соглашения о конфиденциальности с получателем информации.
- При отправке конфиденциальной информации стороннему лицу по электронной почте, ставьте в копию лицо, согласовавшее эту передачу, например, вашего руководителя или руководителя проекта.
- Обеспечивайте физическую безопасность помещений Компании, особенно если вы принимаете гостей на территории Компании. Также выполняйте правила Компании в отношении использования средств хранения и записывающего оборудования в помещениях Компании.
- Защищайте ваш рабочий компьютер от вторжения. Всегда поддерживайте программы, предназначенные для защиты системной безопасности, и их настройки, а также своевременно обновляйте их.
- Не оставляйте конфиденциальную информацию Компании без присмотра или там, где к ней легко могут получить доступ другие, например, на рабочем столе или в незапертом шкафу.
- Не берите домой рабочие материалы и не отправляйте их на некорпоративный адрес электронной почты или архив в Интернете, тем самым нарушая соответствующие процедуры Компании.
- Не обсуждайте конфиденциальную или иную деликатную информацию Компании с друзьями и знакомыми.
- Не обсуждайте конфиденциальные аспекты вашей работы при попытках трудоустройства в другую компанию, как во время вашей работы в Компании, так и после ухода из нее.

ВНИМАНИЕ!

- Тщательно оценивайте характер информации Компании, которую вы передаете деловому партнеру. Даже если вы заключили соглашение о конфиденциальности, проанализируйте возможные последствия разглашения и оцените, важность передаваемой информации.
- Поймите степень конфиденциальности той информации Компании, с которой вы работаете, и обращайтесь с ней и храните ее соответствующим образом. Надежно храните любую информацию, не являющуюся публичной.
- Даже данные о продажах и рекламной активности могут угрожать Компании потерей ценного конкурентного преимущества, если эта информация будет раскрыта преждевременно. Соблюдайте принципы маркетинга и думайте о том, что вы можете говорить во время рекламных кампаний.

См. также разделы:

- **"Защита персональной информации"** на стр. 21.
- **"Надлежащее использование полученной информации"** на стр. 41.
- **"Защита интеллектуальной собственности Компании"** на стр. 69.



СИТУАЦИЯ

После долгих лет исследований Компания, наконец, приблизилась к тому, чтобы произвести переворот в отрасли при помощи инновационной разработки. Компания уже подала заявку на регистрацию прав на промышленный образец в нескольких ведущих странах. Один из наших конкурентов вскоре собирается вывести на рынок аналогичное изделие. Вы пытаетесь понять, не следует ли Компании для защиты от этой угрозы вывести новое изделие на рынки других стран до завершения регистрации прав на промышленный образец.



Как с честью выйти из этого положения?

ЗАЩИТА ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЙ СОБСТВЕННОСТИ КОМПАНИИ

Интеллектуальная собственность Компании — воплощенная в ее промышленных образцах, технологиях и информации — важна для ее успешной деятельности. Мы сможем хорошо служить клиентам в течение долгого времени, только если мы защитим права Компании на интеллектуальную собственность, которая обеспечивают нам конкурентоспособность в области новейших разработок. Уважительно обращаясь с чужими образцами и авторскими правами, мы должны так же тщательно защищать и правильно использовать интеллектуальную собственность Компании.



НАШЕ ПРАВИЛО

Защищать интеллектуальную собственность Компании, и в особенности секреты фирмы, от несанкционированного использования и разглашения.

ЭТО НУЖНО ЗНАТЬ

В состав интеллектуальной собственности входят:

- Промышленные образцы, технологии, изобретения и другие материалы и информация, которые защищены патентами, патентами на промышленные образцы, товарными знаками и авторскими правами.
- Секреты фирмы, такие, как промышленные образцы и технологии, могут обеспечить Компании конкурентное преимущество, только если остаются таковыми. Секрет фирмы никогда не следует разглашать внутри Компании или за ее пределами без специального разрешения.

ИГРАТЬ ПО ПРАВИЛАМ

- Помните, что именно относится к интеллектуальной собственности Компании, и способствуйте ее защите, используя патенты, товарные знаки и авторские права. (см. документ **Patent Operations Management Principles**)
- Если вы помогаете Компании разрабатывать новые концепции, промышленные образцы или технологии, которые, скорее всего, подлежат защите в качестве интеллектуальной собственности, обращайтесь за советом и сообщайте об этом вашему руководителю или соответствующим специалистами Отдела интеллектуальной собственности.
- **Никогда** не разглашайте конфиденциальную информацию, которая может считаться секретом фирмы, без соответствующего разрешения со стороны Компании и достаточных договорных мер защиты, направленных против тех, кто может воспользоваться этой информацией.



РЕШЕНИЕ

Вы должны исходить из допущения, что другие **будут** копировать наш дизайн в странах, где мы не прошли регистрацию. Несмотря на то, что мы действительно хотим быстрее выводить на рынки наши новейшие разработки, нам также нужно защищать промышленные образцы и прочую интеллектуальную собственность от незаконного присвоения. Это важное деловое решение, и вам следует обсудить подобные ситуации с высшим руководством.

ВНИМАНИЕ!

- Поставщики и прочие деловые партнеры могут предоставлять Компании промышленные образцы, технологии, результаты исследований и иную информацию, которая, скорее всего, подлежит защите в качестве интеллектуальной собственности. Задавайте вопросы об этих материалах и определите заранее, кто сейчас владеет правом собственности на них и кто будет обладать ими в будущем. В некоторых случаях мы можем не захотеть принимать информацию, если мы разрабатываем аналогичную интеллектуальную собственность, поскольку ее получение может навредить наших собственным разработкам.
- Следите за тем, чтобы люди или другие компании не использовали интеллектуальную собственность Компании без разрешения или надлежащей маркировки.



СИТУАЦИЯ

Ваша коллега и друг недавно перешла в другой отдел. Вы продолжаете общаться друг с другом по электронной почте, как по рабочим, так и по личным вопросам. Она проявляет сочувствие к вашим жалобам по поводу работы с неким торговым партнером, которого она раньше курировала.

Как с честью выйти из этого положения?

НАДЛЕЖАЩЕЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ СРЕДСТВ СВЯЗИ

Некоторые технологические ресурсы ускоряют общение и бизнес-процессы, позволяя нам быстрее добиваться результата и лучше удовлетворять потребности клиентов и партнеров. Компьютеры, системы связи и прочие электронные ресурсы способствуют лучшей координации наших операций по всему миру и во всех часовых поясах, укрепляя наши отношения с поставщиками и торговыми партнерами. При ненадлежащем использовании эти же самые ресурсы могут представлять собой угрозу для наших операций и вредить нашей репутации. Поскольку эти технологии продолжают быстро совершенствоваться, нам нужно научиться извлекать из них максимальную пользу, одновременно управляя рисками. Также нам нужно сохранять уважительное отношение к другим при использовании этих ресурсов.

НАШЕ ПРАВИЛО



Всегда используйте электронные средства связи Компании ответственно, стремитесь использовать эти средства только в рабочих целях и защищайте эти ресурсы от несанкционированного доступа или использования.

ЭТО НУЖНО ЗНАТЬ

Использование электронных средств связи включает в себя, помимо прочего:

- Разговоры по корпоративному мобильному и стационарным телефонам.
- Отправка электронной почты на ваш корпоративный адрес электронной почты.
- Оплачиваемое Компанией использование служб мгновенных сообщений, SMS или MMS.
- Использование информационных систем Компании, таких, как компьютеры и периферийные устройства, программное обеспечение и сетевое оборудование.

Компания имеет право контролировать и контролирует использование своего электронного оборудования, включая осуществляемые при его помощи коммуникации и хранимые на нем данные. Сюда входят и не относящиеся к работе данные. Компания также может использовать находящиеся в этих системах данные по своему усмотрению, в т.ч. разглашать их другим лицам или удалять. **Не рассчитывайте на защиту персональной информации при использовании данных ресурсов Компании, даже применительно к частным контактам.**



РЕШЕНИЕ

Многие сотрудники являются одновременно коллегами и друзьями. Хотя электронные ресурсы Компании предназначены в первую очередь для использования по работе, допускается некоторое минимальное использование их в личных целях. Однако следует помнить о рисках, связанных с использованием этих ресурсов. Письмо коллеге может легко быть отправлено не тому, кому оно было адресовано, и после отправки его уже не сотрешь. Использование электронных средств связи Компании в личных целях должно быть сведено к минимуму, никогда не должно мешать бизнесу Компании и не включать в себя недопустимого содержания.



ИГРАТЬ ПО ПРАВИЛАМ

- Старайтесь использовать электронные ресурсы Компании только в рабочих целях. Случайное использование в личных целях должно быть сведено к минимуму и не должно мешать вашей работе.
- Проявляйте профессионализм и уважительное отношение при общении с использованием ресурсов Компании, даже общаясь с коллегами, которые являются вашими друзьями. Всегда помните о том, что электронные сообщения легко восстановить и переслать третьим лицам, не имеющим к вам никакого отношения.
- При отправке электронной почты или иных текстовых сообщений перечитайте свое сообщение перед тем, как его отправить. Не ставьте себя и Компанию в неловкое положение из-за простой опечатки или фразы, которая может быть неверно истолкована.
- Не используйте ресурсы Компании для просмотра или загрузки данных, которые:
 - Принадлежат другим лицам и которые вы не вправе получать.
 - Могут быть сочтены дискриминацией, домогательством, оскорблением или проявлением вражды.
 - Могут содержать вредоносное содержание, например, вирусы, способные причинить вред нашим информационным системам.
- Никогда не используйте ресурсы Компании для отправки ненадлежащих сообщений, имеющих сексуальный подтекст, явно дискриминационный характер или включающих в себя какое-либо агрессивное содержание.
- Не ставьте в список адресатов электронных писем всех без разбору. Сначала убедитесь в том, что каждого из тех, кому вы отправляете письмо, действительно необходимо привлечь к обсуждению. Перед тем, как направить кому-либо копию сообщения, убедитесь, что адресату можно знать содержащуюся в сообщении информацию.

ВНИМАНИЕ!

- Любые контакты, осуществляемые посредством электронных ресурсов Компании, являются собственностью Компании, и с ними следует обращаться так же, как с конфиденциальной информацией Компании, кроме случаев, когда четко обозначен владелец информации (например, промышленный образец поставщика).



СИТУАЦИЯ

Вы получаете из юридического отдела уведомление о необходимости сохранения документа в связи с неким судебным процессом в США, о котором вы ничего не знали. Срок хранения указанного документа истек в прошлом месяце, и оригинал был уничтожен. Но у вас осталась копия. Вы размышляете о том, следует ли вам уничтожить копию в соответствии с правилами хранения документов Компании или же выполнить требования уведомления о необходимости сохранения документа.

Как с честью выйти из этого положения?



ТЩАТЕЛЬНОЕ ВЕДЕНИЕ И ХРАНЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИИ

Документация Компании обеспечивает важную информацию о наших операциях. Эта документация позволяет нам пересматривать цели и стратегии, определять ресурсы и измерять результаты, а все это способствует улучшению качества обслуживания и взаимодействия со всеми заинтересованными сторонами. При принятии множества решений, мы находимся в сильной зависимости от точности и целостности нашей документации. Таким образом, необходимо, чтобы мы тщательно вели и хранили эти жизненно важные ресурсы Компании.



НАШЕ ПРАВИЛО

Соблюдать правила и процедуры Компании при составлении, ведении и уничтожении документов Компании.

ЭТО НУЖНО ЗНАТЬ

Документ Компании обычно определяется как информация или средства, которые документально оформляют какой-либо аспект деятельности Компании. К ним относятся, в частности:

- Документы, используемые нами для взаимодействия и принятия деловых решений, такие, как отчеты, согласования и переписка.
- Материалы, относящиеся к сделкам с другими сторонами, такие, как квитанции, счета-фактуры и контракты.
- Учетные записи о фактах или событиях, такие, как журналы, результаты испытаний и выписки.
- Другие средства, которые мы используем для сохранения информации о деятельности Компании.

Во многих случаях законы и нормативные акты требуют, чтобы Компания регулярно составляла определенные документы, относящиеся к конкретному периоду.



РЕШЕНИЕ

В данном случае уведомление о необходимости сохранения документа имеет преимущественное значение. Никто не вправе уничтожать документ Компании при наличии судебного предписания о его сохранении, поэтому Компания должна приостановить все процедуры уничтожения соответствующих документов. Это решение играет чрезвычайно важную роль в демонстрации готовности Компании сотрудничать с органами правосудия. Поскольку существует риск наложения юридических санкций за нарушение такого предписания, данное решение также обеспечивает защиту репутации и финансовых активов Компании.

ИГРАТЬ ПО ПРАВИЛАМ



- Соблюдайте все правила, нормативные акты и политику Компании в отношении хранения и ведения документации. Например, законы о защите окружающей среды в некоторых странах требуют, чтобы мы в течение определенного количества лет хранили учетные записи об операциях и журналы учета передачи отходов на переработку.
- Когда жизненный цикл документа завершится, не забудьте уничтожить все физические копии документа, которыми вы располагаете, и удалить любые электронные копии, которые могут храниться на вашем рабочем компьютере.
- Никогда не изменяйте, не удаляйте и не уничтожайте соответствующие документы, если процедуры уничтожения документов были приостановлены согласно судебному решению или по запросу контролирующих органов. Проконсультируйтесь с юристами, если у вас есть какие-либо сомнения на этот счет.
- Переходя на другое место работы, не забывайте передать рабочие документы вашему преемнику.

ВНИМАНИЕ!

- Проявляйте внимание к уведомлениям о необходимости сохранения документов, которые время от времени рассылает юридический отдел Компании. Часто судьба судебных процессов зависит от наличия документов. Таким образом, выполнение требований этих уведомлений жизненно важно для предотвращения судебных издержек.

ЧТО НУЖНО ЗНАТЬ О ЗАКЛЮЧЕНИИ КОНТРАКТОВ

То, как мы заключаем контракты с торговыми партнерами, агентами, поставщиками и прочими деловыми партнерами, является важной составляющей установления прочных взаимоотношений, помогающих нам обслуживать клиентов. Соблюдение установленных Компанией процедур заключения контрактов, играет важную роль в установлении справедливых отношений с партнерами и точном фиксировании наших прав и обязанностей. Если вы отвечаете за заключение какого-либо соглашения с деловым партнером:

- Обеспечьте, чтобы условия делового сотрудничества были оговорены в письменном контракте.
- Направьте контракт юристам для анализа и одобрения.
- Зарегистрируйте и храните окончательный, подписанный вариант контракта в соответствии с процедурами заключения контрактов Компании.



СИТУАЦИЯ

Коллега рассказала, что слышала, как вчера на заседании Правления Компании обсуждался крупный проект, который должен оказать сильное воздействие на будущие доходы Компании. Поскольку вы не слышали эти новости непосредственно от Правления, вы не уверены в правдивости этого рассказа. Вы обдумываете, не упомянуть ли об этом в разговоре с другим коллегой, чтобы проверить, правда ли это.

Как с честью выйти из этого положения?

ОТВЕТСТВЕННОЕ ОБРАЩЕНИЕ СО СЛУЖЕБНОЙ ИНФОРМАЦИЕЙ

Некоторая деловая информация деликатного характера играет важную роль в нашем успехе. Все заинтересованные стороны рассчитывают, что мы будем обеспечивать достаточную защиту этой деликатной информации. Злоупотребление служебной информацией в целях личной выгоды или разглашение этой информации другим лицам может серьезно подорвать это доверие, причинить вред Компании и вызвать сомнения в добропорядочности этого человека. Злоупотребление служебной информацией других компаний также создает риски для нас и для Компании.

НАШЕ ПРАВИЛО



Тщательно защищать любую служебную информацию, принадлежащую Компании, клиенту или деловому партнеру. Не совершать операций купли-продажи ценных бумаг Компании на основе этой информации и не передавать ее другим без разрешения.

ЭТО НУЖНО ЗНАТЬ

Служебная информация – это любая конфиденциальная информация, достаточно значимая для того, чтобы повлиять на стоимость ценных бумаг Компании в случае ее обнародования. В состав этой информации могут входить, в частности:

- Финансовые или операционные результаты или тенденции, относящиеся к указанным результатам.
- Основные деловые решения и события, например, планируемое крупномасштабное соглашение о сотрудничестве с новым партнером или потеря крупного покупателя.
- Планируемые слияния, поглощения, совместные предприятия или иные деловые альянсы.
- Увеличение или уменьшение капитала и прочие существенные изменения в структуре финансов Компании.



РЕШЕНИЕ

Во-первых, вам не следует обсуждать подобные вещи с кем-либо еще, поскольку такая важная информация, скорее всего, является конфиденциальной или служебной. Кроме того, вам следует предупредить коллегу, которая поделилась с вами этой информацией, чтобы впредь она была осмотрительней, поскольку все сотрудники обязаны защищать такую информацию от разглашения. Если служебная информация попадет в руки тех, кто воспользуется ей в ненадлежащих целях, это может повредить репутации Компании и привести к значительным санкциям для любого сотрудника, который поделился этой информацией.



ИГРАТЬ ПО ПРАВИЛАМ

- Защищайте любую служебную информацию, принадлежащую Компании или ее деловому партнеру, от несанкционированного разглашения. Сообщайте юристам о любом случае несанкционированного разглашения указанной информации.
- Не покупайте и не продавайте ценные бумаги какой-либо компании, если получили относящуюся к этой компании служебную информацию.
- Не передавайте служебную информацию другим лицам, которые смогут использовать ее для решения о купле или продаже ценных бумаг соответствующей компании.

ВНИМАНИЕ!

- Иногда Компании необходимо делиться с сотрудниками результатами операционной деятельности и другой существенной информацией о Компании. Проанализируйте, является ли такая информация служебной. Если это так, не разглашайте эту информацию сторонним по отношению к Компании лицам, если только вы не уверены, что Компания сделала эту информацию публичной.



СИТУАЦИЯ

Ваш друг-журналист просит вас "неофициально" подтвердить слухи о финансовом положении Компании. Вы не занимаетесь финансами и не имеете никакого представления о фактическом финансовом положении Компании. Вы считаете возможным заявить, что до вас дошли те же слухи, но это только слухи.

Как с честью выйти из этого положения?



ОСТОРОЖНОСТЬ ПРИ ОБНАРОДОВАНИИ ИНФОРМАЦИИ

Надлежащее обнародование информации Компании может отвечать нашим деловым интересам и показывать все преимущества нашей Компании. Подобное обнародование помогает клиентам и общественности оценить то, что мы делаем для них и для всех заинтересованных сторон. Надлежащее обнародование также помогает Компании привлекать и стимулировать инвестиции в капитал. Кроме того, Компания обязана обнародовать, и старается сообщать участникам рынка информацию о существенных событиях, которые могут повлиять на стоимость ее акций.



НАШЕ ПРАВИЛО

Понимать, что определенную важную информацию о нашей деятельности и финансовом положении необходимо держать втайне от всех сторонних лиц и организаций до момента ее публичного обнародования.

ИГРАТЬ ПО ПРАВИЛАМ

- Уясните и соблюдайте стандарты информационной безопасности Компании. Сохраняйте конфиденциальность существенной информации, обсуждавшейся на управленческих совещаниях и в ходе прочих обсуждений с участие руководителей высокого уровня, если только Компания не сделала эту информацию публичной.
- Говорите любым представителям контролирующих органов, журналистам и внешним юристам, которые запрашивают информацию о деятельности Компании, что мы хотим помочь и свяжемся с нужным человеком, который окажет им помощь.
- Не разговаривайте с журналистами, даже по вопросам, находящимся в вашей компетенции, не обратившись предварительно за указаниями в Отдел по связям с общественностью.
- Не представляйтесь сотрудником Компании, сообщая свое личное мнение, например, на деловой встрече или на Интернет-форуме.



РЕШЕНИЕ

Слишком часто необоснованные слухи становятся "признанным фактом" в умах сотрудников и даже в прессе. Компания стремится сообщать уместную и точную информацию о своей деятельности в целях выполнения определенных требований законодательства и сохранения доверия со стороны акционеров и прочих заинтересованных сторон. Поэтому важно позволить Компании сообщать эту информацию в установленном порядке и не давать сотрудникам распускать слухи, которые могут оказаться ложными.

ВНИМАНИЕ!

Проявляйте осмотрительность в процессе любых действий, которые, в случае обнародования, могут существенно повлиять на деятельность Компании или стоимость ее акций. Если производится одно из указанных ниже действий, проинформируйте своего руководителя, чтобы Компания могла определить, не следует ли обнародовать информацию о том, что Компания:

- Находится в процессе слияния, приобретения другой компании или смены владельцев.
- Осуществляет крупное капиталовложение, такое, как расширение своих производственных мощностей.
- Осуществляет крупный взнос в капитал другой компании или продает свою долю в капитале другой компании.
- Вовлечена в масштабный и значительный судебный процесс, инициированный держателями ценных бумаг групповой иск или спор по поводу управленческих прав.
- Подверглась крупному штрафу или иным санкциям.
- Должна осуществить крупномасштабный отзыв изделия с рынка или снять изделие с производства.
- Осуществляет крупномасштабное приобретение или отчуждение материальных активов, например, завода или оборудования.

Дополнительные сведения о событиях и ситуациях, требующих публичного разглашения, см. в документе **Public Disclosure Operations Principles**.

