

# Кодекс правил деловой этики

(Code of Conduct)

1. Введение
2. Корпоративная ответственность
3. Правила делового общения в компании
4. Правила делового общения с партнерами
5. Принципы обработки информации



**SARSTEDT**

## Заявление Наблюдательного совета и Правления

Уважаемые сотрудники,

Для нас исключительно важно, что Группа «Сарштедт», являясь надежным и компетентным партнером в области медицины и науки, вносит свой вклад в дело укрепления здоровья и улучшения качества жизни людей во всем мире.

Для достижения этих целей мы:

- предлагаем высококачественные и инновационные продукты и услуги,
- строим общение с коллегами и деловыми партнерами на основе справедливости и уважения,
- придерживаемся принципов социальной ответственности.

Тесная взаимосвязь предпринимательства и этических принципов является давней традицией и особенностью нашего бизнеса, а также ключевой составляющей развития Компании и ее успеха.

Мы осознаем, что репутация компании формируется в том числе благодаря сотрудникам: их достижениям и стилю общения с коллегами, клиентами, поставщиками, партнерами.


В соответствии с ценностями нашей компании все сотрудники группы «Sarstedt» обязаны:


- руководствоваться в своей работе принципами и нормами деловой этики и действовать в рамках локального, национального и международного законодательства,
- подходить к своей работе с осознанием собственной ответственности, обеспечивая целостность и последовательность своих действий в отношении общества, окружающей среды и экономики.

Все мы, Наблюдательный совет и Руководство, а также каждый сотрудник компании, ответственны за соблюдение принципов и норм поведения, заложенных в корпоративном «Кодексе правил деловой этики». В качестве обязательного для исполнения: данный Кодекс содержит информацию о том, как нам следует поступать в той или иной рабочей ситуации.


Мы просим Вас руководствоваться правилами настоящего Кодекса в Вашей ежедневной деятельности, а также открыто заявлять о случаях нарушения правил или о предложениях по оптимизации.


Мы рассчитываем на Вашу поддержку!

  
Юрген Сарштедт,  
Председатель Наблюдательного  
совета

  
Дорис Сарштедт,  
Заместитель председателя  
Наблюдательного совета

  
Ханс-Понтер Клейн,  
Правление, производство

  
Райнер Шустер,  
Правление, сбыт / F&E

  
Тимо Шретцмайр,  
Правление, финансы

г. Нюмбрехт, 02 января 2018 г.

	<b>Страница</b>
<b>1. Введение</b>	
1.1 Ценности компании	6
1.2 Предисловие к Кодексу правил деловой этики	7
1.3 Сфера применения и контакты для обращений	8
<b>2. Корпоративная ответственность</b>	
2.1 Ответственность и стабильность	9
2.2 Соответствие законодательным нормам	10
2.3 Принципы соблюдения основополагающих социальных прав	11
2.3.1 Права человека	
2.3.2 Равенство возможностей	
2.3.3 Условия труда	
2.4 Охрана труда, здоровья и окружающей среды	14
<b>3. Правила делового общения в Компании</b>	
3.1 Соблюдение правил деловой этики	16
3.2 Социальный аспект деловой этики	17
3.3 Руководитель как лидер и ролевая модель	17
3.4 Ориентация на сервис	18
3.5 Безопасность и качество продукции	18
3.6 Обращение с собственностью компании	19
<b>4. Правила делового общения с партнерами</b>	
4.1 Справедливая конкуренция	20
4.2 Запрет коррупции	21
4.2.1 Меры для предотвращения коррупции	
4.2.2 Меры в случае нарушения антикоррупционных предписаний	
4.3 Предотвращение конфликта интересов	22
4.4 Соблюдение предписаний по торговле, контролю экспорта и таможенных предписаний	23
<b>5. Принципы обработки информации</b>	

## 1.1 Ценности компании

Мы хотим сохранить проверенные временем традиционные ценности. Мы придаем им особое значение, так как, являясь этической базой для нашего бизнеса, эти ценности способствуют устойчивому развитию нашей компании в долгосрочной перспективе и являются залогом построения успешных и здоровых взаимоотношений в нашей корпоративной среде.

Следующие ценности поддерживаются сотрудниками<sup>1</sup> компании, независимо от уровня занимаемой позиции, как в главном офисе в г. Нюмбрехт (Германия), так и в международных дочерних филиалах:

### 1. Мы создаем добавочную ценность

Как семейное предприятие, управляемое с осознанием собственной ответственности, Компания «Сарштедт» осуществляет свою деятельность не только для достижения своих бизнес целей, но также и на благо общества. Наша продукция повышает уровень комфорта пациентов и пользователей, оптимизирует работу в лабораториях и таким образом способствует более эффективному медицинскому обслуживанию.

### 2. Мы - надежный партнер в области медицины и науки

Мы уделяем большое внимание поддержанию доверительных и долгосрочных отношений с нашими клиентами. Качество услуг, надежность и диалог с нашими партнерами в сфере медицины и науки – ключевые факторы успеха Компании «Сарштедт». Действуя в интересах клиента, мы предлагаем широкий спектр персонализированных услуг, точно соответствующих требованиям наших клиентов.

### 3. Мы способствуем инновациям

Совершенствование нашей продукции, оптимизация технологий и услуг – ключ к устойчивому развитию нашей компании. В тесном сотрудничестве с потребителями и бизнес партнерами, мы продолжаем заниматься научными исследованиями и разработками. Наши инновационные продукты и решения направлены прежде всего на поддержание медицины и науки. Мы считаем взаимодействие науки и экономики основополагающей предпосылкой прогресса в медицине. Оказывая содействие медицинским ассоциациям и организациям, мы закладываем базу для будущих открытий в научных исследованиях, диагностике и лечении пациентов.

### 4. Мы ценим сотрудничество

Как глобально ориентированная международная компания с многочисленными филиалами и дочерними предприятиями, мы культивируем атмосферу сотрудничества не только за пределами Компании, но и внутри Группы «Сарштедт». Основа нашего успеха – это преданность своему делу, опыт и ноу-хау наших сотрудников. В повседневной работе мы ценим честность, уважение и командный дух

<sup>1</sup> Слово «сотрудник» подразумевает лиц как мужского, так и женского пола

## 5. Мы бережем ресурсы

Мы заботимся об охране окружающей среды, а также о здоровье и безопасности наших сотрудников, используя новейшие технологии и постоянно совершенствуя процессы в области охраны природы и безопасности труда.

Мы прилагаем все усилия, чтобы добиться гармонии между экономикой и экологией.

## 1.2 Предисловие к Кодексу правил деловой этики

Мы ответственно заявляем:

- услуги и продукция Компании «Сарштедт», надежного партнера в области медицины и науки, соответствует самым строгим требованиям.
- мы придерживаемся высоких стандартов в этике делового общения сотрудников, а также в нашей деятельности, направленной на решение социально значимых задач и выполнение корпоративных обязательств.

Именно поэтому мы стремимся оправдывать обоснованные ожидания наших клиентов, сотрудничество с которыми построено на доверии. Такого же доверительного партнерства мы ожидаем и от наших работников.

Наша деятельность определяется:

- соответствующими законами, предписаниями и международными стандартами,
- морально-этическими нормами, определяющими формат общения сотрудников между собой и с партнерами,
- задекларированными ценностями Группы «Сарштедт», нашедшими свое отражение в требованиях к деловому этикету наших сотрудников.

Ниже сформулированные принципы Кодекса, извещающие наших сотрудников, в зависимости от ситуации, какие конкретные характеристики поведения и обращения мы ожидаем. Это относится как к деловым отношениям друг с другом, так и с деловыми партнерами нашей Компании.

Таким образом, каждый сотрудник Группы «Сарштедт», независимо от уровня позиции, в своих отношениях с коллегами, клиентами, деловыми партнерами, организациями обязан действовать правомерно, руководствуясь изложенными в данном документе этическими принципами, а также всячески способствовать удовлетворению законных требований или запросов внутренних и внешних клиентов.

## 1.3 Сфера применения и контакты для обращений

— Применение, воплощение в жизнь и соблюдение —

В соответствии с заявлением Наблюдательного совета и Правления Компании «Sarstedt AG & Co. KG» наши ценности и приведенные далее правила деловой этики имеют действительную силу для

**всех компаний группы «Сарштедт».**

„Compliance“ означает совместимое с правилами и законом поведение в организации, как в деловой сфере в целом так и по отношению ко всем партнёрам Компании.

**Каждый член руководства и каждый сотрудник**

должен соблюдать действующее право и законы, а также действовать в рамках корпоративных локально-нормативных актов. Соблюдение Правил деловой этики считается обязательным для исполнения требованием к менеджерам и специалистам. В сотрудничестве с различными операционными подразделениями Специалист по комплаенс-контролю (специалист по соблюдению корпоративных требований) оказывает поддержку в обучении сотрудников и осуществляет контроль применения изложенных в Кодексе правил во всех компаниях Группы «Сарштедт». Выполнение данных требований контролируется посредством проведения внутренних аудитов.

**Нарушение действующих Правил, умышленно или по халатности («Non-Compliance»), недопустимо.**

В рамках своих должностных обязанностей руководители любого звена обязаны использовать превентивные методы и мероприятия с целью предотвращения случаев нарушения Правил деловой этики, а также предотвращения ущерба, который может быть нанесен Компании или ее стейкхолдерам некорректным поведением сотрудника.

### Контакты

В случае нарушения правил, изложенных в настоящем Кодексе, или возникновении иных сомнительных с юридической точки зрения событий, сотрудник должен незамедлительно сообщить об этом одному из следующих контактных лиц:

- Непосредственному руководителю
- Сотруднику Службы по работе с персоналом
- Если сотрудники не хотят обращаться ни к одному из указанных выше контактных лиц, они также могут обратиться к Специалисту по комплаенс-контролю - лицу, отвечающему за соблюдение корпоративных требований («Compliance») в рамках Группы «Сарштедт» (e-мэйл: [compliance@sarstedt.com](mailto:compliance@sarstedt.com) или по телефону: +49-2293-305-2050).

Факт нарушения правил деловой этики будет проверен отделом по комплаенс-контролю, после чего совместно с руководителем соответствующего подразделения будут согласованы необходимые меры.

Сотрудники, по велению совести и из лучших побуждений сообщаящие о нарушениях, не должны сталкиваться с какими-либо отрицательными последствиями своих действий. В соответствии с корпоративной культурой нашей Компании мы совершаем нашу деятельность на благо общества. Оптимизируя нашу продукцию, процессы и услуги, мы способствуем улучшению медицинского обслуживания и качества жизни. Это означает, что наша продукция соответствует строжайшим требованиям безопасности, гигиены и качества, повышая тем самым уровень комфорта пациентов и пользователей. Развивая устойчивый и надежный бизнес, мы считаем исключительно важным нести корпоративную, социальную и экологическую ответственность. Это возможно только в том случае, если вся наша деятельность будет осуществляться в рамках соответствующего законодательства и регулирования.

## 2.1 Ответственность и стабильность

Путем ответственной и последовательной деятельности на благо общества и окружающей среды мы хотим внести свой вклад в улучшение качества жизни наших работников и партнеров.

Как семейное предприятие, мы заботимся о наших сотрудниках, предлагая им надежные и безопасные рабочие места, ответственно подходуя к вопросам охраны труда и не допуская загрязнения окружающей среды.

Наша деятельность осуществляется исключительно в рамках национального законодательства и международных стандартов по правам человека, по труду, экологии и по предотвращению коррупции.

На основе действующих законов и предписаний, а также с учетом дополнительных норм, не имеющих обязательной юридической силы, мы создали Кодекс правил деловой этики, регулирующий деятельность всех сотрудников Группы «Сарштедт».

Требования, сформулированные в данном Кодексе, являются ограничивающими для тех стран, в которых местное законодательство допускает большую свободу действий.

Как социально-ответственная компания, мы уделяем особое внимание внедрению и соблюдению прописанных в Кодексе стандартов на всех участках деятельности нашей Компании.

С этой целью нами осуществляется проверка соответствующих деловых партнеров и организаций в дополнение к обязательным проверочным мероприятиям, отраженным в п. 4.4 настоящего Кодекса. К примеру, обязательным в процессе отбора поставщиков является критерий стабильности (надежности).

### 2.2 Соответствие законодательным нормам

Соблюдение всех законодательных норм и правовых предписаний - один из принципов корпоративной культуры нашей Компании. Действующие локальные, национальные и международные законы, обязательные требования, регулирующие распоряжения, а также внутренние корпоративные процедуры являются для нас рамками, в которых должны вести свою деятельность все сотрудники Группы «Сарштедт».

Сюда входит, в том числе, соблюдение действующих законов и предписаний относительно:

- прав человека и трудящихся как базовых социальных прав,
- охраны труда, здоровья и окружающей среды,
- антимонопольного законодательства, законодательства о конкуренции
- борьбы с коррупцией.

Члены наблюдательного совета, управляющие директора, заведующие производством и все линейные руководители, отвечающие за принятие решений, обязаны обеспечить соблюдение юридических норм всех видов (законы, правовые положения, договоры, внутренние служебные инструкции и т.п.) в подотчетных им подразделениях.

Для этого вышеуказанные руководители должны:

- знать действующие законы и предписания и быть в курсе возможных изменений/нововведений,
- оценивать свое влияние на подразделение в их ответственности, а также на поведение своих сотрудников (на их профессионализм и этику делового общения),
- обучать и развивать сотрудников, повышать их осведомленность и осознанность,
- создавать и внедрять управленческие мероприятия и инструменты, обеспечивающие исполнение и соблюдение действующих законов, политик и процедур.

### 2.3 Принципы соблюдения основополагающих социальных прав

В соответствии с нашими ценностями и заявлением Наблюдательного совета и Правления, а также согласно требованиям национальных и международных социальных стандартов, компании Группы «Сарштедт» обязуются соблюдать признанные на международном уровне права человека и обеспечивать их соблюдение во всех филиалах и представительствах «Сарштедт», а также гарантировать выполнение минимальных требований к условиям труда и социальным условиям работников.

#### 2.3.1 Права человека

Группа «Сарштедт» поддерживает и соблюдает:

- международные права человека, задекларированные во Всеобщей декларации прав человека (ООН) и в Конвенции о защите прав человека и основных свобод (Совет Европы),
- принципы Глобального договора ООН и Руководящие принципы ООН для предпринимательской деятельности в аспекте прав человека (директивы Ругги),
- соответствующие руководящие принципы для многонациональных компаний Организации экономического сотрудничества и развития (ОЭСР).

Мы ожидаем соблюдения прав человека не только от сотрудников, но и от всех наших деловых партнеров и прочих сторон, непосредственно связанных с нашей деятельностью, продукцией и услугами.

Благодаря последовательности в вопросах соблюдения законодательства и деловой этики в общении руководителей и сотрудников, Компания «Сарштедт» гарантирует:

- свою непричастность к любым случаям нарушения прав человека и
- всякие негативные влияния на права человека каждого из сотрудника исключены.

С этой целью мы призываем сотрудников Компании «Сарштедт» адекватно оценивать риски нарушения прав человека и потенциально возможные негативные последствия, которые могут возникнуть в результате их деловых отношений.

В случае появления таковых, соответствующие эксперты будут привлечены для оценки нарушений прав человека и возможного ущерба, а также для собеседования с затронутой стороной. При принятии решения по результатам расследования соблюдение прав человека должно иметь наивысший приоритет.

Потенциальная проблема может быть идентифицирована и устранена посредством соответствующей процедуры подачи жалоб/претензий.

### 2.3.2 Равенство возможностей

В рамках своих операционных возможностей Группа «Сарштедт» гарантирует каждому сотруднику:

- отсутствие нарушений прав человека со стороны наших сотрудников,
- возможность каждого сотрудника в равной мере и без дискриминации пользоваться правами, предусмотренными Всеобщей декларацией прав человека и предписаниями Международной организации труда (МОТ), право на равенство возможностей в рамках профессиональной сферы деятельности,
- Гарантия равенства возможностей каждого сотрудника в среде Компании

В связи с перечисленными выше гарантиями мы ожидаем от наших сотрудников, наряду с профессионализмом и соблюдением правовых норм, проявления необходимой осмотрительности и деликатности в общении с коллегами и деловыми партнерами.

Выстраивая наши деловые коммуникации на уважении, толерантности, справедливости, честности и открытости, мы стремимся:

- препятствовать неуважительному обращению, запугиванию, оскорблению или иной дискредитации; препятствовать травле, вызванной физическими, сексуальными или психологическими притеснениями, а также любой другой форме дискриминации на почве этнического происхождения, гражданства, цвета кожи, политических взглядов, мировоззрения, религии, социального происхождения, семейного положения, пола, половой ориентации, физических ограничений, возраста, физического сложения или внешнего вида,
- обеспечить равенство возможностей посредством равного обращения при найме на работу, а также исключить любое ущемление интересов в процессе принятия кадровых решений.

### 2.3.3 Условия труда

Как многонациональная компания, Группа «Сарштедт»

- действует в рамках национального законодательства и в рамках требований к трудовым нормам Международной организации труда (МОТ), описанным в «Программном заявлении о многонациональных компаниях и о социальной политике»,
- руководствуется регламентами «Социальная ответственность 8000» (“Social accountability 8000”) в отношении социальных и трудовых стандартов, базирующихся на Декларации МОТ,
- ориентируется на формулировки кодекса деловой этики «Международная инициатива социальной ответственности бизнеса» («Business Social Compliance Initiative») Внешнеторговой ассоциации (FTA) по улучшению социальных стандартов.

Таким образом, согласно соглашению МОТ о базовых трудовых нормах и в соответствии с требованиями стандарта SA8000 к социальной ответственности? все компании Группы «Сарштедт» обязуются соблюдать перечисленные ниже принципы, а также идентифицировать нарушения в своей внутренней и внешней профессионально-деловой среде и сообщать о них через соответствующие каналы:

- **Запрет на детский труд (МОТ 138 и 182)**

Запрещено нанимать на работу лиц моложе минимального возраста окончания обязательного школьного образования (не может быть ниже 15 лет).

- **Запрет на принудительный труд (МОТ 29 и 105)**

Запрещено прямое или косвенное принуждение сотрудников к работе путем применения насилия или принуждения. Все формы недобровольного труда, как то: принудительный труд, работа рабов или обязательная работа заключенных, являются недопустимыми.

- **Дисциплинарные взыскания (SA8000, 6.1)**

Организация обязана относиться к персоналу с уважением. Компания не должна использовать или поддерживать телесные наказания, психологическое или физическое насилие или словесные оскорбления.

- **Свобода объединения в общественные организации и право на переговоры по тарифным ставкам (МОТ 87 и 98)**

Право наемных работников на свободу создания объединений, на свободу собраний, а также на проведение коллективных и тарифных переговоров должно соблюдаться согласно соответствующему законодательству страны.

- **Рабочее время и оплата труда (SA8000, 7 и 8)**

Организация должна соблюдать законы и промышленные стандарты, определяющие часы работы, перерывы, законодательно утвержденные праздничные дни. Компания должна гарантировать соответствие заработной платы минимальным правовым государственным нормам или промышленным стандартам.

## 2.4 Охрана труда, здоровья и окружающей среды

Одним из приоритетов нашей деятельности в рамках социальной ответственности является соблюдение законодательства в области охраны труда, здоровья и окружающей среды (стандарты SHE – Safety Health and Environment Standards), наряду с корпоративными стандартами в данной области. Ориентирами для нас являются как минимальные требования, закрепленные юридически, так и стандарты по охране труда и окружающей среды, отраженные в документе Ассоциации справедливого труда (FLA) – «Workplace Code of Conduct and Compliance Benchmarks».

Как указано в пункте 2.2 настоящего Кодекса («Соответствие законодательным нормам», все руководители Группы «Сарштедт» обязаны обеспечить соблюдение юридических норм и правовых требований во вверенных им подразделениях:

- Так, в вопросах охраны труда и здоровья каждый руководитель несет ответственность за защиту сотрудников от потенциальных рисков для жизни и здоровья, связанных с их профессиональной деятельностью. В дополнение руководитель обязан заблаговременно идентифицировать и классифицировать подобные риски, предпринимать необходимые меры для их устранения, в том числе посредством обучения, инструктажа и контроля работы подчиненных. Внутренние эксперты (специалисты по охране труда, специалисты по технике безопасности) оказывают полноценную поддержку руководителям бизнес-подразделений во всех вопросах, связанных с условиями труда на рабочем месте.
- Мы заботимся об экологии на всех этапах нашей деятельности: разработка продукции, производство, основанное на ресурсосберегающих технологиях, применение экологических материалов, а также щадящая окружающую среду и энергосберегающая логистика.

Мы считаем, каждый сотрудник обязан вносить свой вклад в достижение нашей общей цели по охране окружающей среды. Например:

- быть бережливым и заботиться об окружающей среде, прибегая к возможностям повторного/многократного использования или переработки ресурсов
- предотвращать или уменьшать загрязнение окружающей среды путем снижения потребности в энергии и в воде,
- предотвращать или уменьшать выбросы и отходы.

По вопросам охраны окружающей среды полноценную поддержку руководителям бизнес-подразделений оказывают внутренние эксперты – специалисты по энергоменеджменту и специалисты по управлению отходами.

Как экологически ответственная Компания, мы сертифицировали нашу систему энергоменеджмента согласно стандарту ISO 50001.

Наши принципы организации защиты труда и окружающей среды интегрированы в систему управления качеством (QM) Группы «Сарштедт». Она основана на международных стандартах и призвана обеспечить полное соответствие всех производственных и других процессов законодательным требованиям в области охраны труда и окружающей среды.

Мы используем современное технологичное оборудование и регулярно проводим мероприятия, повышающие образовательный уровень сотрудников (тренинги, курсы повышения квалификации).

Все сотрудники обязаны

- соблюдать действующие предписания относительно техники безопасности, охраны здоровья и окружающей среды в своей ежедневной трудовой деятельности,
- соблюдать соответствующие предписания в деловых отношениях с партнерами,
- обращаться в компетентные службы в случае возникновения опасений же идей по оптимизации процессов.

Достижение наших стандартов и целей в вопросах охраны труда и окружающей среды контролируется самими сотрудниками, а также их руководителями. Кроме того, отделом по управлению качеством и внутренними (корпоративными) экспертами регулярно проводятся аудиты. Цель данных аудитов – непрерывная оптимизация процессов, связанных с охраной труда и окружающей среды.

Вышеуказанные принципы, подходы и процессы направлены на соблюдение всех законодательных норм и внутренних корпоративных стандартов.



Деловая этика компании в целом определяется стилем и манерой общения каждого сотрудника: с коллегами, деловыми партнерами и другими людьми, так или иначе связанными с бизнесом компании.

Мы осознаем уникальность и ценим индивидуальность каждого сотрудника, но для нас не менее значимо обеспечить единые, целостные стандарты этики делового общения в нашей ежедневной деятельности.

Именно поэтому нам важно, чтобы безукоризненная морально-этическая позиция каждого сотрудника, основанная на честности, принципиальности и справедливости, находила свое отражение в соответствующих действиях и поступках наших работников.

Безупречная деловая этика является залогом эффективного сотрудничества, повышает качество принимаемых решений и в целом способствует более успешной деятельности компании.

#### 3.1 Соблюдение правил деловой этики

Как указано в пункте 1.3 настоящего Кодекса «Сфера применения», все сотрудники Группы «Сарштедт», независимо от уровня занимаемой позиции, в своей ежедневной деятельности и общении с коллегами, деловыми партнерами и другими сторонами, имеющими отношение к бизнесу «Сарштедт», обязаны руководствоваться принципами и нормами, изложенными в Правилах деловой этики.

Созданные ранее процедуры или политика, противоречащие правилам, изложенным в данном Кодексе, должны быть пересмотрены авторами или руководителями соответствующего подразделения. Необходимые изменения должны быть сформулированы и вынесены на обсуждение и утверждение.

Для этого сотрудники могут обратиться к следующим контактным лицам:

- Непосредственному руководителю
- Службе по работе с персоналом
- Если сотрудники не хотят обращаться ни к одному из указанных выше контактных лиц, они также могут обратиться к Специалисту по комплаенс-контролю - лицу, отвечающему за соблюдение корпоративных требований в рамках Группы «Сарштедт» (E-мэйл: [compliance@sarstedt.com](mailto:compliance@sarstedt.com) или телефон: +49-2293-305-2050).

Специалист по комплаенс-контролю обсудит изменения с соответствующим руководителем Компании.

Соблюдение Правил деловой этики, изложенных в данном Кодексе, является обязательным для всех сотрудников Компании. Нарушение правил, умышленно или по халатности, является недопустимым.

В рамках своих должностных обязанностей, все руководители компании ответственны за проведение соответствующих мероприятий, предупреждающих любое нарушение данных Правил и препятствующих нанесению любого ущерба Компании или ее партнерам сотрудниками вверенного им подразделения.

#### 3.2 Социальный аспект деловой этики

Не только стиль делового общения сотрудников, но их внешний вид и манеры должны соответствовать требованиям Компании и должны быть направлены прежде всего на решение профессиональных задач.

Мы ожидаем от наших сотрудников лояльности к Компании, уважения к коллегам, порядочности и справедливости в отношении к деловым партнерам. Профессионализм и надежность – основа любых успешных деловых отношений.

Для достижения наших общих целей крайне необходима взаимная поддержка, которая, кроме прочего, предполагает эффективное взаимодействие, сотрудничество и предпринимательский подход со стороны сотрудников.

#### 3.3 Руководитель как лидер и ролевая модель

Руководитель является ролевой моделью для своих подчиненных.

- Руководители должны быть примером образцового и последовательного с точки зрения Правил деловой этики поведения.
- Руководители отвечают за информирование своих сотрудников о Правилах деловой этики и за предоставление необходимых разъяснений.
- Руководитель должен быть готов к доверительной беседе с сотрудником, если у него появляются вопросы.
- Руководители ответственны за соблюдение Правил деловой этики сотрудниками вверенного им подразделения и обязаны предпринимать меры в случае, если Правила данного Кодекса или иные процедуры/стандарты/законы не соблюдаются.

### 3.4 Ориентация на сервис

Ориентированность на качественный клиентский сервис мы понимаем, как основную составляющую успеха компании и главный фокус в работе наших сотрудников.

Наша цель – добиться высокого уровня удовлетворенности и лояльности клиентов, что в свою очередь обеспечит Компании экономическую стабильность. Для достижения такой амбициозной цели обслуживание клиентов должно быть исключительно профессиональным, с учетом всех индивидуальных пожеланий или требований клиента. Наряду с ориентированной на сервис организационной структурой Компании и бизнес-процессами, построенными с учетом фокуса на клиенте, ключевыми факторами успеха являются также профессиональные навыки, отношение к клиенту и, в особенности, этика делового общения.

Руководители сервисных подразделений ответственны за то, чтобы сотрудники обладали необходимыми навыками и знаниями для качественного обслуживания клиентов, а также за то, чтобы преобладающими установками в отношении сотрудника к клиентам были безупречный сервис и желание помочь. Ориентированность на клиента как навык мы развиваем с помощью тренингов, мотивационных программ и посредством поощрения соответствующих черт характера.

### 3.5 Безопасность и качество продукции

Внимание нашей компании сфокусировано не только на здоровье и безопасности наших сотрудников. Наряду с этим мы заботимся о безопасности пациентов и пользователей нашей продукцией в сфере медицины, науки и т.д.

Наши цели по качеству и безопасности продукции определяются прежде всего действующими национальными и международными нормами и законами (например, Закон об изделиях медицинского назначения (ФРГ)), стандартами соответствующих органов сертификации, а также уникальными требованиями наших заказчиков, влияющих таким образом на нашу стратегию и бизнес-процедуры в области качества и безопасности продукции.

Фундаментом для наших высоких достижений в области стандартов качества и, как следствие, безопасности нашей продукции, являются профессионализм сотрудников и осознание ими важности и необходимости соблюдения требований к качеству. Это означает, что каждый день, принимая то или иное решение относительно безопасности продукции, руководители и сотрудники любого подразделения анализируют и учитывают все возможные отклонения или факторы, влияющие на надежность и качество. Это особенно важно для процессов разработки, закупки сырья и производства. Однако не менее важно учитывать все требования к качеству и безопасности продукции и в других процессах, которые только на первый взгляд не имеют прямого отношения к качеству:

наим и профессиональное обучение персонала, структура поддерживающих IT функций, упаковка и доставка продукции, а также маркетинг, продажи и клиентском обслуживании.

Для исполнения обязательств по контролю безопасности и качества продукции в Компании существует комплексная Система контроля качества, с помощью которой осуществляется организация процессов по управлению качеством продукции. Соответствие нашей продукции необходимым требованиям обеспечивается регулярными внутренними аудитами, проводимыми нашими экспертами в области качества и специалистами по медицинскому оборудованию, а также внешними аудитами, организованными соответствующими ведомствами или национальными/международными органами по сертификации.

Наша система обращения с жалобами, как дополнительная возможность получения обратной связи от клиентов, позволяет регистрировать рекламации любого рода, а также координировать корректирующие или превентивные мероприятия по устранению недостатков (CAPA).

### 3.6 Обращение с собственностью компании

Каждый сотрудник обязан ответственно обращаться с собственностью компании и защищать её от потерь, повреждений, краж и несанкционированного использования.

Материальные ценности, такие как: производственное и техническое оборудование, машины и инструменты, транспортные средства, информационные и коммуникационные системы, предоставленные сотрудникам для более эффективной работы, - должны использоваться бережно, по назначению и в соответствии с инструкциями (в том числе, по технике безопасности).

С иными ресурсами Компании: электричеством, водой, расходными материалами и т.д. следует обращаться осмотрительно и надлежащим образом.

Нематериальные ценности, например: конфиденциальная внутренняя и внешняя производственная информация - также должны быть защищены от потерь, манипуляций или несанкционированного доступа третьих лиц.

О случаях потери, кражи, повреждения и злоумышленной порчи собственности компании следует немедленно сообщать соответствующему руководителю и в юридический отдел.

Деловая этика компаний Группы «Сарштедт», независимо от их географического расположения, определяется стилем общения и образом действий наших сотрудников как внутри компании, так и за ее пределами в работе с деловыми партнерами.

Далее в описании целостного подхода к деловой этике в нашем бизнесе, мы сфокусируемся на нормах и принципах общения наших сотрудников с представителями третьих сторон, а именно с сотрудниками других компаний и организаций и с деловыми партнерами.

Как уже было указано выше, стиль общения и образ действий наших сотрудников определяется прежде всего нашим видением и ценностями, нашей ответственностью перед обществом и требованиями этического кодекса Компании.

Указанные ниже принципы применимы как к нормам поведения сотрудников вообще, так и при совершении ими коммерческих сделок с деловыми партнерами и третьими сторонами.

- Соблюдение действующего законодательства
- Целостность – наш морально-этический кодекс зиждется на честности, уважении, надежности и справедливости,
- Сервис и качество – это наш фокус,
- Прозрачность.

В разделах ниже мы описываем нашу позицию в отношении справедливой конкуренции, предотвращения коррупции и конфликта интересов. Особое внимание мы уделяем соблюдению предписаний по торговле, контролю экспорта, таможенному регулированию.

### 4.1 Справедливая конкуренция

Мы понимаем и поддерживаем справедливую, свободную и равноправную конкуренцию между компаниями, как гарантию предпринимательской свободы действий, как функционирующую защиту потребителей и как основополагающую составляющую рыночной экономики.

Компании Группы «Сарштедт» считают недопустимым какое-либо противоправное воздействие на рынок путем сговора с конкурентами, заказчиками или поставщиками

Руководители и сотрудники в своих контактах с конкурентами, заказчиками и поставщиками обязаны надлежащим образом соблюдать действующие национальные и международные законы о защите конкуренции и о картелях.

Любая форма противоправного влияния на рынок запрещена. Например:

- сговоры с конкурентами, целью которых являются исключение или ограничение конкуренции,
- злоупотребление доминирующей на рынке позицией,
- прочие анти-конкурентные договоренности.

### 4.2 Запрет коррупции

Коррупция в разных ее формах является незаконной и аморальной и, таким образом, противоречит нашей корпоративной культуре. Группа компаний «Сарштедт» отвергает любую форму коррупционного поведения.

Как следствие, ни один сотрудник не имеет права дарить или принимать подарки в виде денег, материальных ценностей, услуг. При осуществлении коммерческих сделок запрещены несанкционированные скидки, целью которых является оказание влияния на финальное решение.

#### 4.2.1 Меры для предотвращения коррупции

Политика, требования и стандарты в отношении коррупции устанавливаются головным офисом Группы «Сарштедт» в Германии для всех филиалов и дочерних предприятий и являются обязательными для соблюдения всеми сотрудниками.

С целью снижения риска коррупции:

- во всех бизнес-подразделениях Компании «Сарштедт» предпринимаются превентивные организационные меры, в том числе в отношении должностных обязанностей и полномочий сотрудников, обязательной отчетности, а также выбора руководителей и деловых партнеров,
- наши сотрудники, подписывая обязательное для исполнения руководство, принимают на себя ответственность по предотвращению коррупции,
- для сотрудников, работающих в отделах продаж, маркетинга и закупок, регулярно проводятся тренинги, повышающие уровень информированности и осознанности.

Руководители обязаны перепроверять правильность и полноту анти-коррупционных политик и процедур, регулирующих деятельность сотрудников и в случае необходимости предпринимать шаги для внесения изменений

Кроме того, каждый сотрудник обязан знать и быть в курсе изменений действующих законов своей страны, а также корпоративных политик, правил и процедур.

С целью предотвращения и контроля коррупции, в компаниях Группы «Сарштедт» проводятся рандомные аудиты в отдельных подразделениях или дочерних предприятиях.

#### 4.2.2 Меры в случае нарушения антикоррупционных предписаний

Компания «Сарштедт» непримирима к фактам нарушения сотрудниками действующих законов и корпоративных правил по предотвращению коррупции.

Если факт нарушения сотрудником анти-коррупционного регулирования доказан, к такому сотруднику будут применены соответствующие меры.

### 4.3 Предотвращение конфликта интересов

Наши ценности диктуют нам формат делового общения с клиентами, партнерами и стейкхолдерами: профессионализм, честность, порядочность и надежность являются фундаментом в наших деловых отношениях. Мы поддерживаем справедливую, свободную и правомерную конкуренцию.

Конфликты интересов, возникающие при принятии решений вследствие замещения профессиональных интересов личными, могут негативно отразиться на нашей репутации и профессионализме. Подобные ситуации необходимо распознавать и предупреждать как можно раньше. Бизнес-решения должны приниматься сотрудниками исключительно в интересах Компании «Сарштедт», а не в личных интересах.

Таким образом, ни один сотрудник Компании не должен принимать деловое решение, если при ближайшем рассмотрении складывается впечатление, что данное решение не было объективным и на него могли повлиять личные мотивы, интересы или отношения. Описанная выше ситуация недопустима, даже если в отдельных случаях принятое под влиянием личных интересов решение не нанесло финансового или другого ущерба Компании «Сарштедт».

Если в силу тех или иных причин конфликт интересов неизбежен, сотрудник обязан незамедлительно в письменном виде информировать непосредственного руководителя о потенциально возможных личных интересах. Руководитель ответственен за принятие оптимального решения в данной ситуации. При необходимости сотрудник может быть временно отстранен от выполнения такой задачи/проекта.

Ситуация с непреднамеренным конфликтом интересов может возникнуть, если руководитель или сотрудник Компании «Сарштедт» находится в контакте с существующим или потенциальным деловым партнером Компании, который:

- является близким другом, родственником сотруднику «Сарштедт» или имеет с ним личные отношения,
- совместно с сотрудником «Сарштедт» участвует в значительном финансовом капиталовложении,
- совместно с сотрудником «Сарштедт» собирается начать предпринимательскую деятельность или принять на себя обоюдные обязательства.

Кроме того, сотрудники, имеющие полномочия прямо или косвенно влиять на решение о размещении заказа в какой-либо компании, не имеют право поручать данной компании выполнение своих личных заказов, если вознаграждение/прибыль по заказу для «Сарштедт» может сулить сотруднику выгоду по его личному заказу.

### 4.4 Соблюдение предписаний по торговле, контролю экспорта и таможенных предписаний

Как международная, глобально ориентированная компания, Группа «Сарштедт» уделяет особое внимание вопросам юридического соответствия.

Наши руководители ответственны за соблюдение действующих законов, норм и предписаний в своих подразделениях/зонах ответственности.

Сюда относятся предписания по торговле, контролю экспорта и таможенные предписания. Такие законы и эмбарго ограничивают/запрещают импорт, экспорт или торговлю на территории страны товарами, технологиями, услугами, финансовыми и платежными операциями. Причиной запрета/ограничения могут быть свойства товара, экспортирующая страна, страна импорта, репутация компании-производителя и т.д.

Главным приоритетом при разработке и внедрении бизнес процессов в сфере экспорта и таможенного оформления для нас является соответствие требованиям локального и международного регулирования. Сотрудники, ответственные за внедрение таких процессов, работают в тесном сотрудничестве с внутренними экспертами (специалистами по контролю экспорта) с целью предотвратить непреднамеренное нарушение предписаний и, как следствие, возможные штрафы. Все процессы регламентируются также корпоративными политиками и процедурами, которые регулярно обновляются, следуя за изменениями законодательства.

#### • Проверка санкций на основе списка „Denied Parties Lists“ (список лиц, на которые распространяется запрет)

Прежде чем начать сотрудничество с новым деловым партнером (лицом/компанией), сотрудник Компании «Сарштедт» обязан проверить, не внесена ли организация в Denied Parties List – список юридических и физических лиц, сотрудничество с которыми запрещено. Обязательными также являются регулярные проверки существующих партнеров на предмет их внесения в актуализированный список «Denied Parties List».

#### • Соблюдение предписаний по контролю экспорта

В соответствии со своими должностными обязанностями Специалисты по контролю экспорта интегрируют контроль экспорта в корпоративные процессы Компании наиболее эффективным образом с целью соблюсти действующие контрольные параметры предписаний по контролю экспорта.

Структурирование и мониторинг операционных процессов по контролю экспорта осуществляются Специалистом по контролю экспорта или Специалистом по таможене. Мониторинг необходимо проводить на ежедневной основе.

## 5. Принципы обработки информации

Для повышения эффективности бизнес-процессов Компании, любая важная информация должна предоставляться в распоряжение соответствующих адресатов.

Все сотрудники обязаны тщательно проверять, кого и какой информацией необходимо снабдить с тем, чтобы способствовать своевременному принятию объективных решений, основанных на проверенной информации.

Принципиально важно обеспечить защиту конфиденциальной информации или других сведений составляющих коммерческую или производственную тайну. Перед отправкой/передачей информации сотрудник обязан определить степень конфиденциальности этой информации. В процессе отправки/передачи информации должны быть соблюдены необходимые стандарты безопасности.

Все сотрудники обязаны соблюдать требования законодательства по охране и защите конфиденциальных и личных данных. Личные данные наших заказчиков, деловых партнеров и сотрудников можно собирать, обрабатывать и использовать только в рамках соответствующих действующих законов.

Наши бизнес-процессы систематически документируются в доступном для понимания и воспроизводимом виде с соблюдением установленных сроков хранения документации.