



# Норми ділової поведінки

Сяйво «золотих арок»



*«В основі всієї нашої підприємницької діяльності лежить дотримання етичних норм, чесність і надійність».*

«В основі всієї нашої підприємницької діяльності лежить дотримання етичних норм, чесність і надійність». Щоб виплекати репутацію, потрібен час. Ми не займаємося саморекламою. Ми – ділові люди, що працюють за чіткими, незмінними, конструктивними етичними принципами, які через багато років... будуть мати ще більшу цінність, ніж зараз.

– Рей Крок, 1958 р.





## ЦІННОСТІ «МакДОНАЛЬДЗ»

### **Будь-які наші дії спрямовані на покращення досвіду клієнтів**

Ми існуємо заради наших клієнтів. Щоб показати, як ми їх цінуємо, ми надаємо їм високоякісні продукти та відмінний сервіс, у чистому та привітному середовищі, ще й за гарною ціною. Наша мета – надавати кожному клієнту кожного разу якість та сервіс, чистоту та доступність (система ЯСЧД).

### **Ми віримо у своїх співробітників та цінуємо їх**

Ми надаємо співробітникам можливості, плекаємо таланти, виховуємо лідерів та винагороджуємо за досягнення. Ми віримо, що наш успіх неможливий без колективу добре навчених співробітників, що мають різне походження та рівень досвіду, але працюють разом у середовищі, що сприяє взаємоповазі та спонукає до активної роботи.

### **Ми віримо в систему «МакДональдз»**

Ділова модель «МакДональдз», яку можна представити у вигляді «триногого стільця», що включає власника або оператора, постачальників та співробітників, – це основа нашого бізнесу. Вкрай важливим є баланс інтересів цих трьох груп.

### **Ми ведемо справи, ґрунтуючись на етичних засадах**

Успішний бізнес має ґрунтуватися на міцних етичних засадах. Ми в «МакДональдз» завжди дотримуємося високих стандартів чесності, справедливості та щирості. Кожен відповідає за свою сферу діяльності, але всі ми разом відповідаємо за компанію.

### **Ми сприяємо розвитку місцевих громад**

Ми серйозно ставимося до відповідальності, яку покладено на нас як на лідера. Ми допомагаємо розвитку громад, до яких належать наші клієнти, ми підтримуємо благодійність за програмою RMHC, а також використовуємо розмір, масштаб та ресурси нашої компанії для того, аби зробити світ кращим.

### **Ми розширюємо бізнес, отримуючи прибутки**

Акції «МакДональдз» знаходяться у відкритому обігу на біржі. Через це ми повинні забезпечити нашим акціонерам постійне та прибуткове зростання. Для цього нам необхідно дотримуватися нашої орієнтації на клієнтів та на здоровий стан всієї системи.

### **Ми прагнемо постійного вдосконалення**

Ми – організація, що постійно навчається та прагне передбачити і відреагувати на зміни, що стосуються клієнтів, співробітників та системних потреб, шляхом постійного розвитку та новаторства.

**Наша мета полягає в тому, щоб «МакДональдз» був для наших клієнтів улюбленим місцем та улюбленим стилем харчування.**

Для досягнення цієї мети наші дії, індивідуальні та колективні, мають відповідати нашим цінностям.



# ЗМІСТ

## 8 Вступ

- 9 Норми ділової поведінки
- 9 Застосовуваність стандартів/норм
- 9 Публікація, зміни та тимчасові відміни (виключення)
- 10 Зобов'язання керівництва
- 10 Додаткові зобов'язання керівників середньої ланки
- 10 Особиста відповідальність
- 11 Відкрите спілкування/телефон довіри

## 12 Наші клієнти

- 13 Якість та безпечність продуктів
- 14 Конфіденційна інформація
- 14 Маркетинг
- 15 Особисті дані

## 16 Наші кадри

- 17 Робота у «МакДональдз»
- 17 Захист від репресалій
- 18 Права людини і закон
- 18 Повага та гідність
- 19 Політика включення та різноманітності
- 19 Безпека праці
- 19 Алкоголь і наркотики

## 20 Система «МакДональдз»

- 21 Ми діємо в інтересах усієї мережі компанії
- 21 Відносини з власниками (керівниками) ресторанів
- 22 Відносини з постачальниками

## 24 Етичність

- 25 Захист активів компанії
- 26 Конфлікти інтересів
- 26 *Бізнес з родичами і друзями*
- 26 *Сумісництво та робота в інтересах іншого бізнесу*
- 27 *Подарунки, послуги і розваги для ділових партнерів*
- 28 *Інвестиції в інші компанії*
- 28 Використання електронних засобів зв'язку
- 29 Документи реєстрації ділових операцій та їхнє надання
- 30 Дотримання духу і букви закону
- 30 Міжнародний бізнес
- 30 Боротьба з корупцією

## 32 Місцеві громади

- 33 Розвиток громад
- 34 Політична діяльність
- 35 Корпоративна соціальна відповідальність
- 35 *Екологічна відповідальність*
- 35 *Харчування та добробут*
- 35 *Стійкий ланцюг поставок*

## 36 Прибуток та зростання

- 37 Сумлінна конкуренція та антимонопольне законодавство
- 38 Торговельна практика
- 39 Внутрішня інформація та операції з цінними паперами
- 39 Зв'язки з громадськістю
- 39 Державні розслідування

## 40 Постійне самовдосконалення

- 41 Корпоративне управління та механізми внутрішнього контролю
- 41 Внутрішні розслідування
- 42 Порядок повідомлення про проблеми

## 43 Додаткові ресурси

- 43 Люди – ваш великий колектив
- 43 Правила і ваша широка інформаційна мережа
- 43 Контактна інформація для повідомлення про можливі порушення цих *Норм*
- 44 Підтримувати блиск наших Арок

Взаємини, що існують між компанією «МакДональдз» і кожним з її працівників, встановлені законодавством тієї країни, в юрисдикції якої працює працівник. Тою мірою, якою це дозволяє законодавство країни, ніщо в цих *Нормах ділової поведінки* не змінює зазначеного характеру трудових відносин і не створює трудових відносин між корпорацією «МакДональдз» та її працівником. Виходячи з чинного законодавства країни, компанія «МакДональдз» залишає за собою право визначати, якою мірою ці *Норми* можуть застосовуватися в тій чи іншій конкретній ситуації, і внести до них відповідні доповнення або зміни без попереднього повідомлення, проведення консультацій чи погодження. Можливість застосування таких доповнень або змін до конкретного працівника залежатиме від обставин, у яких ці доповнення або зміни були прийняті, а також від чинного законодавства конкретної країни.





## ВСТУП

### НОРМИ ДІЛОВОЇ ПОВЕДІНКИ

Ці *Норми ділової поведінки* являють собою посібник з етичних і юридичних правил, які є обов'язковими для нас як членів трудової родини корпорації «МакДональдз». Цей посібник не є повним зведенням правил, що охоплюють усі можливі етичні питання. Він також не є загальним оглядом усіх законів і правил, що мають відношення до діяльності корпорації «МакДональдз». Він не являє собою угоду, а також не є заміною здоровому глузду. Ці *Норми ділової поведінки* є, скоріше, орієнтирами, які підказують нам способи, за допомогою яких ми можемо приймати правильні рішення.

### ЗАСТОСОВУВАНІСТЬ СТАНДАРТІВ/НОРМ

Ці *Норми ділової поведінки* застосовуються до всіх працівників корпорації «МакДональдз», а також її філіалів по всьому світу, в яких корпорація володіє більшістю акцій. Члени Правління «МакДональдз», що не є працівниками корпорації, повинні керуватися Кодексом поведінки членів Правління корпорації «МакДональдз», який розміщено на веб-сайті «МакДональдз» за адресою [www.mcdonalds.com](http://www.mcdonalds.com). *Норми* не застосовуються до наших власників/операторів, постачальників або їх працівників. Проте, вони є частиною системи «МакДональдз», тому ми очікуємо, що вони знатимуть ці *Норми* та розроблятимуть власні політики та процедури відповідно до наших *Норм*, а також підтримуватимуть наших співробітників у питанні виконання *Норм*. Подібні спільні зусилля допоможуть нам заробити репутацію компанії, що веде свою діяльність чесно.

### ПУБЛІКАЦІЯ, ЗМІНИ ТА ТИМЧАСОВІ ВІДМІНИ (ВИКЛЮЧЕННЯ)

Чинна версія *Норм ділової поведінки* завжди розташована на веб-сайті «МакДональдз» за адресою [www.mcdonalds.com](http://www.mcdonalds.com). Зміни також публікуватимуться на цьому сайті, згідно з відповідними законодавчими вимогами. У малоймовірних ситуаціях, коли виключення з *Норм ділової поведінки*, що застосовується керівництвом, може відповідати інтересам компанії, таке включення підлягає затвердженню ревізійною комісією Правління компанії та негайному опублікуванню згідно з вимогами законодавства. *Норми ділової поведінки* час від часу переглядаються, але останню версію ви завжди знайдете на нашому веб-сайті.

Фото: Мілан, Італія



## ЗОБОВ'ЯЗАННЯ КЕРІВНИЦТВА

Керівництво компанії «МакДональдз» вважає своїм моральним обов'язком дотримання високих норм етичної поведінки. Правління компанії здійснює контроль над тим, як у компанії дотримуються етичних та правових норм. Щоб допомогти працівникам усієї нашої мережі гідно виконувати ці *Норми ділової поведінки*, в компанії «МакДональдз» створений відділ контролю за дотриманням корпоративних норм. Цей відділ слідкує за дотриманням співробітниками цих *Норм*, також інших правил «МакДональдз».

## ДОДАТКОВІ ОБОВ'ЯЗКИ КЕРІВНИКІВ СЕРЕДНЬОЇ ЛАНКИ

Ті співробітники, що уповноважені контролювати інших, користуються довірою та впливом. Це означає, що вони більше за інших мусять дбати про дотримання *Норм ділової поведінки* та слугувати прикладом для інших. Вони мають забезпечити розуміння та виконання *Норм* їхніми підлеглими, а також проходження цими підлеглими всіх необхідних навчальних курсів з дотримання норм та етичної поведінки. Крім того, вони повинні розповідати співробітникам про правила, що діють у «МакДональдз», та роз'яснювати їм зміст цих правил.

Керівник має підтримувати зі співробітниками відкрите, чесне та двостороннє спілкування. Це означає, що слід заохочувати співробітників ставити питання, висувати пропозиції та повідомляти про порушення. Нарешті, керівник має розслідувати доведені до його відома повідомлення про порушення та вживати відповідних виправних або дисциплінарних заходів.

## ОСОБИСТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

Для всіх інших кожна наша дія репрезентує компанію «МакДональдз», тому ми постійно повинні робити все можливе, щоб бути гідними своєї репутації. Наш успіх ґрунтується на особистій відповідальності кожного за правильність своїх дій. Ми беремо на себе зобов'язання припиняти дії, що можуть заподіяти шкоду нашим відвідувачам, усій мережі корпорації чи нашій репутації, або запобігати таким діям, а також повідомляти про них відразу після того, як вони трапилися.

Працівники, що порушують закон або *Норми ділової поведінки*, підлягають заходам дисциплінарного впливу аж до звільнення.

## ВІДКРИТЕ СПІЛКУВАННЯ/ ТЕЛЕФОН ДОВІРИ

Ми чесні і відкриті у наших висловлюваннях і уважно слухаємо тих, хто до нас звертається, з метою досягнення порозуміння. Ми ставимо питання, навіть якщо це неприємні питання.

Якщо вам стало відомо про порушення *Норм ділової поведінки* або діючих законодавчих норм, ви зобов'язані негайно повідомити про це.

Існує декілька способів це зробити. Якщо ви вважаєте, що відбулося порушення закону, терміново зв'яжіться з відділом контролю за дотриманням корпоративних норм або з юридичним відділом. З приводу інших питань можете звертатися до вашого безпосереднього керівника або до іншого керівника, а також до відділу кадрів та відділу контролю за дотриманням корпоративних норм. Крім того, можете зателефонувати за телефоном довіри «МакДональдз», безкоштовним телефонним номером, що призначено спеціально для співробітників, що хочуть повідомити про питання, пов'язані з етикою та дотриманням норм.

Телефон довіри компанії «МакДональдз» діє цілодобово, без вихідних, і обслуговується незалежною фірмою, яка має досвід роботи з дзвінками із складних питань. Для дзвінків зі Сполучених Штатів Америки номер цього телефону: +1 800-261-9827. Дзвінки з-за кордону здійснюються за рахунок абонента, який викликається. За потреби надається усний переклад. Дзвінок може бути анонімним, і жодних спроб ідентифікувати особу, що зателефонувала, робитися не буде. Проте особи, які бажають зберегти анонімність, мають знати, що анонімне повідомлення про проблему іноді ускладнює її виправлення.



КІНЦЕВОЮ МЕТОЮ БУДЬ-ЯКИХ  
НАШИХ ДІЙ Є ПОКРАЩЕННЯ  
ДОСВІДУ КЛІЄНТІВ

## НАШІ КЛІЄНТИ

### ЯКІСТЬ ТА БЕЗПЕЧНІСТЬ ПРОДУКТІВ

Чистота в ресторанах. Дуже смачна і безпечна їжа. Безпечні дитячі іграшки в наборах «Хепі Міл». Усім цим вже довгий час відзначається компанія «МакДональдз», і це лежить в основі зобов'язань нашої торгової марки.

«МакДональдз» дуже серйозно підходить до питання безпечності продуктів та напоїв, які ми надаємо клієнтам. Для цього слід працювати з постачальниками, які відстежують, тестують та контролюють інгредієнти. Крім того, у нас є комплексна програма забезпечення якості всіх іграшок та рекламних товарів. Діючи в «МакДональдз» стандарти якості та безпечності харчових продуктів, напоїв, іграшок та рекламних товарів є принаймні такими ж жорсткими, як будь-які урядові вимоги, що застосовуються. Ми підтримуємо додаткові заходи для забезпечення захисту споживачів та контролю якості місцевих постачальників продуктів. «МакДональдз» вважає це частиною своїх громадянських обов'язків, і, крім того, ми розуміємо, що це є запорукою безперервного росту та прибутковості нашої діяльності.

Кожен працівник «МакДональдз» має дотримуватися всіх застосовуваних правил та процедур з безпеки та гігієни. Якщо вам стало відомо про проблему в сфері безпечності наших продуктів, повідомте свого керівника.

**І словом, і ділом**  
*«Щодня, кожним своїм  
словом, кожним зверненням  
до наших відвідувачів  
і наших товаришів по  
роботі ми репрезентуємо  
торгову марку  
«МакДональдз»».*

— ПРАЦІВНИК КОМПАНІЇ  
«МакДОНАЛЬДЗ»



## КОНФІДЕНЦІЙНА ІНФОРМАЦІЯ

Інформація є цінним надбанням. Не розкривайте конфіденційної інформації стороннім особам, а також не обговорюйте її з працівниками «МакДональдз», яким за службою не належить знати таку інформацію. Конфіденційна інформація може включати, наприклад, дані про збут або фінансові дані, що не було опубліковано, інформацію про великі зміни в компанії, рецептури виготовлення і методи роботи, плани у сфері маркетингу та щодо нерухомості, результати наукових досліджень, персональні дані працівників і інформацію про зв'язки з постачальниками, особами, що діють на підставі договору франшизи, та іншими. Будь-яку інформацію, що може допомогти конкурентам, порушити право на конфіденційність особистого життя співробітників, клієнтів чи осіб, що діють на підставі договору франшизи, або зашкодити системі «МакДональдз», слід вважати конфіденційною.

Уживайте запобіжних заходів проти випадкового розголошення конфіденційної інформації. Наприклад, помітьте таку інформацію відповідним чином, ніколи не обговорюйте її в публічних місцях, слідкуйте за своїм ноутбуком, мобільним телефоном чи іншим електронним пристроєм, або використовуйте паролі для доступу до свого ноутбуку, мобільного телефону чи іншого електронного пристрою. Ніколи не надсилайте конфіденційну інформацію електронною поштою, крім випадків, коли ви вживаєте необхідних заходів для забезпечення її збереження.

## МАРКЕТИНГ

Наші корпоративні зобов'язання починають діяти ще до того, як відвідувач увійде до ресторану. Це відбувається через заходи реклами і маркетингу, що характеризуються правдивістю, почуттям смаку, і є гідними однієї з найвідоміших у світі марок роздрібної торгівлі. *Кодекс «Золотих арок» «МакДональдз»: Правила та стандарти*

описують наші зобов'язання щодо того, що і як казати під час рекламних та маркетингових заходів, а також наші правила та стандарти стосовно торговельної марки та дотримання законності.

**Питання:** *Що таке конфіденційна інформація?*

**Відповідь:** Конфіденційна інформація – це будь-яка інформація внутрішнього користування, яка може стати у нагоді конкурентам або яка може у разі розкриття зашкодити власнику інформації. Наприклад, це може бути інформація щодо бізнес-планів або операцій, не відомих широкому загалу або конкурентам.

**Питання:** *Я щойно повернувся з регіональної наради, де мені стало відомо про чудові нові продукти, які планує вивести на ринок «МакДональдз», а також про відмінні фінансові результати, які буде опубліковано найближчим часом. Я дуже пишаюся успіхом «МакДональдз» і був би радий з кимось поділитися такими новинами. Чи можу я розповісти про це своїм рідним або відповідати на питання журналістів, якщо вони до мене звертатимуться?*

**Відповідь:** Ні. Цю інформацію ще не було надано у загальний доступ і вона є конфіденційною. Несанкціоноване розголошення такої інформації може призвести до серйозних наслідків. Наприклад, це зашкодить конкурентному становищу «МакДональдз» або призведе до виникнення у корпорації юридичної відповідальності. Ніколи не розкривайте конфіденційну інформацію «МакДональдз» журналістам чи іншим стороннім особам.

## ОСОБИСТІ ДАНІ

Ми поважаємо і цінуємо право на особисте життя наших співробітників, клієнтів та осіб, що працюють за договором франшизи, і дотримуємося конфіденційності при роботі з їхньою особистою інформацією. Це означає, що вам слід уважно та обережно ставитися до особистої інформації, що стосується наших співробітників, клієнтів та осіб, що працюють за договором франшизи, і не дозволяти несанкціонованого доступу до такої інформації та її розголошення. Ніколи не використовуйте таку інформацію для досягнення особистої вигоди або будь-яким іншим неналежним чином.

## Належний захист конфіденційної інформації:

- Мігель обговорює інформацію, що є потенційно конфіденційною або становить ділову таємницю, лише з тими співробітниками компанії, яким належить це знати, та намагається обмежити розповсюдження інформації якомога вузьким колом осіб.
- Керол завжди замикає конфіденційну інформацію у шафі, коли йде обідати.
- Джо працює з особистими справами працівників, тому він завжди тримає їх у замкненій шафі.
- Ріта завжди вимагає від потенційних постачальників підписати угоду про конфіденційність, перш ніж надати їм інформацію щодо «МакДональдз».

### Кодекс «Золотих арок» «МакДональдз»: Правила та стандарти

Можна знайти в корпоративній мережі «МакДональдз» AccessMCD





МИ ЦІНУЄМО НАШИХ  
СПІВРОБІТНИКІВ

## НАШІ КАДРИ

### РОБОТА У «МакДОНАЛЬДЗ»

Ми надаємо співробітникам можливості, плекаємо таланти, виховуємо лідерів та винагороджуємо за досягнення. Ми віримо, що наш успіх неможливий без колективу добре навчених співробітників, що мають різні кваліфікації та рівень досвіду, але працюють разом у середовищі, що сприяє взаємоповазі та спонукає до активної роботи.

### ЗАХИСТ ВІД РЕПРЕСАЛІЙ

«МакДональдз» захищає своїх працівників від репресалій. Ми суворо забороняємо репресалії проти працівників, які повідомляють про неправомірну поведінку, висловлюють занепокоєння або співпрацюють в рамках розслідування, за умови, що такі працівники діяли з найкращими намірами та мали підстави вважати, що надавана ними інформація є правдивою. Особи, які намагаються помститися (застосовують репресалії) за це, підлягають заходам дисциплінарного впливу аж до звільнення. Якщо ви вважаєте, що вам помстилися, зв'яжіться з відділом кадрів або відділом контролю за дотриманням корпоративних норм.



**Питання:** Джері та його керівник, Девід, часто їздять у відрядження разом. Кожного разу Девід використовує службову кредитну картку для оплати незначних особистих витрат, і Джері про це знає. Джері хотів би комусь повідомити, що Девід використовує службову кредитну картку неналежним чином, але він побоюється, що це йому просто так не минеться. Чи повинен Джері повідомити іншим про поведінку Девида?

**Відповідь:** Так. Джері повинен повідомити про неналежні операції з картою і не боятися репресалій. У нього є декілька варіантів. Він може повідомити про порушення безпосередньому керівникові Девида, зв'язатися з відділом контролю за дотриманням корпоративних норм, або, якщо він бажає зберегти анонімність, зателефонувати за телефоном довіри за номером +1 800-261-9827.

## ПРАВА ЛЮДИНИ І ЗАКОН

Ми дотримуємося фундаментальних прав усіх людей. Ми не беремо на роботу малолітніх дітей і не використовуємо примусову працю. Ми забороняємо тілесні покарання і образи. Ми поважаємо право робітників належати або не належати до будь-якої групи, згідно з законодавчими та нормативними вимогами та обмеженнями. Ми дотримуємося всіх законів про працю в кожній країні, де ми працюємо.

## ПОВАГА ТА ГІДНІСТЬ

Всі наші працівники у різних частинах земної кулі заслуговують на справедливе, поважне і гідне ставлення до себе. Ми забезпечуємо рівні можливості працівникам і тим, хто бажає влаштуватися до нас на роботу.

Працівники компанії «МакДональдз» мають право працювати в оточенні, вільному від переслідувань, залякувань і образ, як на сексуальному ґрунті, так і інших. Словесні образи або фізичні дії, що принижують іншу людину, створюють необґрунтовані перешкоди її роботі або обстановку залякування, ворожості чи образ на робочому місці, не допускаються.

Для цілей даного документу «переслідування» включає образливі або принизливі висловлювання, жарти, електронні повідомлення та інші візуальні, вербальні або фізичні дії, що можуть створити атмосферу залякування, ворожості чи образ на робочому місці.

Крім того, «сексуальне переслідування» включає небажане залицяння, вимоги надання послуг сексуального характеру та інші дії сексуального характеру.

Більше за цією темою див.:

### Правила кадрової політики «МакДональдз»

Можна знайти в корпоративній мережі «МакДональдз» AccessMCD

## ПОЛІТИКА ВКЛЮЧЕННЯ ТА РІЗНОМАНІТНОСТІ

«МакДональдз» надає всім рівні можливості та дотримується принципу різноманітності. Ми поважаємо унікальні особливості та погляди кожного співробітника і вважаємо, що ці різноманітні погляди допомагають нам будувати та покращувати відносини з клієнтами та діловими партнерами. Ми радо сприймаємо різноманітність наших працівників, клієнтів, ділових партнерів та осіб, що працюють за договором франшизи, і докладаємо чималих зусиль, щоб всі у «МакДональдз» відчували себе, як вдома.

«МакДональдз» забезпечує рівне ставлення та рівні кар'єрні можливості всім, незалежно від раси, етнічного та національного походження, кольору шкіри, релігії, статі, віку, фізичного чи психічного здоров'я, сексуальної орієнтації, проходження військової служби та будь-яких інших характеристик, згідно з законодавством. Ця політика застосовується до наших теперішніх та потенційних працівників, незалежних підрядчиків, постачальників та осіб, що працюють за договором франшизи. Вона також стосується будь-яких аспектів відносин «МакДональдз» з клієнтами, а також будь-яких кадрових рішень, включаючи найм, прийом на роботу, призначення на посаду, кар'єрний розвиток, підвищення, навчання, встановлення графіку роботи, пільги, винагороди та звільнення.

## БЕЗПЕЧНЕ РОБОЧЕ МІСЦЕ

Ми піклуємося про підтримання безпечних і здорових умов праці. Ми просимо всіх працівників додержуватися усіх правил і практичних норм безпеки, а також вживати необхідних запобіжних заходів для захисту самих себе і колег по роботі. Для забезпечення безпеки кожної людини працівники зобов'язані негайно доповідати своїм безпосереднім керівникам про нещасні випадки та порушення правил техніки безпеки, а також про виникнення небезпечних обставин.

## АЛКОГОЛЬ І НАРКОТИКИ

Забороняється мати при собі або вживати алкогольні напої або наркотичні речовини під час перебування на робочому місці або під час виконання будь-яких обов'язків, пов'язаних з роботою. Забороняється працювати, знаходячись під впливом алкоголю, наркотичних чи інших речовин, що можуть вплинути на вашу здатність безпечно та ефективно виконувати свої обов'язки. Забороняється розповсюджувати алкогольні напої та наркотичні речовини на робочому місці. Забороняється мати при собі або вживати алкоголь на території компанії, за винятком заходів, які проводить компанія «МакДональдз» та на яких дозволено вживання алкоголю.

**Питання:** Деякі з моїх колег часто розповідають грубі жарти, але мені ніяково сказати їм, що такі жарти мене ображають. Чи дозволяється таке у компанії «МакДональдз»?

**Відповідь:** Ні. Взаємоповага – давня цінність компанії «МакДональдз». Якщо вам незручно особисто сказати своїм колегам, що подібну поведінку слід припинити, зверніться до свого керівника або до відділу кадрів. Якщо ви бажаєте зберегти анонімність, зателефонуйте за нашим телефоном довіри за номером +1 800-261-9827.





МИ ВІРИМО В СИСТЕМУ  
«МакДОНАЛЬДЗ»

## СИСТЕМА «МакДОНАЛЬДЗ»

### ІНТЕРЕСИ «МакДОНАЛЬДЗ» – ПОНАД УСЕ

У своїх діях ми завжди керуємося міркуваннями довгострокової вигоди «МакДональдз», а не особистої вигоди або вигоди для рідних чи друзів.

### ВІДНОСИНИ З ВЛАСНИКАМИ (КЕРІВНИКАМИ) РЕСТОРАНІВ

Ми будуємо нашу чудову мережу, допомагаючи власникам (керівникам) ресторанів досягти успіху в міцних ділових стосунках з компанією «МакДональдз». Такі стосунки з власниками (керівниками) ресторанів складаються завдяки справедливому і чесному ставленню до них, як за добрих, так і лихих годин. Справедливе ставлення до власників (керівників) ресторанів нашої мережі продовжує залишатися ключем до успіху і є обов'язком усіх працівників.

Ці *Норми* не застосовуються до власників (керівників) ресторанів мережі «МакДональдз» або до їхніх працівників, адже це незалежні особи. Проте, ми очікуємо від власників (керівників) ресторанів мережі «МакДональдз» дотримання високих стандартів чесності та виконання всіх законодавчих та нормативних вимог, зокрема щодо прав людини, безпеки праці, винагородження та поведіння з працівниками.



Фото: Лондон, Велика Британія



## ВІДНОСИНИ З ПОСТАЧАЛЬНИКАМИ

Як постачальник першого ресторану «МакДональдз», Рей Крок розумів важливість встановлення міцних стосунків з постачальниками. Ми так само додержуємося цього принципу. Ми ставимося до наших постачальників з повагою, чесністю та справедливістю, і очікуємо від них такого самого ставлення.

«МакДональдз» буде відносини з постачальниками на засадах законності, ефективності та справедливості. Хоча ці *Норми ділової поведінки* не застосовуються до наших постачальників, ми очікуємо від постачальників дотримання законодавчих вимог у ділових відносинах, зокрема у відносинах з їхніми співробітниками, з місцевими громадами та з «МакДональдз». Крім того, всі постачальники мають керуватися нашим *Кодексом поведінки постачальників*.

«МакДональдз» – це глобальна корпорація, яка має справу з постачальниками з багатьох країн з різними культурними, соціальними та економічними особливостями. «МакДональдз» виступає за справедливу кадрову політику та намагається забезпечити своїм працівникам безпечне, здорове та продуктивне робоче середовище. Відповідно, ми намагаємося співпрацювати з тими постачальниками, які розділяють наші цінності. Це означає, що постачальники мають, так само, як і ми, підтримувати забезпечення основних прав людини: ставитися до своїх працівників зі справедливістю, повагою та гідністю, а також дотримуватися правил щодо безпеки та захисту здоров'я.

Ми регулярно переглядаємо всю діяльність з зовнішніх поставок, щоб пересвідчитися, що вона відповідає нашим стандартам. Ми намагаємося співпрацювати з тими постачальниками, що розділяють наші загальні принципи ведення справ на засадах відповідальності та етичності.

**Питання:** Чи проходять постачальники та власники (керівники) ресторанів мережі «МакДональдз» щорічну сертифікацію на дотримання *Норм ділової поведінки*?

**Відповідь:** Ні. Однак постачальники та власники (керівники) ресторанів мережі «МакДональдз» мають дотримуватися принципів, що загалом відповідають *Нормам*, а також підтримувати працівників «МакДональдз» у питанні дотримання *Норм*. Крім того, від них очікується ведення справ на етичних засадах з дотриманням всіх законодавчих та нормативних вимог.

### Кодекс поведінки постачальників «МакДональдз»

Можна знайти в корпоративній мережі «МакДональдз» AccessMCD та на сайті [www.mcdonalds.com](http://www.mcdonalds.com)







МИ ВЕДЕМО СПРАВИ,  
ГРУНТУЮЧИСЬ НА  
ЕТИЧНИХ ЗАСАДАХ

## ЕТИЧНІСТЬ

### ЗАХИСТ АКТИВІВ КОМПАНІЇ

Всі працівники «МакДональдз» мають оберігати активи компанії, зокрема наш найцінніший актив: нашу торгову марку. Одним зі способів захисту марки є запобігання неналежному використанню назви, торговельних знаків чи іншої інтелектуальної власності «МакДональдз».

Ви несете відповідальність за належне використання та захист активів компанії і маєте використовувати їх виключно для належних ділових цілей. Розсудливо та відповідально ставтеся до використання активів компанії та не зловживайте привілеями, які надає вам робота у «МакДональдз». До активів компанії належать фінансові активи, транспортні засоби, офісні матеріали, обладнання, комп'ютери, мережі, програмне забезпечення, телефонні та інтернет-служби, голосова та електронна пошта.

- Забороняється користуватися комп'ютерами або мережами компанії у спосіб, що може зашкодити безпеці та достовірності інформації або програмного забезпечення компанії.
- Забороняється користуватися комп'ютерами або мережами компанії для перегляду, отримання або передачі матеріалів, що мають неналежний характер, є протизаконними або порушують наші норми щодо конфіденційності.
- Забороняється здавати в оренду, позичати, дарувати, продавати або знищувати будь-яке майно компанії без спеціального дозволу уповноваженої посадової особи.
- Працівникам забороняється користуватися майном, інформацією компанії або своєю посадою в ній для одержання особистої вигоди.
- Забороняється брати участь у будь-яких діях, пов'язаних з крадіжкою, шахрайством, розкраданням, вимаганням або незаконним присвоєнням майна.



## КОНФЛІКТИ ІНТЕРЕСІВ

Кожен з нас повинен уникати ситуацій, коли наші особисті або фінансові інтереси можуть стати на перешкоді чесному виконанню обов'язків. Варто уникати навіть натяку на конфлікт інтересів, здатного викликати у інших людей сумніви щодо нашої чесності і порядності. Ви зобов'язані сповіщати відділ контролю за дотриманням корпоративних норм про будь-який конфлікт інтересів, наявний або потенційний, та діяти згідно з висунутими вам умовами щодо контролювання або усунення такого конфлікту. Подібною умовою може бути, наприклад, усунення вас від прийняття рішення від імені «МакДональдз», або вимога позбавитися зовнішнього інтересу, що створює конфлікт.

### Бізнес з родичами і друзями

Якщо ви вступаєте в ділові відносини з рідними та близькими, може виникнути конфлікт інтересів. Ви мусите повідомляти про будь-який можливий конфлікт інтересів вашому керівникові та у відділ контролю за дотриманням корпоративних норм. Крім цього, слід дуже обережно ставитися до розголошення інформації родичам чи знайомим, що працюють на конкурентів або мають діловий інтерес в компаніях-конкурентах. Те ж саме слід пам'ятати і у випадку, коли хтось з ваших рідних та близьких працює на постачальника товарів чи послуг «МакДональдз» або на власника (керівника) ресторану нашої мережі, або має діловий інтерес у таких компаніях.

### Сумісництво та робота в інтересах іншого бізнесу

Першочерговий обов'язок працівників полягає в сприянні інтересам компанії «МакДональдз». Сумісництво або робота в інтересах іншого бізнесу не повинні стояти на перешкоді виконанню цього обов'язку. Якщо ви є працівником «МакДональдз», ви не маєте права отримувати винагороду від постачальника або іншої господарської одиниці, з якою ви ведете справи від імені «МакДональдз».

**Питання:** Мій брат має свою компанію, і він вважає, що може постачати «МакДональдз» товари кращої якості та за меншою ціною, ніж теперішній постачальник. Чи можемо ми використовувати його компанію?

**Відповідь:** Можливо. Завжди повідомляйте свого керівника, або особу, відповідальну за прийняття рішення про закупівлю, про ваші близькі стосунки з постачальником, а також повідомляйте про можливий конфлікт інтересів у відділ контролю за дотриманням корпоративних норм. Кожна ситуація буде розглядатися окремо.

**Питання:** Я в добрих стосунках з одним з наших постачальників і розмірковую над можливістю вступити з ним в ділові відносини, не пов'язані з «МакДональдз». Чи не буде це порушенням правил компанії?

**Відповідь:** Мабуть, буде. Навіть якщо ви зможете гарантувати, що ваші особисті та ділові стосунки не впливатимуть на прийняття вами рішень від імені «МакДональдз», інші можуть вважати вас упередженим. Перш ніж вдаватися до подібних дій, слід обговорити свої плани з керівником та з відділом контролю за дотриманням корпоративних норм.

### Подарунки, послуги і розваги для ділових партнерів

Ми не даємо хабарів і не робимо коштовних подарунків з метою вплинути чи створити враження впливу на рішення або дії інших осіб. Ми не вимагаємо та не приймаємо хабарів, «відкатів» чи інших незаконних платежів. Що стосується подарунків чи розваг для ділових партнерів, то ми керуємося засадами здорового глузду і поміркованості. Ми поважаємо правила тих організацій, з якими ми співпрацюємо.

Мета подарунків та розваг для ділових партнерів – створити атмосферу доброзичливості та міцні робочі відносини.

Всі співробітники компанії, їхні близькі родичі, уповноважені особи або треті особи, що виступають від імені компанії, мають дотримуватися наступних правил:

Забороняється пропонувати, давати або приймати подарунки, розваги чи іншу особисту вигоду, якщо це:

- не відповідає звичайній діловій практиці;
- виражено в грошових коштах або у засобах, прирівняних до них;
- має надмірну вартість;
- може розглядатися як хабар або підкуп;
- порушує законодавчі або нормативні вимоги.

Якщо ви не впевнені, чи є певний дарунок чи інша особиста вигода доречною, слід проконсультуватися з вашим керівником, перш ніж вдаватися до будь-яких дій.

**Питання:** Один з моїх постачальників запросив мене виступити на конференції, спонсором якої вони виступають, та запропонував оплатити всі мої витрати. Чи можна приймати таку пропозицію?

**Відповідь:** Можливо. Якщо ваш керівник погодиться, ви можете прийняти пропозицію виступити на конференції. Однак у «МакДональдз» не прийнято, щоб постачальники оплачували нашим працівникам витрати на дорогу та проживання. Таке запрошення слід обговорити з керівником, адже рішення залежатиме від конкретних обставин.

**Питання:** В моїй країні відмова прийняти дарунок від партнера по бізнесу вважається образою. Що мені робити, якщо мені пропонують коштовний дарунок і я розумію, що людина образиться, якщо я відмовлюся?

**Відповідь:** Хоча іноді й важко прийняти рішення щодо відмови від подарунку з огляду на особливості місцевої культури, перш за все слід проконсультуватися з вашим керівником або з відділом контролю за дотриманням корпоративних норм.



### Інвестиції в інші компанії

Якщо це не суперечить місцевому законодавству, працівникам «МакДональдз» забороняється володіти істотною часткою у компанії-конкуренті «МакДональдз» або у будь-якій компанії, що веде або планує вести ділові стосунки з «МакДональдз». Це правило стосується як прямого, так і опосередкованого володіння. «Істотною часткою» вважається частка, що перевищує 5% загальної чистої вартості майна працівника і його родини, або частка, що перевищує 1% звичайних фондів паперів такого суб'єкта господарювання, що знаходяться в обігу. Можливі винятки у випадку інвестування у пайові інвестиційні фонди або через керовані рахунки, в котрих працівник компанії не має свободи дій у виборі об'єкта інвестування.

Заборонено користуватися діловими або інвестиційними можливостями, які ви отримуєте завдяки використанню майна або інформації «МакДональдз» або своєї посади в компанії, в особистих цілях. Сюди відноситься пряма або опосередкована купівля, оренда або інше придбання прав на будь-яке майно чи матеріали, якщо працівникові відомо про те, що компанія «МакДональдз» також може бути зацікавлена у використанні зазначених можливостей.

Крім того, не слід робити особисті інвестиції у певний суб'єкт господарювання, якщо такі інвестиції вплинуть або створять видимість впливу на ваші рішення стосовно такого суб'єкту господарювання. Враховуйте можливість конфліктів у зв'язку з інвестиціями у приватні та публічні компанії, а також пам'ятайте про заборону використання внутрішньої інформації для прийняття рішень щодо інвестування у публічні компанії. (Детальніше див. розділ "Внутрішня інформація та торгівля цінними паперами" на стор. 39 цього буклету.)

### ВИКОРИСТАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ЗАСОБІВ ЗВ'ЯЗКУ

Працівники зобов'язані належним чином використовувати електронні засоби зв'язку, в тому числі міські та стільникові телефони, комп'ютери, факсимільні апарати, пейджері, електронну пошту та Інтернет. Займаючись справами «МакДональдз», вони повинні дотримуватися високих моральних стандартів. Працівникам заборонено використовувати електронні засоби зв'язку в особистих цілях або з будь-якою іншою метою, що не відповідає інтересам компанії.

Крім того, працівники мають розсудливо підходити до використання електронних засобів зв'язку, що надає їм компанія, в тому числі доступу до мережі Інтернет та електронної пошти. Приклади неправомірного використання таких засобів включають (але не обмежуються) наступними:

- незаконна діяльність;
- парі, ставки чи продаж;
- переслідування, приниження гідності інших, вистежування, незаконна дискримінація;
- збирання коштів для цілей, не схвалених компанією;
- комерційна діяльність, наприклад, особиста підприємницька діяльність з метою одержання прибутку;
- пропаганда політичних чи релігійних позицій чи дій;
- отримання, зберігання, відображення чи передача матеріалів, що можуть вважатися

#### Правила використання електронних засобів зв'язку «МакДональдз»

Можна знайти в корпоративній мережі «МакДональдз» AccessMCD

**Питання:** У мене є власне діло, і я часто працюю через Інтернет. Я користуюся моїм робочим комп'ютером для надсилання електронної пошти та пошуку в Інтернеті для власних ділових цілей під час обідньої перерви та після роботи. Чи дозволяється це робити?

**Відповідь:** Ні. Використання обладнання та/або доступу до Інтернету, що надає вам «МакДональдз», для інших ділових цілей заборонено.

такими, що мають насильницький, образливий, дискримінаційний, непристойний, сексуально відвертий чи порнографічний характер, включаючи будь-які зображення, фотографії, аудіозаписи та тексти;

- несанкціонований доступ до закритої інформації;
- дії, що якимось чином негативно впливають на репутацію або справи компанії;
- використання для інших цілей, ніж цілі компанії, окрім обмеженого використання в особистих цілях, в межах розумного.

### СЛУЖБОВІ ЗАПИСИ ТА ПОВІДОМЛЕННЯ

Акціонери компанії «МакДональдз» покладаються на неї в тому, що вона надає чесну і точну інформацію і приймає відповідальні ділові рішення, які ґрунтуються на надійній звітності. Всі фінансові документи, записи та рахунки мають точно відображати операції та події. Вони також мають відповідати загально визначеним принципам звітності та внутрішнім нормам «МакДональдз». Для забезпечення належного ведення звітності «МакДональдз» забороняється:

- вносити неправильні записи або підробляти квитанції у звітах про витрати;

- вносити неправдиву інформацію до табелів робочого часу;
- змінювати чи підробляти результати перевірок на якість чи безпеку;
- занижувати або завищувати оцінку відомих зобов'язань або активів;
- мати незареєстровані або незареєстровані зобов'язання, фонди чи «позабалансові» активи;
- неналежним чином реєструвати або зовсім не реєструвати статті витрат;
- робити будь-які записи з наміром приховати чи замаскувати дійсний характер будь-якої операції.

Майже всі документи реєстрації ділових операцій, в тому числі повідомлення електронної пошти та комп'ютерні записи, можуть стати об'єктом публічного розголошення в процесі судового розгляду або урядових розслідувань. Документація також часто надається третім сторонам і засобам масової інформації. Тому при реєстрації будь-якої інформації працівники повинні керуватися принципами ясності, стислості, правдивості і точності. Не допускайтеся перебільшень, барвистих описів, здогадів, юридичних висновків і принизливих характеристик людей та їхніх мотивів.

Під час роботи з документами дотримуйтеся *Правил роботи з документами «МакДональдз»*. Якщо ви не впевнені, чи слід певний документ зберегти або знищити, зверніться до юридичного відділу.

#### Правила роботи з документами «МакДональдз»

Можна знайти в корпоративній мережі «МакДональдз» AccessMCD

## БУКВА ТА ДУХ ЗАКОНУ

Наш першочерговий і найголовніший обов'язок у кожній країні та кожному населеному пункті, де ми працюємо, полягає в дотриманні духу і букви закону. Це стосується як працівників компанії «МакДональдз», так і третіх осіб, що діють від імені нашої компанії. Якщо ви невпевнені у законності певних вчинків, ви зобов'язані проконсультуватися з юридичним відділом перш ніж відбудеться можливе порушення закону.

## МІЖНАРОДНИЙ БІЗНЕС

«МакДональдз» дотримується всіх законодавчих та нормативних вимог, що діють у будь-якій країні, в якій ми ведемо справи. Майже в кожній країні світу закон забороняє робити грошові та інші коштовні подарунки державним службовцям, політичним партіям або кандидатам з метою одержати дозвіл на відкриття бізнесу або для його збереження. Комісійні чи винагороди, що сплачуються ділерам, дистриб'юторам, представникам, посередникам або консультантам, не повинні використовуватися як хабарі чи «відкати».

Головний офіс нашої компанії знаходиться у Сполучених Штатах Америки, і тому до нашої діяльності, в тому числі і за межами США, застосовується багато законів США. Серед них є закони, які:

- Забороняють будь-яку участь компаній у несанкціонованих бойкотах;
- Обмежують торгівлю з деякими країнами;
- Забороняють будь-які угоди, що можуть сприяти терористам або організаціям, що підтримують тероризм;
- Забороняють використання ділових операцій для легалізації доходів, одержаних незаконним шляхом.

## БОРОТЬБА З КОРУПЦІЄЮ

Вже більш ніж три десятиріччя наша діяльність по всьому світу регулюється

Законом Сполучених Штатів Америки про запобігання протизаконної діяльності по відношенню до іноземних юридичних і фізичних осіб (закон FCPA). Закон FCPA – це закон США, згідно з яким передача або пропонування, у прямий чи опосередкований спосіб, будь-яких цінностей будь-якій посадовій особі за межами США, включаючи працівників державних компаній, кандидатів на політичні посади та осіб, що представляють суспільні організації, є злочином. Закон FCPA також вимагає від усіх компаній, цінні папери яких знаходяться у вільному обігу, підтримувати систему внутрішнього контролю та вести звітність, що точно відображає кожну операцію.

Всі працівники, уповноважені особи, консультанти, представники та партнери у спільних підприємствах, які діють від імені «МакДональдз» або філіалів, які корпорація контролює, мусять повністю виконувати вимоги закону FCPA. Порушення є неприпустимими. Дотримання закону є передумовою прийому на роботу або вступу в ділові зв'язки з компанією.

Тлумачення закону FCPA іноді викликає складнощі. Деякі ситуації попадають у «сіру зону» щодо вимог закону FCPA. Якщо у вас є питання щодо закону FCPA або конкретного запиту на виплату, зв'яжіться з відділом контролю за дотриманням корпоративних норм або з юридичним відділом.

Більше інформації за темою боротьби з корупцією див.:

### Правила підбору уповноважених осіб за кордоном

Можна знайти в корпоративній мережі «МакДональдз» AccessMCD

*Фото: Мюнхен, Німеччина*





## МІСЦЕВІ ГРОМАДИ

### ДОПОМОГА РОЗВИТКУ ГРОМАД

«МакДональдз» пишається тим, що вже багато років допомагає місцевим громадам. Ми знаємо, що це правильно, і це одна з наших найсильніших сторін. Ми завжди з відповідальністю ставимося до своєї суспільної ролі та справляємо позитивний вплив на навколишнє середовище та людей у тих місцях, де ми працюємо.

Наша компанія, працівники та власники (керівники) ресторанів жертвують мільйони доларів та величезну кількість часу благодійним організаціям по всьому світі, особливо тим, що піклуються про дітей. Ми також завжди готові прийти на допомогу в разі природного лиха. Ми співпрацюємо з власниками (керівниками) ресторанів, постачальниками та гуманітарними організаціями для допомоги жертвам катастроф та рятувальникам.

Організація «Рональд Макдональд Хаус Черітіз» (RMHC) та її місцеві відділи посідають особливе місце в нашій філантропічній діяльності. Кожного року ресторани «МакДональдз» збирають мільйони доларів для RMHC та інших дитячих благодійних організацій. «МакДональдз» бере на себе загальні та адміністративні витрати RMHC, а також деякі інші витрати, які ця організація мала б нести у зв'язку з залученням коштів та виконанням програм.

МИ ДОПОМАГАЄМО  
МІСЦЕВИМ ГРОМАДАМ



## ПОЛІТИЧНА ДІЯЛЬНІСТЬ

Будь-які політичні внески від імені компанії мають пройти попереднє ухвалення головою відділу відносин з урядом «МакДональдз». Політичні внески мають йти на підтримку кандидата або законодавчої ініціативи, яка, на думку голови відділу відносин з урядом, слугує довгостроковим інтересам корпорації «МакДональдз». Політичні внески мають відповідати законодавчим та нормативним вимогам, що діють в даній країні, включаючи вимоги закону FCRA.

Будь-який запит на політичний внесок на підтримку одного кандидата, політичної партії чи законодавчої ініціативи на суму більше 100 000 дол. США за календарний рік вимагає узгодження з президентом «МакДональдз» по регіону, в якому буде зроблено такий політичний внесок.

Працівники мають право особисто брати участь в політичній діяльності і вільні підтримувати будь-яких політичних кандидатів та будь-які політичні платформи. Однак цим слід займатися у вільний від роботи час та за власний рахунок. Ви повинні чітко дати зрозуміти, що ваші дії та погляди належать саме вам і не мають відношення до «МакДональдз». Забороняється використовувати активи або ресурси компанії у політичних цілях без попереднього узгодження з головою відділу відносин з урядом «МакДональдз».

**Питання:** *Коли я був у відрядженні в Лос-Анджелесі, мені довелося побувати на вечері на підтримку одного кандидата на наступних виборах. Участь у вечері коштувала 200 доларів. Я включив витрати на цю вечерю у свій звіт про витрати, але мій керівник відмовляється їх ухвалити. З огляду на те, що «МакДональдз» покриває витрати на харчування робітників під час відряджень, я не розумію, чому мій керівник не погоджується з включенням цих витрат до звіту?*

**Відповідь:** «МакДональдз» не буде покривати такі витрати, адже вони не були попередньо узгоджені з головою відділу відносин з урядом. За цю вечерю вам доведеться заплатити з ваших власних коштів. Інакше могло б виникнути уявлення, що ви робите внесок на підтримку кандидата у якості співробітника «МакДональдз», і що «МакДональдз» підтримує цього кандидата.

## КОРПОРАТИВНА СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

Ми серйозно ставимося до відповідальності, яку покладено на нас як на лідера. Ми використовуємо розмір, масштаб та ресурси нашої компанії для того, аби зробити світ кращим. У нашому *Глобальному звіті з корпоративної відповідальності* ми публікуємо інформацію про те, яким чином наша компанія впливає на світ, а також про наші останні ініціативи у таких сферах, як екологія, харчування та стійкий розвиток.

### Екологічна відповідальність

«МакДональдз» серйозно ставиться до своєї екологічної відповідальності, і всі учасники нашої системи мають певні зобов'язання в цьому плані. Ми концентруємо зусилля на тих сферах, де ми можемо дійсно вплинути на такі ключові екологічні питання, як зміна клімату, збереження природних ресурсів та робота зі сміттям.

Ми постійно слухаємо інших, отримуємо нові знання та інвестуємо в інновації, що допомагають нам покращити наш вплив на екологію. Ми спільно з іншими організаціями пропагуємо екологічні питання. Ми працюємо з нашими основними постачальниками з метою впровадження на їхньому виробництві екологічно чистих технологій.



### Харчування та добробут

Ми намагаємося покращити добробут наших клієнтів. Ми надаємо різні харчові продукти на вибір, задовольняючи різні потреби наших відвідувачів. Ми надаємо інформацію щодо харчової цінності наших продуктів, допомагаючи клієнтам обрати собі або своїм рідним продукти у відповідності до власних дієтичних потреб.

### Стійкий ланцюг поставок

Наш ідеал – це такий ланцюг поставок, що дозволяє отримувати прибуток, забезпечуючи при цьому безперерйне постачання високоякісних та безпечних продуктів та використовуючи наше лідируюче становище для покращення етичних, екологічних та економічних результатів.

### Глобальний звіт з корпоративної відповідальності «МакДональдз»

Можна знайти в корпоративній мережі «МакДональдз» AccessMCD та на сайті [www.mcdonalds.com](http://www.mcdonalds.com)





## ПРИБУТОК ТА ЗРОСТАННЯ

### СУМЛІННА КОНКУРЕНЦІЯ ТА АНТИМОНОПОЛЬНЕ ЗАКОНОДАВСТВО

У більшості країн світу, де ми працюємо, прийняті закони про сумлінну конкуренцію та антимонопольне законодавство, що охороняють права споживачів на придбання кращих продуктів за кращими цінами. Компанія «МакДональдз» підтримує ці закони і дотримується їх. Ці закони зазвичай забороняють, серед іншого:

- Укладення формальних і неформальних угод чи домовленостей з конкурентами, що визначають, контролюють або впливають на ціни, продукцію, умови збуту, витрати, прибуток або маржу прибутку, ринки або ринкову частку, а також практику розподілу.
- Укладення угод чи домовленостей з конкурентами про розподіл замовників або продукції, бойкот постачальників або осіб, з якими в інших випадках здійснювалися б ділові операції, а також щодо загальних пропозицій контрактів.

Закони про конкуренцію також регламентують наші взаємини з постачальниками і власниками (керівниками) ресторанів. Працівники, що працюють з радами постачальників або місцевими рекламними кооперативами, мають проконсультуватися з юридичним відділом з питань антимонопольного законодавства. Якщо у вас є питання за цією темою, або якщо певні обговорення, рішення чи дії можуть, на вашу думку, підпадати під дію антимонопольного законодавства, слід попередньо проконсультуватися з юридичним відділом «МакДональдз».

МИ РОЗШИРЮЄМО НАШ БІЗНЕС,  
ОТРИМУЮЧИ ПРИБУТКИ



Фото: Пекін, Китай.

## ТОРГОВЕЛЬНА ПРАКТИКА

Інформація про конкурентів та постачальників є цінним активом. Ми з повагою ставимося до прав конкурентів, і в стосунку до них наші дії на ринку є чесними. Ми будемо прагнути досягнути конкурентних переваг шляхом проведення наукових досліджень, використання маркетингу, виробництва, якості та обслуговування на більш високому рівні, ніколи не вдаючись до аморальних чи сумнівних методів ведення бізнесу. Ми ніколи не вдаємося до недобросовісної або незаконної торговельної практики.

Якщо працівник «МакДональдз» або інша особа від нашого імені збирає чи використовує інформацію щодо конкурентів чи постачальників, слід пам'ятати про наступні обмеження:

- ▶ Ми поважаємо права власності інших осіб, включаючи патенти, авторські права і товарні знаки.
- ▶ Заборонено отримувати, розкривати або використовувати інформацію, яку було вам розкрито з порушенням угоди про нерозголошення.
- ▶ Заборонено розкривати або використовувати інформацію, що може бути конфіденційною чи патентованою, без попередньої консультації з юридичним відділом.
- ▶ Заборонено використовувати аморальні чи незаконні методи збору інформації щодо інших компаній.
- ▶ Забороняється крадіжка інформації, що містить виробничі секрети, або спроби домогтися від колишніх і нинішніх працівників інших компаній розкриття виробничих секретів.
- ▶ Заборонені дії, що можуть створити уявлення змови з конкурентом.

**Питання:** *Працюючи в «МакДональдз», я дізнався, що один з наших постачальників от-от заявить про значний прорив, що суттєво підвищить вартість його акцій. Чи можу я придбати акції цього постачальника до того, як новини про це стануть доступні широкому загалу?*

**Відповідь:** Ні. На це є дві причини. По-перше, це призвело б до конфлікту інтересів. Ви не маєте права використовувати інформацію, отриману виключно завдяки роботі у «МакДональдз», для досягнення особистої вигоди. По-друге, подібні дії розглядалися б як купівля цінних паперів на основі внутрішньої інформації, а це протизаконно. Заборонено купувати чи продавати акції на основі закритої інформації щодо «МакДональдз» чи інших компаній, яку ви отримуєте під час роботи у «МакДональдз».

## ВНУТРІШНЯ ІНФОРМАЦІЯ І ТОРГІВЛЯ ЦІННИМИ ПАПЕРАМИ

Інформація, що не була опублікована і яку обґрунтовано можна вважати важливою для прийняття інвестиційного рішення, звичайно називається внутрішньою інформацією. Внутрішня інформація включає дані, що стосуються акцій публічної компанії. Як приклади внутрішньої інформації можна навести істотний перегляд прогнозів про ріст або зменшення прибутків, серйозну реструктуризацію, зміни в керівництві, а також події, що стосуються випуску продуктів або судових позовів.

Купівля або продаж цінних паперів будь-якої компанії, включаючи компанію «МакДональдз», на підставі знання внутрішньої інформації заборонені законом. Закон забороняє також надавати внутрішню інформацію іншим особам або робити рекомендації щодо купівлі або продажу акцій на підставі внутрішньої інформації.

## ЗВ'ЯЗКИ З ГРОМАДСЬКІСТЮ

Надаючи інформацію агентствам новин, біржовим аналітикам і акціонерам, компанія «МакДональдз» зобов'язана повідомляти точні і вичерпні факти. З метою забезпечення точності і повноти даних працівники, яким надійшли запити, що стосуються діяльності компанії «МакДональдз», її підсумкових даних, планів або думки з тих чи інших суспільних проблем, повинні направляти такі запити до відділу по зв'язках із громадськістю або відповідного відділу свого регіону, що розглядає такі питання. Це стосується всіх публічних заяв, в тому числі тих, що розміщуються в Інтернеті на дошках оголошень і в чат-форумах. Якщо ви, за згоди відділу зі зв'язків з суспільством, відповідаєте на питання, що було задано вам публічно, кажіть лише те, що ви напевно знаєте, а в разі невпевненості зверніться по допомогу до інших.

## ДЕРЖАВНІ РОЗСЛІДУВАННЯ

Компанія «МакДональдз» співпрацює з державними відомствами і установами. Всі запити про надання інформації, крім тої, яка надається по звичайних каналах, відразу ж повинні передаватися в юридичний відділ компанії для належної відповіді на кожний запит. Вся інформація, що надається, повинна бути правдивою і точною. Ніколи не намагайтеся вводити слідчих в оману або знищувати документи чи записи під час проведення розслідування.





МИ ПОСТІЙНО ПРАГНЕМО  
САМОВДОСКОНАЛЕННЯ

## ПОСТІЙНЕ САМОВДОСКОНАЛЕННЯ

### КОРПОРАТИВНЕ УПРАВЛІННЯ ТА МЕХАНІЗМИ ВНУТРІШНЬОГО КОНТРОЛЮ

Ми вважаємо, що ефективне управління компанією починається з наявності міцного Правління, здатного контролювати ефективність діяльності компанії від імені всіх акціонерів. Ми маємо систему механізмів внутрішнього контролю і звітності, метою яких є охорона майна й операцій компанії. Вони покликані також забезпечувати керівництво і Правління точною, чесною і своєчасною інформацією. Ревізійний комітет Правління та зовнішній аудитор здійснюють незалежний контроль за складанням фінансової звітності компанії та функціонуванням системи внутрішнього контролю. Працівники повинні додержуватися духу і букви правил, передбачених нашою системою внутрішнього контролю, і надавати повну допомогу при проведенні будь-якої перевірки чи розслідування.

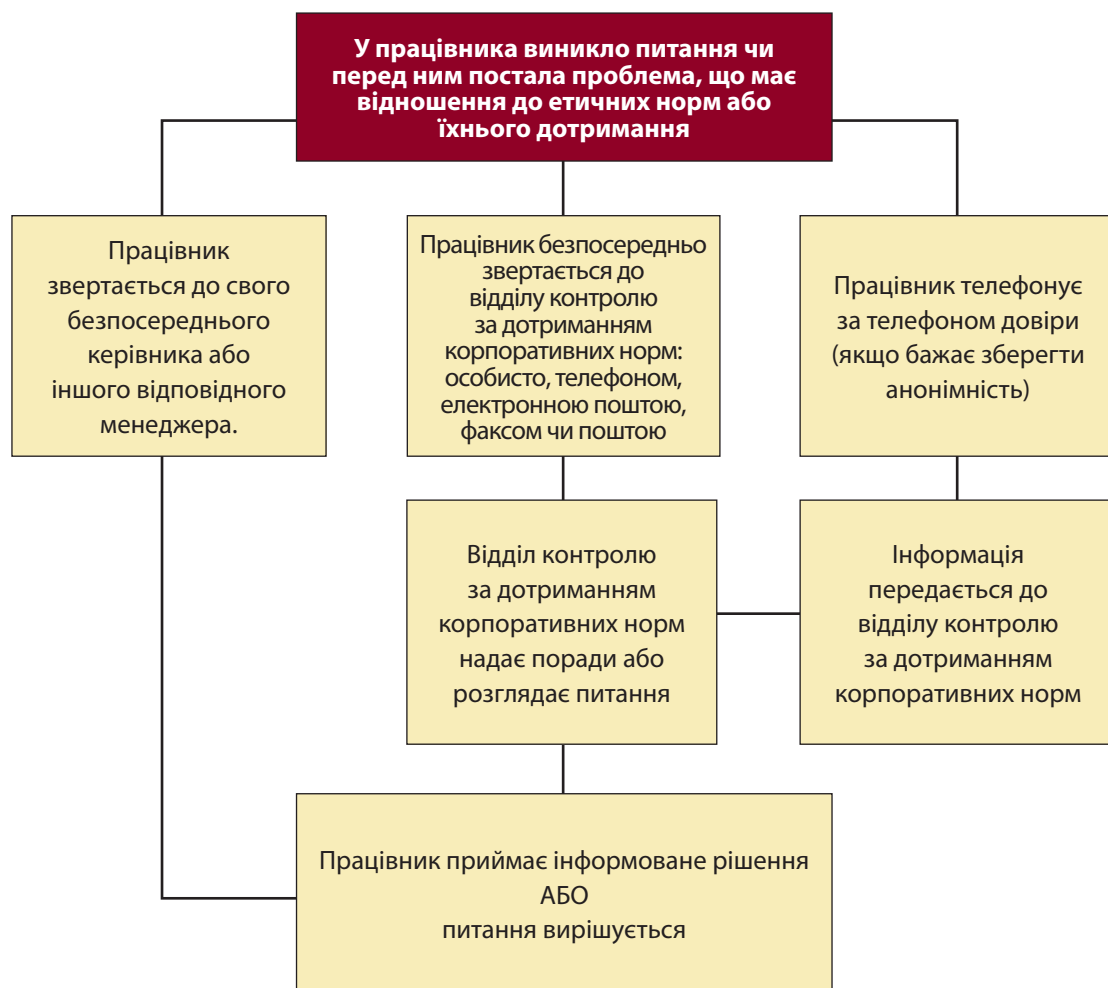
### ВНУТРІШНІ РОЗСЛІДУВАННЯ

«МакДональдз» дуже серйозно ставиться до повідомлень про порушення корпоративних норм. Якщо вам стало відомо про проведення внутрішнього розслідування, або якщо вас просять надати інформацію чи співпрацювати в рамках внутрішнього розслідування, пам'ятайте про таке:

- Заборонено обговорювати будь-які деталі розслідування з будь-якими особами, незалежно від того, чи працюють вони у «МакДональдз», без явної згоди осіб, уповноважених проводити розслідування.
- Ви повинні повідомляти всю необхідну інформацію правдиво та у повному обсязі, а також повністю співпрацювати зі слідчою комісією під час розслідування.
- Якщо ви заважатимете слідству або надаватимете неправдиву інформацію, вам загрожують дисциплінарні заходи аж до звільнення.



## ПОРЯДОК ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО ПРОБЛЕМИ



**Хайді Олінгер**

Віце-президент корпорації  
Директор з питань дотримання корпоративних норм



**Глорія Сантона**

Віце-президент,  
юрисконсульт та секретар корпорації

## ДОДАТКОВІ РЕСУРСИ

Кожний з нас персонально повинен підтримувати ці цінності, але спільні зусилля дадуть нам додаткових сил на шляху до їхнього укріплення. Якщо вам потрібна допомога, зверніться за нею. Нижче наведено ресурси, до яких варто звернутися в першу чергу.

### ЛЮДИ – ВАШ ВЕЛИКИЙ КОЛЕКТИВ

- Ваш безпосередній керівник
- Інший член керівництва
- Уповноважена посадова особа
- Відділ кадрів
- Юридичний відділ
- Служба внутрішнього аудиту
- Телефон лінії довіри в бізнесі: **+1 800-261-9827**
- Програми допомоги працівникам (EAP)

Можуть існувати й інші правила та норми, які будуть вам корисні. Працівники мусять знати та виконувати додаткові правила та норми, що стосуються їх роботи.

*Норми ділової поведінки «МакДональдз»* можна отримати у відділі кадрів або у місцевому юридичному відділі, а також у відділі контролю за дотриманням корпоративних норм.

### ПРАВИЛА І ВАША ШИРОКА ІНФОРМАЦІЙНА МЕРЕЖА

Ці документи можна знайти на сайтах [www.mcdonalds.com](http://www.mcdonalds.com) або AccessMCD:

- Кодекс поведінки постачальника
- Правила користування електронними засобами зв'язку
- Кодекс «Золотих арок»: Правила та стандарти
- Принципи роботи відділу кадрів
- Правила підбору уповноважених осіб за кордоном
- Правила роботи з документами
- Глобальний звіт з корпоративної відповідальності

### Контактна інформація для повідомлення про можливі порушення цих Норм:

#### ВІДДІЛ КОНТРОЛЮ ЗА ДОТРИМАННЯМ КОРПОРАТИВНИХ НОРМ

P.O. Box 4567

Oak Brook, IL 60522-4567

**Телефон** +1 630-623-3522

**Факс:** +1 630-623-7125

або [business.integrity@us.mcd.com](mailto:business.integrity@us.mcd.com)

або **ТЕЛЕФОН ДОВІРИ**  
**+1 800-261-9827**

Лінія телефону довіри завжди обслуговується операторами незалежної компанії, цілодобово, без вихідних. Дзвінки є безкоштовними та конфіденційними і, за бажання, анонімними. За потреби надається переклад.



## ПІДТРИМАЙМО БЛИСК НАШИХ АРОК

Жодні правила, брошури, комітети та відділи контролю над дотриманням норм не можуть гарантувати правильну, етичну поведінку. Це може зробити тільки кожен з нас особисто. Від кожної людини, що працює у компанії «МакДональдз», залежить слава нашого доброго імені, яку підтримують правильні дії, виконані належним чином.

### Зупинись і подумай



- Чи законно це? Чи правильно це?
  - Чи схвалюють мої дії клієнти, колеги по роботі, члени родини та друзі?
  - Чи зможу я завтра позитивно оцінити своє рішення?
- Якщо на всі ці питання ви відповісте «так» - ви на правильному шляху.

## Питання, що часто задають про відділ контролю за дотриманням корпоративних норм

**Питання:** Яким чином я можу звернутися за порадою або повідомити про порушення?

**Відповідь:** З відділом контролю за дотриманням корпоративних норм можна зв'язатися декількома способами:

1. Особисто зустрітися з працівником відділу
2. Зателефонувати у відділ за телефоном +1 630-623-3522
3. Надіслати факс на безпечну лінію відділу +1 630-623-7125
4. Надіслати листа на безпечну поштову адресу відділу: P.O. Box 4567, Oak Brook, IL 60522-4567, USA
5. Надіслати електронного листа на безпечну електронну адресу відділу business.integrity@us.mcd.com
6. Зателефонувати за номером телефону довіри +1 800-261-9827

**Питання:** Якщо я зателефоную за телефоном довіри, чи повинен я називатися?

**Відповідь:** Ні. Ваш дзвінок прийме стороння особа, яка вислухає ваші питання та повідомлення, не збираючи при цьому особистої інформації.

**Питання:** Як я зможу отримати відповідь на своє запитання, якщо ви не знаєте мого імені?

**Відповідь:** Кожному, хто телефонує за телефоном довіри, надають порядковий

номер. Якщо ви оберете анонімне повідомлення, ви зможете користуватися цим номером, коли зателефонуєте наступного разу.

**Питання:** Як я дізнаюся, чи було моє питання розглянуто?

**Відповідь:** Відділ контролю за дотриманням корпоративних норм ініціює розслідування. При проведенні та завершенні розслідувань ми співпрацюємо з багатьма іншими відділами, в тому числі з відділом кадрів, службою внутрішнього аудиту та службою безпеки. Якщо ви зателефонуєте та запитаете, як просувається ваша справа, ми дамо вам відповідь або повідомимо про ужиті заходи. Ми повинні поважати усі сторони, задіяні в розслідуванні, тому ми не завжди можемо надавати повну інформацію.

**Питання:** Що як хтось висуне хибне звинувачення?

**Відповідь:** Розвиток ситуації залежить від багатьох факторів. Ми дуже ретельно проводимо розслідування та поважаємо всіх працівників. До закінчення розслідування дисциплінарні заходи не вживаються. Однак працівник, що свідомо висунув хибне звинувачення, може бути покараний аж до звільнення.

## ДОДАТОК ДО НОРМ ДІЛОВОЇ ПОВЕДІНКИ СТОСОВНО ЗАКОНУ США ПРО ЗАПОБІГАННЯ ПРОТИЗАКОННОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПО ВІДНОШЕННЮ ДО ІНОЗЕМНИХ ЮРИДИЧНИХ І ФІЗИЧНИХ ОСІБ

«МакДональдз» очікує від своїх працівників постійного дотримання місцевого законодавства та високих моральних норм. *Норми ділової поведінки* застосовуються до працівників «МакДональдз» у США та у всіх інших країнах. В цьому додатку до *Норм ділової поведінки* підкреслюються і роз'яснюються ті аспекти *Норм*, які мають особливе відношення до питань, передбачених Законом Сполучених Штатів Америки про запобігання протизаконної діяльності по відношенню до іноземних юридичних і фізичних осіб (закон FCPA), спрямованим проти хабарництва, положення якого обов'язкові для компанії «МакДональдз», її філій, спільних підприємств за її участю, а також її посадових осіб, працівників, представників і агентів.

1. Платежі державним службовцям. Всім працівникам компанії «МакДональдз», а також її філій або спільних підприємств за її участю забороняється пропонувати або робити будь-які платежі будь-яким державним службовцям з метою забезпечення, підтримання підприємницької діяльності або управління нею. До «державних службовців» входять службовці іноземних урядів, урядових установ, суспільних міжнародних організацій та політичних партій. Крім того, поняття «державний службовець» також включає політиків або кандидатів на політичні посади та всіх осіб, що мають офіційні повноваження або діють від імені таких осіб. Закон FCPA також забороняє платежі через посередництво третьої особи, особливо якщо є вірогідність того, що платіж або пропонований платіж буде надано держслужбовцю з метою вплинути на його дії або рішення.

2. Грошові платежі та платежі третім особам за межами країни проживання одержувача або подарунки. Щоб уникнути навіть враження неналежних дій, грошові платежі третім особам можуть робитися тільки в формі, що

підтверджується документами. Забороняється виписувати корпоративні чеки на оплату готівкою, на пред'явника або на ім'я третьої сторони, що виступає від імені особи, яка має право на одержання платежу. Забороняється робити платежі за межами країни проживання одержувача платежу без попереднього письмового дозволу генерального юрисконсульта корпорації «МакДональдз». Крім того, будь-які розваги чи подарунки, а також оплату дорожніх витрат будь-якому державному службовцю дозволяється пропонувати тільки після одержання письмового дозволу від генерального юрисконсульта вашого регіону.

3. «Платежі для надання сприяння».

«Платежі для надання сприяння» – це невеликі виплати державним службовцям з метою прискорити або забезпечити виконання звичайної посадової функції, як наприклад, видачу офіційної довідки, обробку офіційних документів або надання поштових чи комунальних послуг. «МакДональдз» забороняє робити такі платежі.

4. Бухгалтерські книги і звітність. Працівники компанії повинні піклуватися про те, щоб в усіх бухгалтерських книгах і звітних документах компанії точно і достовірно фіксувалися, із зазначенням достатніх деталей, всі операції та розміщення активів. «МакДональдз» забороняє створення чи підтримання нерозголошуваних або недокументованих фондів чи активів для будь-яких цілей. Працівникам забороняється брати участь у підробці фінансових чи інших ділових документів. Усі працівники мають надавати правдиві та повні відповіді на запитання внутрішніх або зовнішніх аудиторів корпорації «МакДональдз».

## Дзвінки в Сполучені Штати Америки по телефону довіри в бізнесі компанії «МакДональдз».

Щоб підключитися до лінії довіри в бізнесі компанії «МакДональдз» у Сполучених Штатах Америки, виберіть із наведеного нижче списку місцевий (для країни, з якої ви телефонуєте) код прямого доступу AT&T:

Австрія.....	0-800-200-288	Німеччина .....	0-800-225-5288
Бельгія .....	0-800-100-10	Норвегія.....	800-190-11
Білорусь.....	8^800101	Польща.....	0-0-800-111-1111
Болгарія .....	00-800-0010	Португалія.....	00-800-128
Велика Британія (BT).....	0800-89-0011	Росія.....	8^10-800-110-1011
Велика Британія (C&W).....	0-500-89-0011	Росія (за межами Москви) ....	8^495-363-2400
Греція .....	00-800-1311	Росія (за межами Санкт-Петербургу).....	8^812-363-2400
Данія.....	800-100-10	Росія (Москва та Санкт-Петербург) .....	363-2400
Естонія .....	800-12001	Румунія .....	0808-03-4288
Ірландія .....	1-800-550-000	Словакія.....	0-800-000-101
Ісландія.....	00 800 22255288	Угорщина.....	06-800-011-11
Іспанія .....	900-99-0011	Україна.....	0^00-11
Італія .....	800-172-444	Фінляндія.....	0-800-11-0015
Латвія .....	80002288	Франція.....	0800-90-0238
Люксембург .....	800 2 0111	Хорватія .....	0800-220-111
Македонія .....	0-8000-4288	Чехія .....	00-800-222-55288
Мальта .....	800-90110	Швейцарія.....	0-800-890011
Марокко.....	002-11-0011	Швеція .....	020-799-111
Нідерланди.....	0800-022-9111		

Значок ^ у деяких номерах прямого доступу AT&T означає «зачекайте на другий гудок».

Вибравши відповідний код, виконуйте наведені нижче інструкції.

Перевірте, чи ви підключені до зовнішньої лінії (якщо ви користуєтеся телефоном-автоматом, переконайтеся, що з нього можна дзвонити за кордон).

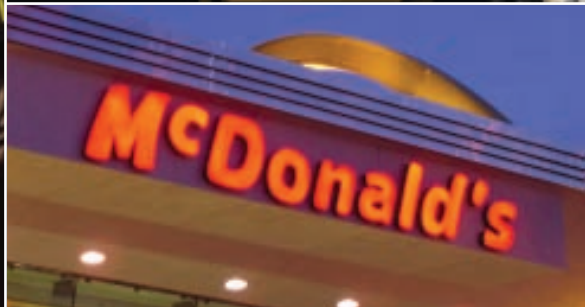
КРОК 1: Наберіть код прямого доступу AT&T для країни, з якої ви телефонуєте.

КРОК 2: Почувши повідомлення англійською мовою або серію гудків, наберіть номер телефону безкоштовного доступу до лінії довіри в бізнесі компанії «МакДональдз» (перед набором цього номера НЕ натискайте 1 або 0).

КРОК 3: Вас підключать до лінії довіри в бізнесі компанії «МакДональдз».

## ПРИМІТКИ





Наступні торгові марки, використані в цьому документі, належать корпорації «МакДональдз» та її філіям: McDonald's («МакДональдз»), логотип «Золотих арок», дизайн будівель «МакДональдз», QSC&V, RMHC, Happy Meal («Хепі міл»), i'm lovin' it («я це люблю»), Ronald McDonald House Charities («Рональд Макдональд Хаус Черітіз») та Hamburger University.



**Надруковано на переробленому папері**

©2008 McDonald's. McDonald's Creative Services CS-9497

Ukraine/Ukrainian

OUR COMMITTEE LEADS  
  
*Integrity*  
Global Corporate Compliance Publication