



УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «ЭнергоСтандарт»
Некрасов С.А.
2018 г.

Кодекс этики и служебного поведения работников ООО «ЭнергоСтандарт»

I. Вводная часть

1. Кодекс корпоративной этики и должностного поведения работников ООО «ЭнергоСтандарт» (далее - Кодекс) разработан в соответствии со ст. 13.3. Федерального закона от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», с Методическими рекомендациями по разработке и принятию организациями мер по предупреждению и противодействию коррупции, утвержденными Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации 8 ноября 2013 г., и локальными нормативными актами ООО «ЭнергоСтандарт»

2. Кодекс представляет собой свод общих принципов, норм и правил профессиональной этики и внутрикорпоративного поведения ООО «ЭнергоСтандарт» (далее - Общество), которым должны следовать все работники Общества независимо от занимаемой ими должности, а также члены органов управления и контроля Общества.

Положения Кодекса должны соблюдаться работниками Общества не только в рабочее время, но и во время вне рабочих мероприятий, затрагивающих интересы Общества, или если работники воспринимаются третьими лицами в качестве представителя Общества.

Кодекс является внутренним документом Общества и определяет основные нормы и правила индивидуального и коллективного поведения. Работники Общества, а также члены его органов управления и контроля, должны принимать все необходимые меры для соблюдения положений настоящего Кодекса.

Основные термины и определения, используемые в Кодексе, важные для уяснения сути устанавливаемых им правил, раскрыты в Приложении № 1 к настоящему Кодексу.

3. Кодекс призван способствовать:

реализации стратегических целей Общества;

формированию в коллективе Общества единых позитивных поведенческих установок, корпоративного духа; укреплению авторитета Общества, доверия к нему учредителей (участников), кредиторов и других заинтересованных лиц;

развитию открытых и доверительных отношений государства, организаций и граждан с Обществом;

повышению эффективности выполнения работниками Общества своих должностных обязанностей;

сохранению и преумножению технологического, производственного и научного потенциала Общества.

Кодекс имеет рекомендательный характер для физических лиц, работающих по гражданско-правовым договорам, заключенным с Обществом, а также для подрядчиков и консультантов, являющихся агентами, исполняющими поручения либо представляющими Общество перед третьими лицами, если их действия осуществляются от имени Общества.

II. Корпоративные ценности

Общество не отступает от своих ценностей ради получения прибыли, воспринимая их как связующее звено всех сфер деятельности, и ожидает того же от своих деловых партнеров. Дорожа корпоративными ценностями, Общество поддерживает высокую корпоративную культуру.

1. **Качество и надежность.** Общество стремится к обеспечению в максимальной степени качественного выполнения взятых на себя договорных обязательств, реализуя весь комплекс необходимых организационно-технических мероприятий, гарантирующих надежную и бесперебойную работу обслуживаемого и устанавливаемого Обществом оборудования, предпринимая при этом необходимые шаги для обеспечения безопасного функционирования оборудования.

2. **Человеческий ресурс.** Ключевым ресурсом деятельности Общества являются его Работники, благодаря которым Общество создает, сохраняет и преумножает свои стоимость и авторитет в течение

длительного срока. Достижение стратегических целей и задач, поставленных перед Обществом, в значительной степени зависит от профессионализма, добросовестности и безопасности трудовой деятельности его работников.

Для Общества ценен каждый работник, независимо от его пола, возраста, цвета кожи, национальности и занимаемой должности. Поэтому всем работникам предоставляются равные возможности для успешной и эффективной работы, профессионального развития и карьерного роста.

Общество руководствуется принципами честности и объективности при формировании кадрового (в том числе, руководящего) состава. Работники назначаются или переводятся на вышестоящие должности только исходя из деловых качеств.

В Обществе приветствуются трудовые династии. Создаются благоприятные условия для их развития.

Общество поддерживает преемственность поколений, поддерживая уважение к опыту работников и обеспечивая передачу знаний и традиций молодым работникам, в том числе в рамках трудовых династий.

3. **Эффективность.** Общество осознает свои обязанности перед учредителями (участниками) и партнерами, в связи с чем эффективность деятельности является его базовой ценностью. Общество стремится к непрерывному повышению прибыльности своей компании, чему способствуют стратегические инициативы органов управления и контроля, высшего менеджмента и учредителей (участников) Общества.

4. **Безопасность.** Общество применяет строго регламентированный и взвешенный подход к реализации мер безопасности, осуществлять профилактику возможных правонарушений.

5. **Социальная ответственность.** Общество - социально ответственная компания, которая уделяет большое внимание вопросам экологии, охраны труда, реализации социальных программ.

III. Принципы корпоративного поведения работников Общества

1. **Профессионализм.** Работа в ООО «ЭнергоСтандарт» предполагает применение профессиональных навыков и компетенций, формирование высокопрофессиональной производственной среды, направленной на обеспечение качественного и надежного обслуживания и выполнения работ по установке оборудования.

2. **Добросовестность и ответственность.** Работники Общества относятся к выполнению своих служебных обязанностей максимально ответственно, не допуская проявлений халатности и ошибок.

Каждый работник персонально отвечает за свои действия и решения и не вправе перекладывать свою ответственность на других работников. Каждый работник использует имеющиеся в его распоряжении ресурсы Общества максимально эффективно, бережно и исключительно в рабочих целях.

3. **Взаимодействие и сотрудничество.** Взаимодействие с деловыми партнерами основывается на долгосрочном сотрудничестве в полном соответствии с корпоративными правилами.

Общество заинтересовано во взаимовыгодном сотрудничестве. Во взаимодействии с Обществом недопустимо злоупотребление доминирующим положением или проявление недобросовестной конкуренции.

4. **Имидж и репутация.** Управленческие решения и действия работников Общества должны быть направлены на поддержание позитивного имиджа Общества, а также на предотвращение ситуаций, когда их действия могут негативно отразиться на деловой репутации Общества.

5. **Конфиденциальность.** Работники Общества обеспечивают защиту любой конфиденциальной информации (включая информацию, составляющую коммерческую тайну, и инсайдерскую информацию), потеря (утечка) которой может нанести Обществу ущерб с учетом требований законодательства о раскрытии информации. Нарушение режима коммерческой тайны влечет за собой дисциплинарную, гражданско-правовую, административную или уголовную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

IV. Правила должностного поведения

1. Все работники должны сотрудничать на основе взаимного уважения, с вниманием относиться к праву на защиту частной жизни и человеческого достоинства. Уважительные отношения друг к другу, к ценностям и традициям Общества, к его учредителям (участникам), деловым партнерам позволяют сформировать открытую, справедливую и толерантную рабочую атмосферу.

2. В Обществе недопустимы нарушения дисциплины и этики, ставящие под угрозу надежность и безопасность работы, в том числе:

- несогласованные решения, ущемляющие интересы Общества и/или других работников;
- систематическое невыполнение и (или) некачественное выполнение трудовых обязанностей;
- разглашение конфиденциальной, инсайдерской или составляющей коммерческую тайну информации об Обществе;

- пребывание на рабочем месте в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- использование ненормативной лексики;
- пренебрежение или умышленное невыполнение требований охраны труда;
- любые формы дискриминации работников и неуважительное отношение к коллегам, деловым партнерам или конкурентам Общества.

3. Работники Общества в процессе осуществления своей деятельности должны придерживаться стратегии полного неприятия коррупции, коммерческого подкупа, злоупотребления полномочиями, неконкурентного поведения, мошенничества и иных злоупотреблений в любых их формах и проявлениях. Работники Общества обязаны:

воздерживаться от совершения и/или участия в совершении коррупционных и иных правонарушений в своих интересах или от имени Общества;

воздерживаться от поведения, которое может быть истолковано окружающими как готовность совершить или участвовать в совершении коррупционных и иных правонарушений в своих интересах или от имени Общества;

незамедлительно информировать структурные подразделения или должностных лиц, ответственных за противодействие (профилактику) коррупции, комплекс мер по контролю Общества, о случаях склонения работника к совершению коррупционных и иных правонарушений.

4. В Обществе запрещается преднамеренная фальсификация и (или) искажение представляемой органам власти и потребителям информации, отчетов и иных документов. Не допускается распространение недостоверной информации, сокрытие или искажение фактов, использование не по назначению сведений, полученных в ходе выполнения своих должностных обязанностей, либо при взаимоотношениях со средствами массовой информации.

5. В целях предотвращения случаев использования инсайдерской информации работники Общества не должны раскрывать ее информацию до того момента, как эта информация будет публично раскрыта. Владея такой информацией, работники не должны передавать ее близким или любым другим лицам.

Обязательства о неразглашении конфиденциальной информации должны выполняться и после завершения работы в Обществе.

6. Работник не должен использовать интернет, корпоративную мобильную связь и корпоративную почту в личных целях. Работнику Общества запрещается размещать рабочие материалы и выступать в качестве представителя Общества с заявлениями, комментариями, если это не входит в его должностные обязанности.

7. Работник не должен допускать публичные высказывания, суждения и оценки в отношении деятельности Общества и его руководства, коллег и партнеров в средствах массовой информации, которые могут негативно повлиять на имидж и деловую репутацию Общества. В случае обращения к нему представителей СМИ работник Общества должен незамедлительно сообщить об этом директору. Все запросы, исходящие от СМИ, в том числе об организации встречи с руководством Общества, направляются директору.

Этика поведения руководителей

Должностные лица Общества должны своим поведением на практике подавать пример этичного поведения, соблюдения требований антикоррупционного законодательства и внутренних документов, в том числе настоящего Кодекса.

При исполнении своих обязанностей руководители всех уровней управления должны:

— исходить из интересов Общества, работать добросовестно, постоянно повышать профессионализм и компетентность;

— проявлять лидерские качества, являться образцом поведения, соблюдать деловую этику и общепринятые нормы и правила;

— уважительно относиться к работникам, соблюдать их права, не допускать в своей управленческой практике использования методов, наносящих ущерб личному достоинству работников, принимать обоснованные законные решения;

— в своей профессиональной деятельности следовать стандартам делового общения, поддерживать деловую репутацию и имидж Общества при взаимодействии с деловыми партнерами и контрагентами;

— действовать в соответствии со стратегическими и тактическими планами, а также

решениями, принимаемыми органами управления Общества;

— не допускать участия Общества в сомнительных операциях (сделках), способных нанести материальный либо репутационный ущерб Обществу;

— принимать все необходимые меры по предотвращению и урегулированию конфликта интересов, возникшего у работников Общества.

VI. Взаимодействие с учредителями (участниками)

1. Общество осуществляет свою деятельность с учетом интересов своих учредителей (участников), стремится к поддержанию эффективного диалога с ними, основанного на общности целей Общества и его учредителей (участников).

2. В целях обеспечения реальной возможности осуществления учредителями (участниками) Общества своих прав Общество регулярно и своевременно предоставляет своим учредителям (участникам) полную и достоверную информацию по различным вопросам, в том числе о деятельности Общества, выплате дивидендов, повестке дня Общего собрания участников, а также по иным вопросам.

3. При взаимодействии с учредителями (участниками) Общество стремится к предупреждению либо справедливому урегулированию возможных корпоративных конфликтов между Обществом и его учредителями (участниками). При этом обеспечивая защиту прав учредителей (участников), а также соблюдение требований законодательства и внутренних документов.

VII. Профилактика и предупреждение коррупции

1. Общество не приемлет любые иные формы коррупции, а также ожидает, что ее деловые партнеры будут следовать этим же принципам.

Работники Общества обязаны уведомлять обо всех обращениях к ним в целях их склонения к совершению коррупционных правонарушений.

Общество реализует единую антикоррупционную политику, предусматривающую в числе прочих требований выполнение следующих правил:

- на территории Российской Федерации и за рубежом работники Общества соблюдают требования и ограничения, определенные в соответствии с законодательством о противодействии коррупции, Методическими рекомендациями по разработке и принятию организациями мер по предупреждению и противодействию коррупции (утв. Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации 8 ноября 2013 года) и закрепленные Антикоррупционной политикой Общества. Общество ведет постоянную работу по повышению эффективности системы антикоррупционного комплекса мер;

- в обществе неприемлемы любые формы оказания незаконного влияния на решения государственных или муниципальных органов, в том числе взяточничество, предложение недопустимых подарков, трудоустройство родственников государственных или муниципальных служащих, благотворительная или спонсорская помощь по запросам государственных или муниципальных служащих соответствующих (принимающих решения, в котором заинтересовано Общество) государственных или муниципальных органов;

- работники Общества не должны предлагать, обещать, разрешать и передавать от имени или в интересах Общества незаконное вознаграждение в любой форме какому-либо должностному лицу, лицу, выполняющему управленческие функции в коммерческой или иной организации, иностранному должностному лицу либо должностному лицу публичной международной организации;

- работники Общества не должны просить и принимать незаконное вознаграждение в любой форме от какой-либо организации, физических или должностных лиц.

2. Предотвращение и урегулирование конфликта интересов:

2.1. С целью ограничения влияния частных интересов, личной заинтересованности работников на реализуемые ими трудовые функции, принимаемые деловые решения, Общество осуществляет меры по выявлению, предотвращению и урегулированию конфликта интересов.

2.2. Никто из работников Общества не имеет права пользоваться своим служебным положением для разрешения конфликтной ситуации в свою пользу и (или) с выгодой для себя или связанных с таким работником третьих лиц. Работники Общества обязаны:

- при принятии решений по деловым вопросам и выполнении своих трудовых обязанностей руководствоваться интересами Общества;
- избегать ситуаций и обстоятельств, которые могут привести к конфликту интересов;
- раскрывать возникший (реальный) или потенциальный конфликт интересов, в том числе, сообщать о возникновении конфликта интересов;
- содействовать урегулированию возникшего конфликта интересов.

В случае возникновения конфликта интересов работники должны информировать об этом своего непосредственного руководителя.

2.3. Общество придерживается принципа, при котором в отношениях прямого подчинения или подконтрольности находятся лица, не состоящие в родстве или свойстве. Нахождение работников, состоящих в родстве или свойстве, в отношениях прямого подчинения или подконтрольности, допускается в исключительных случаях по решению директора.

Наличие у работника родственных связей с другими работниками не должно оказывать негативного влияния на выполнение работником должностных обязанностей.

С целью ограничения влияния частных интересов, личной заинтересованности работников на реализуемые ими трудовые функции, принимаемые деловые решения, Общество осуществляет меры по выявлению, предотвращению и урегулированию конфликта интересов.

2.4. Работой вне Общества считается любая дополнительная деятельность в качестве члена органов управления и контроля, консультативно-совещательных органов, рядового работника, а также в любой другой должности в компании, не осуществляющей деятельность в сфере обслуживания и установки лифтового оборудования.

Работа по совместительству в компании, являющейся косвенным или непосредственным конкурентом Общества, не приветствуется.

Перед получением дополнительной работы (трудоустройство по совместительству или оказание услуг в рамках гражданско-правового договора) в организации - партнере Общества, либо иной организации, с которой работник взаимодействовал в ходе работы в Обществе, работнику рекомендуется уведомить Генерального директора Общества или иное должностное лицо, на которое возложены функции по профилактике коррупционных и иных правонарушений.

2.5. Обо всех известных случаях инвестиций в компанию-клиента или компанию-поставщика Общества, либо иную компанию, с которой работник взаимодействовал в ходе работы в Обществе, совершенных им или его близкими родственниками, работник Общества уведомляет должностное лицо, на которое возложены функции по профилактике коррупционных и иных правонарушений.

VIII. Подарки

1. Получение работником подарка может быть негативно оценено со стороны других работников или иных лиц (в т.ч. учредителей (участников), контрагентов, государства и государственных органов) даже при отсутствии недобросовестности или неразумности в намерениях работника и дарителя.

Подарки от контрагентов и партнеров лицам, состоящим с работником в близком родстве или свойстве, а также иным близким работника, для целей настоящего Кодекса считаются подарками работнику, за исключением работы указанных лиц в компании контрагента или партнера.

Работник Общества обязан сообщать должностному лицу, на которое возложены функции по профилактике коррупционных и иных правонарушений, о ставших известных ему случаях дарения контрагентами и партнерами Общества лицам, состоящим с работником в близком родстве или свойстве, а также иным близким работника, подарков не позднее трех рабочих дней со дня их получения.

3. Работник Общества не должен принимать подарки, связанные с исполнением им своих должностных обязанностей:

от организаций и физических лиц, в отношении которых работник принимает решения (совершает действия), способствующие получению указанными организациями и физическими лицами выгоды;

в виде наличных или безналичных денежных средств, алкогольной продукции, ценных бумаг, ювелирных украшений и других предметов роскоши.

4. Ограничения на прием подарков, установленные настоящим Кодексом, не распространяются на следующие случаи:

получение в подарок от контрагентов и клиентов Общества корпоративной сувенирной продукции (ручки, блокноты, ежедневники и пр.);

получение подарка в ходе официального или иного мероприятия (конференции, круглого стола), всем участникам которого вне зависимости от их организационной принадлежности были переданы одинаковые подарки.

5. Любые неразрешенные подарки должны отклоняться. В случае если обычаи делового гостеприимства не допускают отклонения подарка, он подлежит приему с одновременной передачей вопроса о его дальнейшей судьбе на рассмотрение директора.

6. При наличии сомнений относительно допустимости подарка или иных вопросов, касающихся порядка обращения с подарками, работник должен обратиться за разъяснениями к руководству.

7. Работники Общества обязаны уведомлять своего непосредственного руководителя в соответствии с локальными нормативными актами Общества обо всех случаях получения делового подарка в связи с их должностным положением или в связи с исполнением ими трудовых (должностных) обязанностей.

IX. Корпоративный имидж

1. Корпоративный имидж Общества складывается, в том числе, из поведения и внешнего вида его работников, поэтому каждый работник должен соблюдать правила делового этикета, носить одежду, соответствующую обстоятельствам (деловую - в офисе, рабочую спецодежду - на производстве).

2. Традиционный деловой стиль одежды является обязательным стандартом внешнего вида (дресс-кодом) работника Общества. Главное в деловом стиле - умеренность в деталях, гармоничное сочетание аксессуаров, одежды и обуви.

Рабочие, а также руководители структурных подразделений, инженерно-технические работники, трудовые функции которых предполагают их местонахождение на производстве, получают специальную одежду. Для категорий работников, находящихся на производстве, ношение специальной одежды обязательно во все без исключения рабочие дни.

3. В структурных подразделениях контроль за соблюдением данного положения возлагается на их руководителей. Это означает, что руководитель структурного подразделения имеет право тактично напомнить работнику о данных правилах.

Недопустимы действия, способные причинить ущерб репутации Общества и (или) репутации работников Общества, в том числе пренебрежительное обращение с символикой Общества и использование фирменной одежды и атрибутики неподобающим образом.

X. Безопасность труда и охрана здоровья работников

1. Общество стремится сделать условия труда максимально безопасными для своих работников. Однако самые совершенные техника и оборудование не гарантируют безопасности труда и снижения аварийности, если работники сами не будут следовать принятым требованиям охраны труда. Поэтому одним из важных факторов снижения травматизма в Обществе является распространение среди работников Общества культуры строгого соблюдения правил техники безопасности.

2. Каждый работник должен понимать, что выполнение требований правил безопасности - это не просто следование регламенту, но и забота о своей жизни и здоровье коллег.

3. Не только обязанностью, но и моральным долгом каждого работника является выполнение следующих правил:

всегда соблюдать нормы безопасности и требования охраны труда;

требовать от своих коллег и подчиненных безусловного соблюдения норм безопасности и требований охраны труда.

XI. Охрана окружающей среды

Общество осознает всю степень ответственности перед нынешним и будущими поколениями за то воздействие, которое оказывает деятельность Общества на окружающую среду.

Общество последовательно внедряет технологии производственного процесса, в максимально возможной степени снижающие уровень негативного воздействия на окружающую среду и обеспечивающие минимальное потребление материальных и сырьевых ресурсов.

XII. Обеспечение соблюдения положений кодекса

1. Соблюдение положений настоящего Кодекса является неотъемлемой частью корпоративной культуры Общества.

Эффективность настоящего Кодекса зависит, в частности, от соблюдения его положений каждым и от личной готовности работников Общества остановить или предотвратить его нарушение.

2. Кодекс возлагает дополнительные обязательства на руководителей всех уровней. Руководители обязаны:

следить за тем, чтобы подчиненные понимали требования, предъявленные в Кодексе; последовательно и настойчиво обеспечивать практическое применение положений Кодекса.

3. Если работник не знает, как повести себя в сложной ситуации, описанной в настоящем Кодексе, или столкнулся с ситуацией, связанной с нарушением изложенных в Кодексе правил, работник может обратиться за консультацией, советом или помощью:

к своему непосредственному руководителю;

в подразделения (к должностному лицу), на которые возложены функции по профилактике коррупционных и иных правонарушений.

4. Обеспечение соблюдения требований Кодекса возлагается на директора, к ведению которого отнесены:

— разрешение возникающих в структурных подразделениях Общества предконфликтных ситуаций, информация о которых поступила директору.

— урегулирование конфликта интересов в отношении работников Общества;

— рассмотрение фактов нарушения норм корпоративной этики и стандартов корпоративного поведения в Обществе;

— иные вопросы, возникающие в ходе обеспечения соблюдения требований Кодекса.

5. Кодекс утверждается директором и вводится в действие Приказом директора.

XIII. Ответственность

— Соблюдение работниками Общества положений настоящего Кодекса является важным элементом успешной реализации стратегических целей Общества и объективной оценки личностных и профессионально-деловых качеств самих работников, влияет на принятия решения о поощрении, а также для профессионального или карьерного роста. Соблюдение норм Кодекса обеспечивается повседневной деятельностью работника.

— К работникам, нарушившим положения настоящего Кодекса, могут быть применены меры общественного осуждения и (или) дисциплинарного воздействия в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и внутренними нормативными документами Общества, регулирующими трудовые отношения с персоналом. В случае выявления незначительных проступков могут быть даны рекомендации по изменению поведения в соответствии с принципами, установленными настоящим Кодексом.

Термины и определения, используемые в Кодексе

Деловой этикет - правила поведения в профессиональных отношениях, основанные на соблюдении субординации, уважении к коллегам и к деловым партнерам.

Деловые подарки - подарки, полученные работником от физических (юридических) лиц, осуществляющих дарение исходя из должностного положения одаряемого или исполнения им должностных обязанностей, за исключением канцелярских принадлежностей, которые в рамках протокольных мероприятий, служебных командировок и других официальных мероприятий предоставлены каждому участнику указанных мероприятий в целях исполнения им своих служебных (должностных) обязанностей, а также цветов и ценных подарков, которые вручены в качестве поощрения (награды);

Деловые партнеры - клиенты (заказчики), поставщики, а также иные третьи лица, с которыми установлены деловые отношения.

Корпоративная этика - совокупность поддерживаемых Обществом ценностных представлений, принципов, этических норм поведения, которые принимаются и разделяются всеми работниками, задают общий тон их деятельности, а также определяют согласованность действий управленческого звена, структурных единиц и работников.

Конфликт интересов - ситуация, при которой личная заинтересованность (прямая или косвенная) лица, замещающего должность, замещение которой предусматривает обязанность принимать меры по предотвращению и урегулированию конфликта интересов, влияет или может повлиять на надлежащее, объективное и беспристрастное исполнение им должностных (служебных) обязанностей (осуществление полномочий).

Коррупция - злоупотребление служебным положением, дача взятки, получение взятки, злоупотребление полномочиями, коммерческий подкуп либо иное незаконное использование физическим лицом своего должностного положения вопреки законным интересам общества и государства в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для себя или для третьих лиц либо незаконное предоставление такой выгоды указанному лицу другими физическими лицами. Коррупцией также является совершение перечисленных деяний от имени или в интересах юридического лица.

Лица, находящиеся в близком родстве или свойстве с работником Общества - родители, супруги, дети, братья, сестры работника Общества, а также братья, сестры, родители, дети супругов и супруги его детей.

Прямая подчиненность - отношение между руководителями и работниками, при котором руководитель обладает в отношении последних властно-распорядительными полномочиями, в том числе вправе отдавать им приказы, распоряжения, указания и поручения, обязательные для исполнения, принимать решения, влияющие на прием (увольнение), оценку его профессиональных и личностных качеств, определение размера заработной платы, премии и иных вознаграждений.

Подарки - все подарки в виде товаров, услуг, денег или денежных эквивалентов (например, чеки, дорожные чеки, подарочные карты и сертификаты, ваучеры, акции) и все жесты деловой вежливости, знаки благодарности, скидки, одолжения, а также другие