

Приложение
к приказу ООО «РСХБ Лизинг»
от 05 апреля 2021 г. № 050421/1-ОД

**Общество с ограниченной ответственностью
«РСХБ Лизинг»
(ООО «РСХБ Лизинг»)**

УТВЕРЖДЕН
приказом ООО «РСХБ Лизинг»
от 05 апреля 2021 г. № 050421/1-ОД

**КОДЕКС
корпоративной этики
ООО «РСХБ Лизинг»**

Москва

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Термины и определения.....	3
2.	Общие положения.....	3
3.	Задачи Кодекса.....	3
4.	Принципы корпоративной этики.....	3
5.	Основные правила корпоративной этики.....	4
6.	Обязанности работника и Общества.....	7
7.	Контроль соблюдения положений Кодекса.....	9
Приложение		
	Стандарты внешнего вида работников	10

1. Термины и определения

Общество – ООО «РСХБ Лизинг»

Сделки – действия граждан и юридических лиц, направленные на установление, изменение или прекращение гражданских прав и обязанностей, в том числе, в рамках осуществления лизинговых операций или закупочной деятельности, совершаемых Обществом.

Работники Общества – физические лица, состоящие в трудовых отношениях с Обществом.

Родственники – супруг, супруга, родители (в том числе усыновители), дети (в том числе усыновленные), полнородные и неполнородные (имеющие общих отца или мать) братья и сестры, дедушки, бабушки, внуки.

Кодекс корпоративной этики (далее – Кодекс) – свод принципов и правил, устанавливаемых в Обществе, которые регулируют отношения между работниками, работниками и Обществом, работниками и клиентами, работниками и партнёрами.

Конфликт в Обществе – разногласие между собой работников, работниками и клиентами, работниками и партнёрами.

Конфликт интересов в Обществе – противоречие между имущественными и иными интересами Общества и (или) его работников и (или) клиентов, которое может повлечь за собой неблагоприятные последствия для Общества и (или) его клиентов.

Лицо, у которого может возникнуть конфликт интересов при совершении сделки Обществом – физическое лицо, имеющие непосредственное отношение к сделке, совершаемой Обществом, и способное оказывать влияние на принятие решения о совершении Обществом данной сделки.

2. Общие положения

2.1. Цель принятия Кодекса – обеспечение делового имиджа Общества, соблюдение интересов клиентов, деловых партнёров и работников Общества, а также формирование единой корпоративной культуры Общества, основанной на строгом соблюдении всеми работниками норм действующего законодательства и высоких этических стандартов, принятых в Обществе.

2.2. Кодекс регламентирует нормы поведения работников в коллективе, при общении с клиентами и партнёрами Общества, а также при взаимодействии с органами государственной власти и местного самоуправления, политическими, религиозными, общественными и другими организациями.

3. Задачи Кодекса

3.1. Установление этических стандартов деятельности Общества и поведения работников.

3.2. Создание и поддержание здоровой деловой атмосферы в коллективе.

3.3. Поддержание и укрепление репутации Общества.

4. Принципы корпоративной этики

4.1. Принципы корпоративной этики определяют для работников Общества характер применения на практике норм внутренних документов Общества. Кроме того, данными принципами надлежит руководствоваться при отсутствии или недостаточности норм внутренних документов Общества по какому-либо вопросу.

4.2. Репутация Общества и доверие к нему – условие реализации его миссии и целей. В свою очередь, следование принципам поможет работникам поддерживать высокую

репутацию Общества. Таким образом, при взаимодействии с заинтересованными сторонами Общество руководствуется следующими принципами:

- Уважение – взаимное уважение и соблюдение прав, интересов, религиозных предпочтений и особенностей клиентов, деловых партнёров, работников Общества в рамках законодательства Российской Федерации и внутренних документов Общества.
- Ориентация на клиента – индивидуальный подход к каждому клиенту и деловому партнёру Общества.
- Честность – достоверность информации, предоставляемой работниками друг другу, клиентам и деловым партнёрам Общества.
- Ответственность – добросовестное выполнение работниками своих трудовых обязанностей.
- Инициативность – участие каждого работника в развитии Общества.
- Эффективность – выполнение установленных должностных обязанностей и достижение оптимального результата при минимальных затратах ресурсов Общества.
- Приверженность правилам здорового образа жизни – соблюдение норм здорового образа жизни, позволяющих обеспечить исполнение работником своих должностных обязанностей с наиболее полной отдачей.

5. Основные правила корпоративной этики

5.1. Отношения с клиентами и деловыми партнёрами Общества

5.1.1. Работник Общества обязан:

- профессионально предоставлять лизинговое обслуживание и оказывать содействие клиенту в выборе лизинговых продуктов;
- осуществлять своевременное и качественное сопровождение лизингового обслуживания;
- хранить в тайне информацию о клиенте, использовать эту информацию только в целях и ситуациях, предусмотренных законодательством Российской Федерации и внутренними документами Общества;
- быть всегда тактичным, выдержанным и внимательным по отношению к клиентам;
- придерживаться стандартов качества обслуживания клиентов, принятых в Обществе;
- уважать достоинство других людей и помнить, что по поведению отдельного работника судят об Обществе в целом.

5.1.2. Работник Общества во время ведения переговоров с работниками сторонних организаций и/или партнёров обязан:

- не разглашать информацию о деятельности Общества, как напрямую, так и косвенно не связанную с темой переговоров;
- не допускать негативных и порочащих высказываний об Обществе и его клиентах, проявлять уважение к личности человека, с которым общается, к его профессиональным качествам, а также к роду его деятельности.

5.2. Взаимоотношения между работниками Общества

5.2.1. В отношениях с коллегами работник не должен допускать дискриминации по признакам пола, возраста, национальности, вероисповедания, убеждений, социального положения, образования, трудового стажа, занимаемой должности, а также по другим признакам.

5.2.2. В повседневной деятельности каждый работник должен препятствовать созданию обстановки, поощряющей проявление агрессии, пренебрежительного и насмешливого отношения к коллегам, угроз физической расправы с работниками, их близкими или родственниками, нанесению морального оскорбления.

5.2.3. При возникновении негативной обстановки в повседневной деятельности работник имеет право обратиться к непосредственному руководителю, курирующему заместителю Генерального директора, Генеральному директору, коллегиальному органу Общества, в полномочия которого входит рассмотрение вопросов корпоративной этики.

5.2.4. Каждый работник обязан эффективно использовать собственное рабочее время, а также время коллег, клиентов и партнёров.

5.2.5. При взаимодействии с коллегами работник обязан вести себя доброжелательно, высоко ценить репутацию коллег и Общества в целом, строго следовать правилам корпоративной этики, руководствуясь принципами, указанными в разделе 4, и правилами, установленными в разделе 5 настоящего Кодекса.

5.2.6. При общении по телефону с коллегами, клиентами и партнерами работник Общества должен вести разговор корректно, уверенно, доброжелательно, внимательно слушать собеседника, следить за интонацией и эмоциями, не мешать коллегам по работе. В случае если собеседник проявляет агрессивность и грубость, работник Общества должен вести себя спокойно, корректно отвечать на все вопросы собеседника.

5.2.7. При ведении разговоров по телефону работнику Общества желательно говорить максимально тихим голосом, запрещается использовать функцию громкой связи, во время деловых встреч и переговоров работник Общества должен отключать звуковой сигнал мобильного телефона. В случае если работник Общества ожидает важный звонок во время деловой встречи, то, предупредив об этом собеседника, необходимо говорить кратко.

5.3. Работа родственников

5.3.1. Работа родственников может повлечь возникновение конфликта интересов в случаях, когда они работают в прямом подчинении друг у друга.

5.3.2. При приеме на работу и/или переводе на другое место работы в Обществе устанавливается ограничение, запрещающее работу близких родственников (родители, супруги, родные братья, сестры, дети) в прямом подчинении одного из них другому.

5.3.3. Каждый работник Общества должен раскрывать информацию о наличии имеющихся у него родственных связей¹ или возникновении таких связей в процессе работы среди работников Общества во избежание возникновения конфликта интересов, который может повлечь за собой неблагоприятные последствия для Общества и его клиентов.

5.3.4. При возникновении родственных связей с другими работниками Общества в процессе работы в Обществе работник должен проинформировать непосредственного руководителя.

5.4. Конфликт интересов работника и интересов Общества

5.4.1. Сделка, совершаемая Обществом, признается несущей риск возникновения конфликта интересов в случае, если Лицо, у которого может возникнуть конфликт интересов при совершении сделки Обществом, или родственник указанного лица:

- является стороной, посредником или представителем в сделке;
- имеет имущественные, в т.ч. финансовые правоотношения (за исключением правоотношений по договорам на поставку товаров, выполнение работ, оказание услуг, заключенных контрагентом Общества на условиях публичной оферты контрагента), с лицом, являющимся стороной, посредником или представителем в сделке (за исключением кредитных организаций), либо управляющей организацией соответствующего юридического лица.

5.4.2. В случае, когда Лицу, у которого может возникнуть конфликт интересов при совершении сделки Обществом, стало известно о наличии риска возникновения конфликта интересов после заключения Обществом сделки, оно должно уведомить об этом обстоятельстве (случае) ответственного работника за работу по профилактике коррупционных

¹ Родственные связи определяются в соответствии с определениями в разделе 1.

и иных правонарушений в Обществе не позднее трех рабочих дней, следующих за днем обнаружения данного обстоятельства.

5.5. Совместительство в других организациях

5.5.1. Работники Общества должны осуществлять иную трудовую деятельность только в нерабочее время, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

5.5.2. Работник, планирующий совмещать работу в Обществе с иной трудовой деятельностью, которая может быть связана с профессиональными интересами Общества, или собственным бизнесом, обязан уведомить об этом Общество.

5.5.3. Осуществление иной трудовой деятельности возможно при условии, что это не влияет на выполнение работниками своих основных должностных обязанностей и не наносит ущерба интересам Общества.

5.6. Конфликтные ситуации

В случае возникновения конфликта в Обществе с клиентом, партнёром, коллегой по работе работник обязан сообщить ответственному работнику за работу по профилактике коррупционных и иных правонарушений в Обществе о любом реальном или потенциальном конфликте, как только о нем стало известно и по согласованию с ним принять меры по разрешению конфликта.

5.7. Взаимодействие с органами государственной власти и местного самоуправления, политическими, религиозными, общественными организациями

5.7.1. Работник Общества, уполномоченный представлять интересы Общества, должен стремиться к построению и поддержанию устойчивых официальных взаимоотношений с органами государственной власти и местного самоуправления, политическими, религиозными, общественными организациями в соответствии со следующими нормами:

- работник Общества следует действующему законодательству Российской Федерации и требованиям Банка России;
- работник Общества может принимать участие в политической, религиозной, общественной деятельности по своему усмотрению в свободное от работы время и за свой собственный счет.

5.7.2. Проведение агитации работников и распространение религиозных, спортивных и политических убеждений и взглядов на территории Общества запрещены.

5.8. Предоставление информации третьим лицам. Общение со средствами массовой информации (СМИ)

5.8.1. Общество обеспечивает предоставление информации о своей деятельности в соответствии с законодательством Российской Федерации и внутренними документами Общества.

5.8.2. Объем информации, предоставляемой работником Общества третьим лицам, определяется полномочиями работника и его компетенцией.

5.8.3. Работники Общества должны обеспечивать уверенность клиентов Общества, деловых партнёров в том, что информация о них, их предпринимательской и иной деятельности, включая информацию о том, что они – клиенты Общества, является конфиденциальной и не подлежит раскрытию, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

5.8.4. Любые контакты с представителями СМИ – комментарии, интервью, публикации, участие в пресс-конференциях, брифингах для прессы работник Общества осуществляет только по согласованию с Генеральным директором Общества.

5.8.5. Работники Общества имеют право участвовать во внешней профессиональной деятельности, включая членство в профессиональных ассоциациях, клубах и рабочих группах. Выступления работников Общества на этих мероприятиях, их высказывания, суждения и

прочие действия не должны дискредитировать Общество, причинять вред его деловой репутации, а также раскрывать конфиденциальную информацию. В этой связи работникам рекомендуется информировать своего непосредственного руководителя о предстоящем участии в данных мероприятиях.

5.9. Интеллектуальная собственность

5.9.1. Общество приобретает исключительные права на любые изобретения и нововведения, созданные работниками Общества при выполнении должностных обязанностей с использованием информации и технических средств Общества.

5.9.2. Вся информация, хранящаяся на информационных носителях, принадлежащих Обществу, рассматривается как собственность Общества.

5.9.3. Принадлежность прав на результаты интеллектуальной деятельности, полученные в результате выполнения работником своих должностных обязанностей или служебного задания, определяются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.10. Корпоративный стиль и правила поведения

5.10.1. Работник обязан соблюдать единый корпоративный стиль во внешнем облике, в соответствии со стандартами внешнего вида работников Общества (Приложение 1), а также придерживаться корпоративных правил и норм поведения, принятых в Обществе и закрепленных в положениях настоящего Кодекса.

5.10.2 Работнику Общества категорически запрещено:

- курить на территории Общества, за исключением мест, специально отведённых для курения;
- употреблять алкогольные напитки на территории Общества;
- принимать участие в азартных играх на территории Общества, а также при выполнении должностных обязанностей вне территории Общества;
- носить любого вида оружие на территории Общества.

5.11. Подарки, услуги

5.11.1. Общество приветствует развитие деловых отношений с клиентами и партнерами Общества и допускает обмен корпоративными сувенирами.

Корпоративный сувенир – сувенирная продукция с нанесением элементов корпоративной символики.

5.11.2. Работнику Общества запрещается принимать от клиентов и партнёров любые виды вознаграждения (в том числе денежные).

Отдельным категориям работников в случае получения ими подарка в связи с протокольными мероприятиями, служебными командировками и другими официальными мероприятиями необходимо уведомить об этом Общество в порядке, установленном внутренними документами Общества.

5.11.3. В случае поступления работнику Общества предложения о вознаграждении за предоставление профессиональных услуг, ему следует отклонить данное предложение и сообщить об этом своему непосредственному руководителю и в Службу безопасности Общества.

Работнику Общества не следует допускать со своей стороны поведения, которое может быть истолковано клиентами и партнерами Общества как предложение дачи или получения взятки.

6. Обязанности работника и Общества

6.1. Обязанности работника

6.1.1. Работник руководствуется моральными нормами деловых и профессиональных взаимоотношений, помнит, что поведение каждого работника формирует представление деловых партнёров и клиентов об Обществе.

6.1.2. Работнику запрещается использовать служебное положение в личных целях.

6.1.3. Работник обязан:

- добросовестно исполнять должностные обязанности;
- эффективно использовать свое рабочее время и время своих коллег;
- совершенствовать свои профессиональные навыки и умения;
- отчетливо понимать цели своей работы и их взаимосвязь с целями деятельности своего структурного подразделения, других структурных подразделений и Общества в целом;
- проявлять инициативу при реализации стратегии развития и достижении целей Общества;
- руководствоваться пониманием того, что эффективность деятельности Общества прямо зависит от качества работы всего коллектива и в связи с этим активно содействовать росту профессионального уровня работников Общества, и прежде всего, работников структурного подразделения, в котором работает;
- в процессе исполнения своих профессиональных обязанностей стремиться предотвращать возникновение непомерных расходов в связи с собственными действиями, а также искать и использовать возможности по оптимизации привлекаемых ресурсов с учетом возможности их дальнейшего эффективного использования, повышать производительность труда;
- поддерживать и развивать корпоративную культуру Общества;
- обеспечивать собственную информированность о деятельности Общества посредством использования внутренних информационных ресурсов Общества;
- своим личным поведением формировать и укреплять имидж здорового образа жизни, по возможности избегать публичного проявления, прежде всего в среде работников и клиентов Общества, вредных привычек, в том числе чревоугодия, чрезмерного употребления спиртных напитков, использования в процессе общения ненормативной лексики;
- предотвращать распространение или угрозу распространения сведений, порочащих деловую репутацию Общества, клиентов и деловых партнёров, а также сообщать об этих сведениях в Службу безопасности;
- не разглашать сведения об уровне (размере) оплаты труда, доходах, финансовом состоянии и имущественном положении работников Общества, а также другую информацию персонального характера, прямо или косвенно влияющую на личную безопасность работников Общества, состояние морально-психологического климата в коллективе, а также негативно персонифицирующуюся за пределами Общества;
- принимать меры по предотвращению конфликта интересов в соответствии с Кодексом и другими внутренними документами Общества;
- в порядке, предусмотренном Кодексом и иными внутренними документами Общества, информировать о конфликте интересов или риске его возникновения коллегиальный орган Общества и уполномоченных работников Общества;
- бережно относиться к имуществу Общества, использовать его с максимальной эффективностью;
- соблюдать правила настоящего Кодекса.

6.2. Обязанности Общества

6.2.1. Общество выстраивает отношения с работниками на принципах делового сотрудничества, взаимного уважения и неукоснительного исполнения взаимных обязательств.

6.2.2. Общество берет на себя обязательства:

- создавать условия для совершенствования профессионального уровня работников, их личностного и карьерного роста;

- оказывать поддержку инициативе, творческим и инновационным идеям работников в рамках стратегии развития и достижения целей Общества;
- организовывать и проводить корпоративные мероприятия, направленные на сплочение коллектива, формирование корпоративной культуры и выявление лидерских качеств работников Общества;
- совершенствовать систему мотивации и оценки труда;
- развивать систему социального обеспечения работников;
- защищать трудовые права, свободы и законные интересы работников Общества всеми незапрещенными законодательством Российской Федерации способами;
- обеспечивать безопасные условия труда.

7. Контроль соблюдения положений Кодекса

7.1. Работник Общества в своей деятельности должен соблюдать положения настоящего Кодекса. Действия работника Общества, намеренно или ненамеренно не соблюдающего положения настоящего Кодекса, могут быть расценены как дискредитирующие Общество.

7.2. Решение спорных вопросов, контроль соблюдения правил корпоративной этики и корпоративных ценностей, предотвращение возникновения конфликтных ситуаций, рассмотрение и выработка рекомендаций по устранению конфликтных ситуаций осуществляется руководителями структурных подразделений Общества и коллегиальным органом Общества, в полномочия которого входит рассмотрение вопросов корпоративной этики.

7.3. Контроль соблюдения корпоративных норм и правил поведения работниками Общества возлагается на непосредственных руководителей работников.

Стандарты внешнего вида работников ООО «РСХБ Лизинг»

1. Общие положения

1.1. Стандарты внешнего вида работников ООО «РСХБ Лизинг» (далее - Стандарты) - рекомендованные для ежедневного использования основные принципы, правила делового стиля и внешнего вида работников ООО «РСХБ Лизинг» (далее - Общество).

1.2. Настоящие Стандарты разработаны с целью поддержания репутации Общества как надёжного партнёра для клиентов и других взаимодействующих организаций и частных лиц, а также общей корпоративной культуры в Обществе.

1.3. Руководители подразделений Общества всех должностных уровней должны являться примером соблюдения Стандартов.

1.4. Работникам Общества рекомендуется придерживаться в своей работе установленных Стандартами принципов, правил делового стиля и внешнего вида работников Общества вне зависимости от занимаемой ими должности, вида деятельности и местоположения подразделения, в котором они работают.

1.5. Руководителям подразделений Общества рекомендуется поддерживать в работниках стремление следовать Стандартам, при необходимости консультировать работников и давать им рекомендации относительно следования Стандартам.

2. Основные принципы внешнего вида

Основными принципами Стандартов являются:

деловой стиль в одежде - строгий консервативный, соответствующий деловой обстановке офиса и поддерживающий репутацию Общества как солидного партнера;

аккуратность - опрятный и ухоженный внешний вид, аккуратная одежда, обувь, причёска, отсутствие резких запахов;

сдержанность - умеренность и сдержанность в цветовых решениях в одежде, обуви, в количестве аксессуаров, для работников-женщин - умеренность в украшениях, макияже, маникюре;

элегантность - стильное, гармоничное сочетание всех элементов, деталей деловой одежды, обуви и аксессуаров;

корпоративность - работникам рекомендуется использовать элементы корпоративной символики в одежде:

– для работников, осуществляющих обслуживание клиентов - отличительный нагрудный знак Общества, представительская карточка (бейдж) с Ф.И.О. и наименованием занимаемой должности;

– для работников, основная деятельность которых не связана с обслуживанием клиентов, рекомендуется элемент символики - отличительный нагрудный знак Общества.

3. Стандарты внешнего вида работников Общества

3.1. Для работников Общества рекомендуется:

Для мужчин:

брюки или деловой костюм с гармонирующими по цвету классической светлой рубашкой, галстуком и аксессуарами (в летнее время возможно ношение костюмов из легких тканей, в том числе светлых пастельных тонов);

рубашка с укороченным рукавом допустима в летнее время;

цветовая гамма одежды: традиционные спокойные тона делового костюма (синий, серый, черный, коричневый, бежевый и их оттенки). Допустима мелкая полоска, мелкая клетка. Чрезмерно ярких цветов рекомендуется избегать; цвет галстука - светлее костюма и темнее сорочки; обувь классического фасона, подходящая по стилю и цвету к костюму; аксессуары, гармонирующие с деловым костюмом (религиозные ювелирные украшения рекомендуется носить под одеждой); прическа - аккуратная стрижка; парфюмерия - без резких запахов;

рекомендуется ношение отличительного нагрудного знака Общества.

Для женщин:

деловой костюм с юбкой или брюками с гармонирующими по цвету непрозрачной блузкой (блузка с укороченным рукавом допустима в летнее время) или водолазкой классического стиля и аксессуарами;

платье классического фасона (возможно с жакетом) со средними или длинными рукавами с гармонирующими аксессуарами (в летнее время возможно ношение костюмов/платьев из легких тканей, в том числе светлых пастельных тонов); максимальная длина юбки не выше 5 см и не ниже 20 см от колена; цветовая гамма: традиционные цвета делового костюма (черный, серый, синий, коричневый, бежевый и их оттенки). Допустима мелкая полоска, мелкая клетка. Чрезмерно ярких цветов и блестящих элементов рекомендуется избегать;

обувь с закрытым мысом на среднем каблуке и закреплённой пяткой; колготы или чулки, независимо от времени года, телесного цвета; макияж сдержанный, косметика неброских цветов;

аксессуары, гармонирующие с деловым костюмом или платьем (религиозные ювелирные украшения рекомендуется носить под одеждой);

умеренность и естественность в маникюре, использование лака пастельных тонов; прическа - аккуратная стрижка, ухоженная, длинные волосы убраны; духи - с легким ароматом;

рекомендуется ношение отличительного нагрудного знака Общества.

3.2. Не рекомендуется:

- ношение слишком коротких/длинных юбок;
- ношение колгот с рисунком или в сеточку;
- ношение шорт;
- ношение джинсовой, спортивной, кожаной, пляжной одежды;
- ношение вечерних платьев в повседневной работе;
- ношение одежды, сильно открывающей части тела (руки, грудь, живот, спину, ноги);
- ношение спортивной обуви, сандалий, сабо;
- ношение обуви на босую ногу;
- ношение коротких носков для мужчин;
- пирсинг и татуировки на открытых участках тела;
- «кислотные» (или неоновые) цвета одежды (ярко-розовый, салатный и т.п.);
- ношение в офисе солнцезащитных очков.

3.3. Для работников Общества, осуществляющих обслуживание клиентов, обязательно ношение представительской карточки (бейджа) с указанием Ф.И.О. и занимаемой должности, выполненной в соответствии с корпоративными требованиями.

3.4. По пятницам допускаются джинсы классической модели: темно-синего или черного цвета, строгого покроя, без дырок, аппликаций или ярких заклепок.

3.5. В осенне-весенний и зимний периоды в офисе рекомендуется ношение работниками сменной обуви. В качестве сменной обуви не рекомендуется ношение босоножек, сабо, тапочек.

3.6. Работникам во время исполнения служебных обязанностей не рекомендуется находиться в офисе, а также вне офиса на рабочих встречах и совещаниях в одежде и обуви, нарушающей основные принципы и правила делового стиля и внешнего вида работников.

4. Заключительные положения

4.1. Организация мониторинга соблюдения рекомендуемых Стандартов, перечисленных в настоящем документе, возлагается на руководителей подразделений Общества.

4.2. Наряду с рекомендациями к деловому костюму, значительную роль в выборе костюма и имиджа в целом, отвечающего требованиям деловой эстетики, играют и субъективные факторы, например, комплекция фигуры. Таким образом, настоящие Стандарты рекомендуются для применения работниками с учётом их индивидуальных особенностей.

4.3. Допускается отхождение от Стандартов, перечисленных в настоящем документе, при наличии соответствующих медицинских показаний (например, беременность, травма), индивидуальных особенностей внешности и т.п.