



**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ  
«СБЕРБАНК СТРАХОВАНИЕ ЖИЗНИ»**

**Приложение к Приказу  
от 28.12.2022 № Пр/232**

**УТВЕРЖДЕНО  
Приказом от 28.12.2022 № Пр/232**

## **Кодекс корпоративной этики**

**(редакция 2)**

## Оглавление

1. Общие положения .....	3
2. Корпоративные ценности Общества .....	3
3. Честная конкуренция .....	4
4. Обязанности всех работников.....	4
5. Дополнительные обязанности руководителей («тон сверху») .....	5
6. Этические конфликты и информирование о нарушениях .....	6
7. Правила взаимодействия с клиентами .....	7
8. Рабочая атмосфера .....	8
9. Дресс-код. ....	9
10. Здоровье, безопасность и охрана труда .....	10
11. Защита активов и бережливость .....	10
12. Защита конфиденциальной информации .....	10
13. Взаимодействие внутри Общества .....	11
14. Правила электронной переписки .....	13
15. Этика ведения переговоров по телефону .....	14
16. Проведение собраний/совещаний.....	14
17. Представление коллег и партнеров .....	15
18. Поведение в клиентской зоне .....	16
19. Подарки и другие вознаграждения.....	16
20. Пользование услугами Общества и контрагентов .....	17
21. Конфликт интересов .....	18
22. Противодействие коррупции, финансированию терроризма, незаконной деятельности..	19
23. Риск-культура .....	20
24. Раскрытие информации .....	20
25. Обмен информацией и взаимодействие со СМИ.....	21
26. Общение в социальных сетях.....	22
27. Ответственное лидерство .....	22
28. Соблюдение требований данного Кодекса .....	23

## 1. Общие положения

Настоящий Кодекс корпоративной этики (далее – Кодекс) отражает принятые в Обществе с ограниченной ответственностью Страховая компания «Сбербанк страхование жизни» (далее – Общество) ведения бизнеса и стандарты поведения. Данные принципы и стандарты основаны на миссии и ценностях Общества. Они нацелены на соблюдение применимых законов, нормативных актов и внутренних политик Общества для предотвращения ситуаций, представляющих угрозу репутации Общества, а также гарантируют честное и справедливое отношение ко всем членам команды, клиентам, партнерам.

В работе могут возникать ситуации, которые способны поставить в затруднительное положение даже самого опытного работника. Кодекс не описывает все возможные ситуации, с которыми может столкнуться работник. Положения кодекса содержат основные ориентиры для решения сложных этических вопросов, помогают вовремя распознать ситуации, которые не соответствуют этическим принципам Общества, и предотвратить возможные негативные последствия.

Соблюдение положений Кодекса является обязательным для всех работников Общества, вне зависимости от занимаемой должности, в любое время и в любом месте. Соблюдение положений Кодекса не должно противоречить требованиям законодательства. При возникновении сомнений, если законодательством установлены более жесткие требования, необходимо следовать требованиям законодательства. Важно не просто соблюдать требования законов и положения внутренних нормативных документов, а проникнуться духом добросовестности при принятии любых решений.

Общество приветствует и поощряет следование партнерами и контрагентами принятым в Обществе этическим стандартам. Если работники привлекают третьих лиц для работы с Обществом, они должны убедиться, что партнер обладает должной репутацией и разделяет этические нормы, отраженные в Кодексе.

Кодекс составлен в соответствии с действующим законодательством РФ, Кодексом корпоративной этики Группы ПАО «Сбербанк» (далее - Сбербанк) и внутренними нормативными документами Общества. Ответственным за обновление Кодекса является подразделение, ответственное за вопросы Комплаенс в Обществе - Отдел финансового мониторинга, комплаенс и внутреннего контроля (далее – ОФМК). Обновленная редакция Кодекса утверждается приказом по Обществу.

*Общество ведет бизнес в честной и открытой манере и соблюдает требования деловой этики. Это означает, что мы стремимся честно и открыто работать с клиентами, контрагентами, партнерами и коллегами. Никто из работников не должен пользоваться служебным положением в личных целях, а также получать неправомерные преимущества для себя или иных лиц.*

## 2. Корпоративные ценности Общества

Миссия Общества перед клиентами: «Нам не все равно! Мы работаем честно и открыто, чтобы вы знали – будущее защитить можно! Вы и ваши близкие получите нашу поддержку несмотря ни на что!».

Мы ожидаем, что работники будут разделять следующие корпоративные ценности во взаимоотношении с клиентами и коллегами:

- Вовремя и качественно выполнять свои обязанности, всегда принимать ответственность за результат своей работы.
- Позитивно воспринимать и поддерживать изменения, предлагаемые руководством, помогать при внедрении изменений.

- Самостоятельно совершенствовать свои компетенции в соответствии с актуальными задачами и требованиями Общества, успешно применять полученные знания на практике.
- Всегда честно и открыто говорить друг с другом о совместных проблемах, выступать инициатором совместного обсуждения сложных вопросов и конфликтных ситуаций.
- Всегда откликаться на просьбы коллег, проявлять инициативу и оказывать помощь и поддержку.

### **3. Честная конкуренция**

Во взаимоотношениях с партнерами и конкурентами Общество не допускает недобросовестных действий, уважает и соблюдает правила свободной и честной конкуренции, а также законодательство о защите конкуренции.

В Обществе запрещено:

- обсуждать с конкурентами информацию, касающуюся ценообразования на услуги для клиентов (например, в виде консультаций, обмена информацией на бизнес-форумах и конференциях, в любом другом виде);
- договариваться с конкурентами о введении ограничений на оказание услуг клиентам или об отказе от сотрудничества с конкретными клиентами или партнерами;
- договариваться или заключать соглашения с конкурентами о клиентах, о работе на определенных территориях или о разделе рынка;
- обсуждать с конкурентами конкурсные торги или иным образом вмешиваться в них (т. е. участвовать в «сговоре» на торгах);
- раскрывать конкурентам конфиденциальную информацию Общества, включая информацию, полученную от клиентов и партнеров;
- согласовывать положения, которые могут ограничивать коммерческую свободу партнеров, без консультации профильных подразделений.

Выбирая партнеров для оказания услуг, выполнения работ или поставки товаров, Общество соблюдает принципы равноправия, справедливости и отсутствия дискриминации. Сбор и использование информации о партнерах и конкурентах осуществляется исключительно на условиях законности и этичности.

### **4. Обязанности всех работников**

Соблюдение положений Кодекса ведет к росту и успеху, укрепляет репутацию Общества и создает лучшие условия для работы в Обществе.

Каждый работник Общества обязуется:

- соблюдать требования законодательства. Если вы заметили какой-либо случай нарушения требований законодательства, или вас просят совершить поступок, который, на ваш взгляд, может привести к их нарушению, незамедлительно сообщите об этом своему непосредственному руководителю, руководителю функционального блока или направьте обращение на действующий адрес ОФМК: [compliance@sberinsur.ru](mailto:compliance@sberinsur.ru);
- ознакомиться с положениями Кодекса этики и руководствоваться ими в ежедневной работе, избегать ненадлежащего поведения;
- проходить организуемые Обществом обучающие курсы по отдельным вопросам Кодекса;
- знать и соблюдать положения внутренних политик, применимых для вашей работы. Вы, безусловно, можете не помнить наизусть положения всех нормативных документов Общества, но должны понимать заложенные в документы принципы и знать, с каким документом нужно свериться в случае необходимости;



- с уважением относиться к коллегам по работе, оказывать поддержку новым работникам;
- выполнять должностные обязанности качественно и в срок, стремиться к поиску оптимального решения, нести ответственность за результат своей работы;
- признавать свои ошибки, сообщать о них руководителям и коллегам в целях минимизации возможных негативных последствий;
- содействовать при проведении Обществом расследований по фактам возможных нарушений;
- обращаться за помощью к своему непосредственному руководителю или направлять обращение на действующую электронную почту ОФМК (в том числе, при отсутствии ответа, реакции на первое обращение со стороны руководителя): [compliance@sberinsur.ru](mailto:compliance@sberinsur.ru), если появились вопросы о применении Кодекса или сомнения относительно соблюдения этических принципов. Если вы обратились к непосредственному руководителю, но вопрос не решается, далее в Кодексе вы найдете описание иных способов сообщения о проблеме.

## 5. Дополнительные обязанности руководителей («тон сверху»)

На руководителей всех уровней возложена дополнительная ответственность за создание и поддержание такой культуры поведения, при которой работники знают и понимают свои обязанности и свободно информируют о своих сомнениях и проблемах.

Руководители должны:

- на личном примере показывать приверженность принципам корпоративной этики, ставя их выше коммерческих или финансовых результатов;
- обеспечивать ознакомление с принципами Кодекса и их соблюдение сотрудниками, помогать им осознать смысл и значимость этического поведения;
- создавать в коллективе среду открытого общения, в которой каждый работник чувствует себя комфортно, вынося на обсуждение тот или иной вопрос;
- не допускать поручений, нарушающих требования действующего законодательства, положений Кодекса или иных принципов деловой этики;
- обеспечивать активное взаимодействие подчиненных работников с уполномоченным подразделением Общества по вопросам этики;
- оказывать поддержку работникам, которые добросовестно инициируют обсуждение этических вопросов;
- незамедлительно принимать меры по устранению нарушений принципов этики, а также принимать необходимые меры воздействия;
- учитывать при оценке сотрудников соблюдение ими этических принципов Общества в работе и их вклад в укрепление атмосферы доверия и открытости в команде.

### *Среда открытого общения*

*– это открытая и доверительная атмосфера общения в коллективе, где работники без опасений обсуждают любые этические проблемы, а руководители прислушиваются к их мнению. Однако этот термин не означает, что можно свободно раскрывать внутреннюю, служебную, конфиденциальную, инсайдерскую информацию, персональные данные работников и иную непубличную информацию Общества, его клиентов и третьих лиц.*

## 6. Этические конфликты и информирование о нарушениях

При наличии у вас сомнений, как правильно поступить в той или иной ситуации, задайте себе следующие вопросы:

1) Соответствует ли принятое Вами решение или действие (бездействие) действующему законодательству, настоящему Кодексу, иным внутренним политикам и нормативным документам Общества?

2) Логично и обоснованно ли данное решение или действие (бездействие) с точки зрения интересов Общества?

3) Были ли учтены при принятии решения или осуществлении действия (бездействия) интересы всех лиц, на которые оно может повлиять?

4) Уверены ли вы, что данное решение или действие (бездействие) не отразится негативно на репутации Общества?

5) Сможете ли вы объяснить и обосновать коллегам и/или регуляторам данное решение или действие (бездействие), в том числе по истечении некоторого срока после его принятия?

При отрицательном ответе на любой из этих вопросов, а также если вы не уверены в правильности своего выбора, обсудите варианты действий со своим руководителем, задача которого – обеспечить поддержку и предоставить квалифицированную консультацию. Если вы считаете, что ваш руководитель вовлечен в сомнительную деятельность, обратитесь к вышестоящему руководителю. Во всех случаях Вы также можете обратиться за разъяснением в ОФМК.

Любой работник, который задает вопросы, обращается за консультацией, добросовестно сообщает о нарушении, действует в соответствии с Кодексом. Общество гарантирует, что работник не будет подвергнут какому-либо наказанию за добросовестное сообщение о нарушении и за обоснованные требования о соблюдении этических стандартов другими работниками.

Вся информация, полученная от работника, проверяется с соблюдением режима конфиденциальности, а выявленные нарушения расследуются в соответствии с установленными в Обществе процедурами. Работник имеет право на сохранение анонимности своего устного и письменного обращения. Если работник оказался вовлечен в действия, которые противоречат настоящему Кодексу, но добровольно сообщил о нарушении, это будет учитываться Обществом при рассмотрении вопроса об ответственности. При этом, в отношении работника, намеренно предоставившего искаженную, заведомо ложную информацию, могут быть применены меры в соответствии с действующим законодательством.

Существуют нарушения, о которых необходимо немедленно сообщать по любой линии информирования:

- предложение или получение взятки, случаи коммерческого подкупа, обещание дать взятку, иные нарушения Политики Общества по управлению противодействием коррупции;
- случаи мошенничества;
- действия, направленные на искажение отчетности;
- действия, несущие значимые риски потери деловой репутации или правовые риски для Общества, такие как нарушение прав клиентов, участников Общества, контрагентов, отмывание денежных средств, полученных преступным путем и финансирование терроризма, разглашение информации, предназначенной для внутреннего пользования Общества, и т.п.;
- нарушения этических норм, в результате которых работникам или Обществу нанесен или может быть нанесен вред, и мотивы информирования связаны исключительно со стремлением предотвратить или остановить нанесение вреда.

Общество обеспечивает независимое, беспристрастное и всестороннее рассмотрение всех поступающих обращений, включая анонимные, и обеспечивает защиту тех, кто своевременно сообщает о нарушениях и оказывает содействие в проведении служебных

расследований или проверок. О любом инциденте или о наличии подозрений о возможных нарушениях Кодекса необходимо сообщать на существующие в Обществе линии информирования ОФМК:

- телефон «горячей линии»: 8(985)001-08-61
- электронная почта: [compliance@sberinsur.ru](mailto:compliance@sberinsur.ru)

## 7. Правила взаимодействия с клиентами

Взаимоотношения с клиентами – основа нашего бизнеса. Мы всегда стремимся соответствовать самым высоким стандартам обслуживания. Мы применяем индивидуальный подход, так как нам важно, чтобы клиент чувствовал себя надежно и уверенно.

Мы по-настоящему хотим, чтобы каждый работник Общества своими действиями способствовал формированию у клиента понимания того, что наша компания:

- ✓ **Надежная.** Доверяя Обществу финансовую защиту своей жизни и благополучия семьи, клиент должен быть уверен в правильности своего выбора и долгосрочной стабильности компании. Информация о клиентах строго конфиденциальна и используется только в соответствии с действующим законодательством и в целях, согласованных с клиентом.
- ✓ **Честная.** Клиент должен быть уверен, что в компании ему предложат только лучшие продукты, услуги и качество сервиса. Общество и взаимодействующие с клиентами партнеры Общества предоставляют клиентам ясную и полную информацию о параметрах и стоимости страховых продуктов. Формы клиентской документации и маркетинговые материалы не вводят в заблуждение.
- ✓ **Заботливая.** Клиент спокоен за то, что к нему будут подходить индивидуально, максимально учитывая его личные потребности и интересы. В Обществе налажено несколько каналов взаимодействия с клиентом.
- ✓ **Удобная.** Клиент знает, что работники компании всегда стремятся сделать взаимодействие с ним максимально удобным и комфортным для клиента; содержание договора, правила и условия страхования, рекламные материалы изложены легким для понимания языком. Внутренние инструкции и процессы понятны участникам процессов.
- ✓ **Является экспертом.** Клиент знает, что компания задает тон и формирует тенденции на рынке страхования жизни. Работники компании являются профессионалами и всегда могут предложить лучшие рекомендации и экспертизу.

*Вопрос: В процессе обсуждения сделки с клиентом Вам стало понятно, что клиент не в полной мере осознает присущие финансовому продукту риски. Какие ваши действия?*

*Ответ: В Обществе категорически запрещено предпринимать любые действия, которые могут оказать негативное влияние на финансовые интересы или репутацию клиента, в том числе использовать незнание клиента или ограничение его доступа к информации. Поэтому вам необходимо предоставить клиенту ясную и полную информацию о продукте с указанием всех особенностей.*

Обратная связь от клиентов – неотъемлемая часть развития Общества. Работая с обращениями клиентов, работники принимают меры для быстрого разрешения возникших затруднений и предотвращения аналогичных ситуаций в будущем. Важно ценить и внимательно относиться к отзывам о работе, понимать, что именно обращения клиентов дают уникальную возможность узнать, какие процессы плохо работают, и исправить ситуацию. Это позволяет эффективно повышать качество продуктов и услуг Общества, лидерскую позицию Общества на рынке страховых услуг и сохранять преданность наших клиентов.

Работая с информацией о клиентах, их персональными данными и документами, работники обязаны заботиться об их сохранности. Доступ к указанным данным обусловлен производственной необходимостью и ограничен тем персоналом Общества, который наделен

соответствующими полномочиями. Более подробно о правилах работы с документами и информацией можно узнать, ознакомившись с Политикой чистых столов Общества.

В Обществе принято так же понятие внутреннего клиента – это коллеги и руководство организации, и внешнего клиента – это государственные органы, партнеры, все участники группы Сбербанка. Далее в Кодексе вы найдете описание принципов и правил взаимодействия с коллегами.

*Во многих случаях, информацию, выявленную из обращений клиентов, невозможно получить никаким другим способом.*

*Каждая поступившая в адрес Общества жалоба - это возможность вернуть расположение недовольного клиента, устранить недостатки в работе. Клиенты, не жалеющие своего времени на жалобы, тем самым показывают, что продолжают доверять продуктам и услугам Общества. Впоследствии, при грамотной работе с обращением, они могут стать самыми преданными клиентами.*

## **8. Рабочая атмосфера**

Работники Общества, независимо от занимаемой должности, стремятся создавать и поддерживать такую рабочую атмосферу, которая позволяет каждому члену команды раскрыть свой потенциал. Работники открыто высказывают свою точку зрения, не боятся говорить о проблемах. Создание атмосферы понимания и доверия, а также поддержка продуктивной рабочей среды – общая обязанность всех работников.

В Обществе недопустимы непристойные, вульгарные, грубые, жестокие, дискриминационные, агрессивные или оскорбительные выражения, жесты и формы поведения в отношении сотрудников, клиентов, контрагентов или любых других лиц и компаний, связанных с Обществом.

Мы ценим разнообразие в составе нашей команды. Никакие формы дискриминации, в том числе на основании убеждений, возраста, половой принадлежности и других характеристик, не имеют право на существование в Обществе ни при каких условиях.

Мы признаем ошибки, извлекаем уроки и предпринимаем действия. Мы ценим командную работу, где каждый голос будет услышан. Мы уважаем взгляды других и делимся знаниями и ресурсами для достижения отличных результатов, обеспечения высокого качества работ и содействия индивидуальному и коллективному росту. Члены нашей команды относятся друг к другу как к внутреннему клиенту – мы открыты и доверяем друг другу.

Мы поощряем работников к самосовершенствованию и достижению высоких результатов в работе.

*Вопрос: Мой руководитель низко оценил меня в рамках «оценки 5+». Я считаю, что заслужил(а) более высокую оценку. Могу ли я пожаловаться на несправедливое отношение моего руководителя?*

*Ответ: Обсудите с руководителем ситуацию, приведите аргументы в свою защиту. Если вы не согласны с результатом встречи, вы можете обратиться к вышестоящему руководителю вплоть до руководителя функционального блока. Если вы не получите ответа или не согласитесь с принятым решением, вы можете обратиться к работникам ОФМК.*

*Вопрос: Большую часть времени рабочая атмосфера в нашем подразделении является дружелюбной и открытой. Однако в стрессовых ситуациях коллега позволяет себе грубые и агрессивные высказывания в адрес других коллег. Как следует поступать в таких случаях?*

*Ответ: Сложные ситуации на работе бывают у каждого, и это не должно быть оправданием для неподобающего поведения. Вам следует открыто сказать своему коллеге, что его слова являются оскорбительными. В большинстве случаев открытого разговора достаточно, чтобы прекратить нежелательное поведение. Если это не помогло или вы не можете обсудить с ним/с ней этот вопрос лично, вы можете обратиться за помощью к работникам ОФМК.*

## 9. Дресс-код.

Внешний вид каждого работника – один из элементов имиджа Общества. В Обществе предпочтителен стиль одежды Smart casual «смарт кэжуал» – гармоничное сочетание деловых элементов с повседневными. Ежедневный галстук и белая сорочка не обязательны, однако, существуют элементы одежды, которых необходимо избегать:

- слишком открытые вещи (шорты, открытая спина, глубокое декольте, открытые плечи; укороченные топы и т.п.);
- неоновые цвета одежды (ярко-розовый, неоново-желтый и т.п.);
- спортивные вещи (спортивная футболка, кроссовки, спортивная толстовка и т.п.).

Допустимые элементы гардероба в стиле Smart casual:

Для женщин:

- ✓ брюки: классические, широкие, расклешенные, кюлоты;
- ✓ джинсы: зауженные, прямого кроя;
- ✓ блузки и рубашки;
- ✓ базовые футболки и топы;
- ✓ юбки и платья: длины миди или чуть выше колена;
- ✓ жакеты мужского кроя;
- ✓ свитеры, водолазки, кардиганы;
- ✓ закрытая обувь: туфли на невысоком каблуке, лоферы, кеды, и т.п.

Для мужчин:

- ✓ деловые костюмы;
- ✓ брюки;
- ✓ джинсы;
- ✓ рубашки;
- ✓ базовые футболки;
- ✓ пиджаки и блейзеры;
- ✓ свитеры, водолазки, кардиганы;
- ✓ закрытая обувь: ботинки, мокасины, лоферы, кеды, и т.п.

*Помните: если Ваша работа предусматривает встречи с клиентами, партнерами, представителями государственных органов и иные мероприятия, имеющие официальный характер, то традиционный деловой стиль — Business Formal — будет лучшим выбором. Если Вы не участвуете в официальных мероприятиях, а также не работаете вблизи клиентской зоны, то нет необходимости одеваться слишком формально. В этот день вполне подойдет один из стилей: Casual, Smart casual, Business casual.*

## 10. Здоровье, безопасность и охрана труда

Общество заботится о здоровье и благополучии членов команды, поэтому обеспечение безопасности и комфортных условий работы, поддержание здорового образа жизни являются для нас приоритетом. В Обществе на системной основе проводится оценка условий труда работников, а также выполняется комплекс мероприятий, позволяющий поддерживать безопасность на высоком уровне.



При этом безопасность на рабочем месте зависит не только от мер, принимаемых Обществом, но и от компетентности каждого работника. Работники обязаны проходить организуемые Обществом инструктажи в области охраны труда и пожарной безопасности на рабочем месте. Даже самые важные и срочные дела нужно выполнять только при условии соблюдения правил безопасности и охраны труда.

Общество постоянно заботится о степени удовлетворенности сотрудников как внутренних клиентов, расширяет систему корпоративных льгот и социальной поддержки. Эта система включает в себя в том числе программу дополнительного медицинского страхования, страхование от несчастных случаев и тяжелых заболеваний, корпоративную пенсионную программу, материальные выплаты в связи с важными жизненными обстоятельствами.

## **11. Защита активов и бережливость**

Все члены команды Общества обязаны действовать добросовестно и не допускать ненадлежащего использования или растраты имущества Общества, служебной информации и средств, выделенных на командировочные и представительские расходы. В первую очередь работники руководствуются интересами Общества.

Использование в личных целях телефона, факса, копировального аппарата или аналогичного оборудования допускается только если это не является злоупотреблением, не мешает выполнению должностных обязанностей и не связано с незаконной деятельностью.

*Убедитесь, что можете ответить на вопросы ниже «ДА»:*

*Бережно ли я отношусь к имуществу Общества? Не злоупотребляю ли я ресурсами Общества в личных целях? Своевременно ли я выключаю воду, свет и офисную технику, электрические приборы? Не забываю ли я о правилах рационального использования ресурсов? Уходя из офиса последним, выключаю ли я свет в помещениях?*

## **12. Защита конфиденциальной информации**

Работники обязаны соблюдать конфиденциальность информации, полученной в ходе профессиональной деятельности и понимать разницу между вопросами, которые могут обсуждаться исключительно среди коллег по работе, и информацией, которой можно поделиться с родными и близкими.

Сотрудники в рамках своих должностных обязанностей могут иметь доступ к конфиденциальной информации (в том числе персональным данным), к сведениям, составляющим коммерческую и служебную тайну.

От обладателей непубличной информации в Общество ожидает исключительно ответственного обращения с ней:

- передача конфиденциальной информации допускается только по защищенным каналам и только при служебной необходимости;
- не допускается использовать конфиденциальную информацию в личных целях, копировать ее и фиксировать на фото и видео;
- запрещается оставлять носители информации без присмотра. Покидая рабочее место даже ненадолго, необходимо убедиться, что конфиденциальный файл не остался на экране компьютера. Не оставляйте распечатанные материалы на принтере, не позволяйте себе работать с ними в общественных местах, например, в транспорте или в кафе;
- не допускается размещение такой информации в интернет-хранилищах.

## **13. Взаимодействие внутри Общества**

Отношения между Обществом и сотрудниками строятся на принципе взаимовыгодного партнерства: работодатель предоставляет сотрудникам возможности для

раскрытия их потенциала и ожидает от них равноценную отдачу, инициативу и ответственность при использовании этих возможностей.

*Постоянное развитие – необходимое условие нашего успеха, поэтому в Обществе уделяется большое внимание профессиональному и личностному росту работников. Предоставляются широкие возможности для обучения и развития профессиональных, лидерских и управленческих компетенций, в том числе на базе Корпоративного университета Сбербанка. Действует корпоративная библиотека, работники могут оформить подписку на информационные и бизнес-каналы. Работники участвуют во внутренних и внешних обучающих мероприятиях.*

Основным с точки зрения командообразования и психологического климата является взаимодействие внутри команды. Очень важно проявить любым действием (улыбкой, кивком, ответом) одобрение, заметив следующее поведение:

- ✓ **Проактивность.** Работник смело берет на себя ответственность в ситуации неопределенности. Добровольно принимает на себя больше, чем предусмотрено его функционалом. Креативно подходит к выполнению задач. Привносит новые знания в Общество. Проявляет любознательность и заинтересованность в работе других коллег. Превосходит ожидания коллег при выполнении возложенных на него задач. Вносит предложения по изменениям текущих бизнес-процессов с целью их улучшения.
- ✓ **Самосовершенствование.** Работник самостоятельно повышает свой профессиональный уровень, постоянно проявляя себя лучше, чем было ранее (приобретает новый опыт, знания, навыки). Ищет и применяет лучшие практики в своей сфере. Выходит за рамки своего функционала при получении новых знаний.
- ✓ **Позитивное командное взаимодействие.** Работник ориентирован на доброжелательное общение и взаимодействие с коллегами. При получении задачи работник самостоятельно уточняет, корректно ли понял задачу. Открыто и публично хвалит и благодарит коллег. Спокойно реагирует на агрессивное поведение. Передает опыт и знания, предлагает помощь, проявляет инициативу в урегулировании конфликтов. Руководители при постановке задачи активно вовлекают свою команду в выработку решений.
- ✓ **Принятие личной ответственности.** Работник берет на себя конкретные обязательства или прямо говорит, что не сможет выполнить работу в нужном качестве и в срок. Стремится понять свою роль в произошедшей ситуации. Открыто признает свои ошибки в случае невыполнения взятых ранее обязательств. Стремится исправить ошибку, компенсировать потери от допущенной ошибки, гарантировать, что более так не случится. В случае ошибки, совершенной в ситуации неопределенности, происходит спокойное обсуждение, чтобы в будущем избежать подобного результата. В случае ошибки-нарушения – работник несет наказание.

Мы понимаем, что в компанию приходят люди из разных культур, с разными привычками и особенностями. Есть типы поведения, которые ухудшают климат в команде, поэтому мы их не поддерживаем:

- **«Нехорошая критика».** Работник критикует коллег заочно (за спиной или «переходя на личности»). Критикует неконструктивно (без разъяснений или предложений, что необходимо сделать, чтобы исправить ситуацию). Руководитель критикует своих подчиненных публично, «на бегу», когда у критикуемого нет возможности дать обратную связь и обсудить детали.
- **Нелояльность к компании.** Работник негативно говорит об Обществе, продуктах или отрасли страхования жизни тем, кто не может напрямую повлиять на

ситуацию. Игнорирует запросы подразделений. Саботирует поручения руководителя. Противостоит инновациям без объективных аргументов.

- **Нарушение дисциплины.** Работник нарушает положения данного Кодекса. Нарушает сроки выполнения запросов без предварительного уведомления инициатора запроса, нарушает график рабочего времени, установленный непосредственным руководителем.
- **Действия во вред клиенту.** Работник действует во вред клиенту при разработке новых продуктов, услуг. Осуществляет некачественный и/или несвоевременный сервис. Предоставляет заведомо ложную информацию с целью введения в заблуждение клиента.

Систематическое повторение одного и того же признака поведения является неприемлемым. Важно понимать, что в Обществе никто не критикует за такое поведение. Достаточно спокойно произнести: «У нас так не принято».

Работники должны с уважением относиться к коллегам. В офисных помещениях необходимо соблюдать тишину, следить за громкостью голоса при беседе. Необходимо избегать общения друг с другом из разных концов офиса. Прослушивание в рабочее время радиоприемников, плееров и т.п. без использования гарнитуры не желательно. Недопустимо громко вести переговоры по телефону вблизи коллег. Если нужно сделать личный звонок по телефону, желательно выйти в коридор или в помещение, где ваш разговор не будет мешать работе окружающих.

В Обществе категорически не принято такое поведение работника, как:

- сознательный обман;
- воровство, коррупция;
- разглашение конфиденциальной информации;
- применение насилия;
- предательство команды ради личной выгоды;
- аморальное поведение.

При выявлении факта любого из вышеуказанных действий работника, Обществом в отношении такого работника принимаются меры в соответствии с действующим законодательством.

*Примерами аморального поведения являются:*

*- распространение не соответствующих действительности сведений, порочащих честь, достоинство или деловую репутацию Общества, клиентов, работников или партнеров Общества,*

*- угрозы применения физической / иной расправы в отношении других работников,*

*- высмеивание индивидуальных физических или психологических особенностей коллег.*

*Примерами предательства команды ради личной выгоды являются:*

*- раскрытие третьим по отношению к Обществу лицам информации, ставшей известной работнику в ходе его профессиональной деятельности, в целях его личного обогащения;*

*- сознательное заключение договора с недобросовестным контрагентом на заведомо не выгодных для Общества условиях с целью нанесения материального вреда Обществу, и /или с целью получения личной выгоды.*

Общество неукоснительно соблюдает трудовое законодательство, выступает за разумный баланс между работой и личной жизнью работников, с уважением относится к их обязательствам вне работы.

Членам команды гарантированы достойная оплата труда и равные возможности для развития карьеры в соответствии с результатами оценки личной эффективности. Такая



оценка учитывает не только результативность, но и соответствие работников корпоративным ценностям. Руководители Общества регулярно представляют обратную связь своим работникам по результатам оценки.

В целях повышения уровня социального обеспечения работников, постоянно развивается система корпоративных льгот и привилегий. В нее, в том числе, включены:

- ✓ программа медицинского обеспечения,
- ✓ страхование от несчастных случаев и тяжелых заболеваний,
- ✓ корпоративная пенсионная программа,
- ✓ материальные выплаты в особых жизненных ситуациях,
- ✓ корпоративные скидки от внешних организаций для работников,
- ✓ кредитование по специальным ставкам.

#### **14. Правила электронной переписки**

При электронной деловой переписке работнику Общества рекомендуется придерживаться единого корпоративного стиля подписи, отвечающего следующим требованиям и последовательности:

- ✓ шрифт – Calibri 11,
- ✓ цвет: черный, Текст 1, более светлый оттенок, 25%.

В подписи обязательно указываются:

- ✓ имя, фамилия (отчество при наличии),
- ✓ должность,
- ✓ логотип компании,
- ✓ контактный внутренний телефон, (мобильный - при необходимости),
- ✓ адрес электронной почты.

При ответах и пересылке электронных писем работник Общества использует сокращенный вариант подписи, обязательно содержащий:

- ✓ имя, фамилия (отчество при наличии),
- ✓ внутренний номер телефона и/или номер мобильного телефона.

На период своего отпуска, командировки, больничного или отсутствия в офисе по другим причинам, работник Общества переключает рабочий телефон на работника, замещающего его на этот период. А также устанавливает автоответ в электронной почте на период отсутствия в офисе с указанием периода отсутствия и работника, замещающего его на это время.

При постановке задачи по электронной почте работнику Общества следует:

- а) четко указывать ответственного за выполнение,
- б) ставить флажок «к исполнению» и срок, если необходимо получить ответ/действие к определенному сроку, при необходимости, – работника, контролирующего выполнение задачи.

Не следует направлять письма, где в адресатах при постановке задачи стоят сразу несколько коллег. Если такая необходимость есть, то в тексте письма необходимо прописать, какие конкретно действия требуются от каждого из коллег.

Работнику, стоящему в «копии» письма, письмо направляется для информации, и ответа от него не требуется.

Работник, которому адресовано письмо, требующее ответа, должен ответить на него в течение максимум 3 рабочих дней (если иное не указано в самом письме), но рекомендуется отвечать на письма в течение 1 суток. Если ответ требуется в течение 1 рабочего дня, стоит позвонить адресату и удостовериться, что он прочитал письмо. В случае если в течение 3 дней или в указанный в письме срок работник Общества не может решить задачу, необходимо ответить о несоблюдении сроков и договориться о переносе.

## 15. Этика ведения переговоров по телефону

Умение работников говорить по телефону с коллегами, клиентами, партнерами и другими заинтересованными лицами способствует созданию благоприятного впечатления об Обществе в целом. В процессе телефонного общения работникам рекомендуется руководствоваться следующими нормами и правилами делового этикета:

- ✓ Работник отвечает на телефонный звонок быстро, насколько это возможно;
- ✓ Звоня/принимая звонок от клиентов, работник называет свое имя и компанию (пример: «Сбербанк страхование жизни», Мария, здравствуйте»);
- ✓ Если в процессе разговора произошел обрыв связи, перезвонить следует позвонившему;
- ✓ Передавая значительный объем информации, работник пользуется электронной почтой;
- ✓ Если звонят коллеге, которого в данный момент нет на рабочем месте, работник помогает найти его или принимает для него сообщение;
- ✓ Если работник покидает рабочее место, следует сделать переадресацию на мобильный телефон или на работника, замещающего работника на это время.

## 16. Проведение собраний/совещаний

Работники Общества назначают собрания/совещания (далее – собрания) для обеспечения оперативного обмена информацией в команде. Для планирования времени собраний/совещаний и приглашения на собрания/совещания необходимо использовать календарь в рабочей электронной почте с указанием темы собрания, и краткой повестки.

При проведении собраний/совещаний следует использовать отведенное время с максимальной эффективностью. Для этого работникам рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила:

- ✓ Заранее, перед направлением приглашения, договориться о целесообразности встречи, времени и составе участников;
- ✓ Направлять приглашение с обязательной повесткой совещания (проблема или риск, задачи и цели, образ результата);
- ✓ Обзвонить, либо – лично пригласить всех участников, если встреча назначается менее чем за 3 часа;
- ✓ Отвечать на приглашение (принять либо отклонить, с указанием причины или предложением нового времени);
- ✓ При невозможности самостоятельно принять участие во встрече (например, по причине отсутствия / болезни / командировки), и невозможности переноса такой встречи, приглашенный работник направляет на встречу другого работника, уполномоченного принимать решения и вести диалог;
- ✓ Если совещание назначается на ближайший день-два, а ответа на приглашение нет, рекомендуется позвонить участнику, чтобы удостовериться, что он видел приглашение;
- ✓ Приходить на совещание, если было принято приглашение;
- ✓ Уведомлять организатора, если нет возможности присутствовать на совещании;
- ✓ При опоздании более чем на 15 минут не присутствовать на совещании, с последующим уточнением у коллег/непосредственного руководителя об итогах совещания;
- ✓ Вести типовой протокол и в конце предоставить резюме встречи;
- ✓ Рассылать протокол в течение 1 суток после встречи;
- ✓ При необходимости организатору отслеживать результаты выполнения принятых на совещании поручений;
- ✓ Организатору совещания выступать в роли модератора, если не назначается другой модератор.

- ✓ Организатор собрания в переговорных комнатах назначает ответственных лиц за приведение помещения в порядок. На столах не должны оставаться документы, методические материалы, грязная посуда.

Также напоминаем об общепринятых правилах этикета, которые помогут сделать собрания/совещания максимально комфортными для всех участников:

- ✓ Рассылать материалы для ознакомления не менее, чем за 1 сутки до совещания;
- ✓ Соблюдать временной регламент (заканчивать собрание в установленное время, не задерживаясь);
- ✓ Заранее ознакомиться с повесткой и брать с собой все необходимые материалы, заранее подготовленные вопросы или комментарии;
- ✓ Перед началом собрания отключать звук на мобильном телефоне;
- ✓ Не пользоваться мобильным телефоном / персональным компьютером в целях, не относящихся к вопросам данного совещания на протяжении всего собрания;
- ✓ Отвечать на срочные звонки только за пределами помещения, где проходит собрание, негромко предупреждать, если необходимо выйти;
- ✓ Не использовать собрания в качестве трибуны для решения личных проблем.

## **17. Представление коллег и партнеров**

Работникам рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила этикета при представлении коллег и партнеров:

- ✓ Менеджеру по подбору персонала (или непосредственному руководителю) представлять нового работника работникам Общества в первый рабочий день нового работника;
- ✓ При первой встрече с новым клиентом или партнером работник вручает свою визитную карточку (если предполагается наличие визитных карточек у данного работника);
- ✓ Представляя друг другу равных по положению людей, представлять того, кто менее знаком, тому, кого работник знает лучше;
- ✓ Если представляющий работника партнер или коллега забыл имя работника, во избежание неловкой ситуации, работник Общества называет его сам;
- ✓ Заранее собирать данные о человеке, которого работник должен представить, выяснять, как именно человеку хотелось бы быть представленным.

## **18. Поведение в клиентской зоне**

Клиентская зона является «лицом» Общества, поэтому всем работникам следует придерживаться следующих правил поведения в зоне ресепшн:

- ✓ Избегать разговоров на любые темы в клиентской зоне, либо проходя мимо, а также громкого смеха, находясь в непосредственной близости к ресепшн;
- ✓ Не оставлять массивные коробки, а также личные вещи (одежду, кошельки, ежедневники, телефоны и т.д.);
- ✓ Не проносить еду через клиентскую зону;
- ✓ Кулер, стаканчики и леденцы в зоне ресепшн предназначены для наших внешних клиентов. Остальные кулеры – для работников;
- ✓ Здороваться с клиентами, если ситуация располагает.

## **19. Подарки и другие вознаграждения.**

Принятие любых подарков в связи с исполнением трудовых обязанностей, когда это фактически или предположительно затрагивает интересы Общества, может быть расценено как получение/предложение взятки, случай коммерческого подкупа, либо угрожает профессиональной независимости работников, репутации Общества, запрещается.

Принятие подарков допускается при следующих условиях: приблизительная стоимость подарка не превышает<sup>1</sup> 3000 руб. О подарках, стоимость которых превышает указанную, но отказ от которых может повредить деловым интересам, необходимо информировать в письменном виде ОФМК. Принятие приглашения на бизнес-ланч или обед, как правило, допускается.

*Перед тем, как принять подарок, спросите себя:*

- *может ли этот подарок или повод для его принятия повлиять на объективность моих решений в отношении этой компании?*
- *хотел бы я, чтобы об этом подарке узнал мой непосредственный руководитель и мои коллеги?*

В случае дарения подарков и других вознаграждений, а также приглашения на мероприятия неделового характера (развлекательные), следует соблюдать следующие правила:

1) подарки и приглашения не должны противоречить деловой этике и правилам делового поведения лиц, которым они адресованы;

2) исключаются подарки и приглашения, которые направлены на получение дополнительных преимуществ, могут быть расценены подобным образом или могут вести к возникновению конфликта интересов;

3) дарение любых подарков должно быть открытым;

4) все подарки и приглашения направляются только на корпоративный адрес получателя;

5) о любом приглашении на мероприятия (за исключением приглашения на бизнес-ланч) и дарении подарков стоимостью более 3000 руб., следует в письменной форме сообщать в ОФМК.

б) не разрешается принимать подарки от любых третьих лиц:

- ✓ за совершение каких-либо действий (бездействия), связанных с работой в Обществе,
- ✓ в виде денежных средств или денежных эквивалентов,
- ✓ в отсутствие общепринятого повода для подарка (праздник, день рождения и т.п.).

Подарки и вознаграждения представителям государственных организаций и служб должны официально исходить, непосредственно или через представителей, от лица Генерального директора Общества или члена Совета Директоров. Стоимость подарков не должна превышать сумму, закрепленную нормами действующего законодательства.

Более подробно о правилах дарения и получения подарков, в том числе, формат уведомления о получении подарка, можно узнать, ознакомившись со Стандартом обращения с подарками и знаками делового гостеприимства.

*Вопрос: Как мне поступить, если мне преподнесли подарок, который запрещен внутренними политиками Общества?*

*Ответ: Вы должны отказаться от принятия этого подарка, вежливо пояснив, что внутренние политики Общества запрещают такие подарки.*

---

<sup>1</sup> При получении от одного партнера в течении одного календарного месяца двух подарков и более в отсутствии общепринятого повода, на общую сумму более 3000 р., все подарки так же подлежат декларированию.

*Вопрос: Я получил подарок от двух взаимозависимых юридических лиц – потенциальных бизнес-партнёров Общества. Стоимость каждого из подарков не превышает 3000 рублей. Стоит ли сообщать о получении этих подарков?*

*Ответ: Вам необходимо сообщить о таком получении подарков в ОФМК.*

## **20. Пользование услугами Общества и контрагентов**

Работникам Общества и членам их семей рекомендуется обращаться в Общество для получения финансовых услуг в частных целях, однако такие услуги должны предоставляться на тех же условиях, на которых они предоставляются другим клиентам или, при наличии корпоративной программы, – другим работникам. Обслуживание работников не должно наносить ущерб Обществу и дискриминировать других клиентов.

Аналогичным образом, работникам Общества не следует пользоваться привилегиями со стороны контрагентов, если такие привилегии не являются доступными для других работников Общества на тех же условиях в рамках корпоративных программ.

Применение особых условий обслуживания работников в качестве клиентов допускается исключительно в рамках специальных программ развития мотивации.

*Вопрос: Один из поставщиков Общества, с которым я постоянно взаимодействую по работе, предложил мне скидку на свои товары. Могу я воспользоваться этой скидкой?*

*Ответ: Вы можете воспользоваться этой скидкой, только если аналогичная скидка была предложена по отношению ко всем работникам Общества. В противном случае, поставщика следует поблагодарить за предложение и вежливо отказаться.*

## **21. Конфликт интересов**

Работники не должны допускать, чтобы личная заинтересованность, предвзятость, другие лица влияли на объективность их профессиональных суждений. Следует избегать ситуаций, которые могут привести к конфликту личных интересов и интересов Общества и/или отдельных его подразделений, когда личные интересы противоречат интересам клиентов, Общества и при которых может возникнуть конфликт интересов.

Конфликт интересов может быть должным образом урегулирован, если работник своевременно сообщит о них. Существует несколько стратегий управления конфликтом интересов: избегание конфликта (например, отказ от заключения контракта) или раскрытие информации о конфликте.

Общество ограничивает возможность принятия самостоятельных решений и самостоятельных действий для работника, который оказался в ситуации конфликта интересов.

В случае возникновения конфликта интересов или возможности такого конфликта, работник обязан незамедлительно проинформировать об этом своего непосредственного руководителя и/или руководителя функционального блока, а также работников ОФМК для получения консультаций относительно дальнейших действий в сложившейся ситуации.

В большинстве случаев совместная работа родственников в Обществе не запрещена. Однако, в целях минимизации риска возникновения конфликта интересов, Общество придерживается принципа ограничения случаев совместной работы близких родственников, а также запрещает протекционизм на основе семейственности.

Запрещено административное или функциональное подчинение одного из родственников другому. Сотрудники также не могут проводить проверки в отношении своего родственника из другого подразделения и в отношении направлений деятельности подразделения, в котором работает его родственник. При этом работа членов одной семьи в независимых друг от друга подразделениях может быть допустима при соблюдении

рекомендаций ОФМК. При необходимости создается комитет для рассмотрения возникшей ситуации и принятия такого решения.

Общество признает право работников заниматься трудовой деятельностью вне Общества при соблюдении ряда условий. В соответствии с законодательством, отдельным должностным лицам запрещено совмещение деятельности в других финансовых или не финансовых организациях с работой в Обществе. Работникам необходимо помнить следующие правила:

- осуществлять такую деятельность можно только во время, свободное от исполнения должностных обязанностей в Обществе;
- иная трудовая деятельность не должна влиять на выполнение работником трудовых обязанностей в Обществе, или наносить ущерб имиджу и интересам Общества;
- необходимо соблюдать установленные в Обществе правила охраны конфиденциальности непубличной информации, полученной работником или ставшей ему известной в процессе исполнения им должностных обязанностей;
- не занимайтесь деятельностью, ставшей доступной с учетом занимаемого положения в Обществе, в том числе с использованием деловых связей и возможностей Общества.

Чтобы убедиться в отсутствии конфликта интересов, Общество ожидает, что работники будут уведомлять ОФМК о любой предпринимательской и иной экономической деятельности вне Общества.

Более подробно о принципах предупреждения, своевременного раскрытия и управления конфликтом интересов можно узнать, ознакомившись с Политикой по управлению конфликтом интересов.

Детальные требования к работникам при осуществлении отношений с клиентами и контрагентами, в частности, ограничения на участие в уставном капитале или органах управления таких организаций, а также на осуществление самостоятельной коммерческой деятельности, отражены в Политике Общества по противодействию коррупции.

*Вопрос: Могу ли я принимать решения/оказывать влияние на принятие решений относительно работы с организациями, где работают мои родственники или близкие друзья?*

*Ответ: Таких ситуаций необходимо избегать. В любом случае вам необходимо раскрыть информацию вашему руководителю и работникам ОФМК.*

*Вопрос: Работая в сфере информационных технологий в Обществе, я планирую открыть аналогичный бизнес в области IT-разработок, которыми я занимаюсь в Обществе. Могу ли я это сделать?*

*Ответ: В Обществе работникам запрещено заниматься предпринимательской деятельностью или иной коммерческой деятельностью, ставшей доступной с учетом положения в Обществе, в том числе с использованием деловых связей и возможностей Общества. Если планируемая деятельность соответствует требованиям Общества, она возможна.*

## **22. Противодействие коррупции, финансированию терроризма, незаконной деятельности**

Общество в своей деятельности придерживается принципа неприятия коррупции в любых формах и проявлениях (принцип «нулевой толерантности») и считает своим долгом содействовать повышению уровня антикоррупционной культуры в обществе.



Общество неукоснительно соблюдает требования действующего законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма. Общество ожидает от клиентов, контрагентов и партнеров соблюдения соответствующих обязанностей по противодействию коррупции. Работники Общества в своей ежедневной работе принимают все возможные превентивные меры, чтобы иметь деловые отношения только с надежными клиентами и контрагентами, которые занимаются законной деятельностью и получают доходы только из законных источников.

Работники Общества не должны принимать участия в незаконной деятельности, а также в деятельности по отмыванию доходов и финансированию терроризма, которая может быть связана с Обществом, и не допускать такой деятельности. В частности, это относится к любому нарушению действующего законодательства в области противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, антимонопольного законодательства, содействию в уклонении от уплаты налогов, включая соучастие в налоговом мошенничестве, а также иному внутреннему мошенничеству. Всем членам команды в любых обстоятельствах запрещено, в том числе, прямо или косвенно, лично или через посредничество третьих лиц предлагать, давать, обещать, просить и получать взятки или совершать действия для упрощения административных, бюрократических и прочих процедур в любой форме.

Защита работников, сообщивших о незаконной или сомнительной деятельности:

- если работнику становится известно о ведении незаконной или сомнительной деятельности в Обществе, следует сообщить об этом руководителю функционального блока и работникам ОФМК. Информация доводится до сведения Генерального директора Общества.

- в отношении работников, сообщивших о ведении незаконной или сомнительной деятельности, не принимаются никакие карательные меры, в том числе, в случаях, если сообщение оказалось необоснованным. Работнику, сообщившему такую информацию, гарантируется анонимность, во избежание негативных последствий для него в связи с представлением такой информации.

*Вопрос: Партнер Общества предложил оказать мне услугу, если я сообщу ему о параметрах новых продуктов, которые Общество планирует запустить в ближайшее время. Как мне поступить?*

*Ответ: Вам следует отказаться от этого предложения и объяснить партнеру, что Общество не предоставляет такую информацию до ее официального анонсирования.*

## 23. Риск-культура

Для того чтобы успешно развиваться в постоянно меняющихся условиях, Общество непрерывно совершенствует систему управления рисками. Поэтому каждый работник должен знать о принятых в Обществе правилах управления рисками и действовать в соответствии с принципами риск-культуры, а именно:

- выявлять связанные с деятельностью Общества риски, анализировать их и оценивать с помощью доступных инструментов, ориентируясь на заданные в Обществе пределы допустимого риска;

- открыто говорить и сообщать о любых ситуациях, связанных с рисками, даже если это кажется несущественным, так как своевременное обнаружение потенциальных проблем или признание ошибок позволяют минимизировать возможные негативные последствия;

- стремиться к сотрудничеству и следовать общим целям Общества, в том числе сформулированным в его Стратегии развития, а не исключительно целям своего подразделения или своим собственным.

## 24. Раскрытие информации

Мы хотим, чтобы наши клиенты, работники, партнеры имели полную и сбалансированную информацию о нашей деятельности. Мы стремимся быть открытыми и активными в наших коммуникациях. Мы защищаем конфиденциальную информацию о клиентах, иную охраняемую законом информацию, а также сведения, способные оказать влияние на наше конкурентное преимущество.

Мы обеспечиваем прозрачность своей деятельности, открыто взаимодействуя с различными заинтересованными сторонами и публикуя достоверную и своевременную информацию как финансового, так и нефинансового характера. При раскрытии информации мы руководствуемся принципами регулярности, последовательности, оперативности, доступности, достоверности, полноты и сопоставимости раскрываемых данных. Полностью соблюдаем требования регуляторов по раскрытию информации, а также публикуем дополнительные сведения, которые необходимы заинтересованным сторонам для составления полного и объективного представления о деятельности Общества.

Финансовая и нефинансовая отчетность Общества составляется в соответствии с принятыми стандартами и полностью отражает во всех существенных аспектах финансовое положение и результаты деятельности Общества. Работники Общества в рамках своих компетенций и в соответствии с регламентами рабочих процессов должны честно, аккуратно, своевременно и в полном объеме составлять отчетность о показателях своей деятельности и деятельности Общества. Предоставление неточной, неполной, противоречивой и несвоевременной отчетности является недопустимым. В Обществе запрещена фальсификация документов, искажение истинного характера любых операций.

Работники в рамках своих должностных обязанностей могут иметь доступ к непубличной (конфиденциальной) информации, касающейся Общества, коллег, клиентов или контрагентов. В связи с этим работники обязаны соблюдать информационные барьеры между подразделениями, когда непубличная информация надежно защищена. В частности, передача конфиденциальной информации должна осуществляться по защищенным каналам.

Общество ожидает, что работники, переходящие на другое место работы, будут сохранять конфиденциальность служебной/непубличной информации Общества. В свою очередь Общество не обязывает новых работников раскрывать служебную/непубличную информацию организаций, в которых они работали ранее.

*Вопрос: Я обнаружил документы с информацией о счетах клиентов в зоне общего доступа у принтера, когда задержался на работе после окончания рабочего дня. Что следует предпринять?*

*Ответ: Уберите найденные документы в безопасное место, сообщите о находке и верните ответственному лицу.*

## 25. Обмен информацией и взаимодействие со СМИ

Все внутренние и внешние презентационные материалы (если иного не требуют особые условия получателя материалов) оформляются в едином корпоративном стиле (корпоративный шаблон презентаций).

Общество уважает право журналистов и СМИ на профессиональную независимость. Только уполномоченные лица вправе публично распространять относящуюся к Обществу информацию. Уполномоченные лица при общении с представителями СМИ, инвесторами и аналитиками или при осуществлении иных публичных коммуникаций ответственны за соблюдение требований Общества, законодательства, а также за обеспечение достоверности и целостности передаваемой информации. Публичное выступление или участие в публичной дискуссии работника Общества может быть расценено как исполнение представительских



функций неуполномоченным лицом. При необходимости выступить перед большой аудиторией с рассказом на тему, связанную с вашей работой в Обществе, согласуйте это с непосредственным руководителем и Управлением внешними коммуникациями (далее – Пресс-служба).

Коммуникации с представителями СМИ осуществляются только через Пресс-службу. При устном или письменном запросе от представителей СМИ работник (кроме работников, уполномоченных взаимодействовать от имени Общества со СМИ) должен переадресовать запрос в Пресс-службу.

## 26. Общение в социальных сетях

Работники должны помнить, что общение в социальных сетях, как правило, носит публичный характер. Работникам запрещается:

- ✓ распространять или обсуждать без согласия Общества на публичных интернет-ресурсах информацию, связанную с деятельностью Общества, в том числе с использованием логотипов, товарных знаков и символики Общества,
- ✓ размещать фото- и видеоизображения, не соответствующие действительности и/или порочащие деловую репутацию Общества,
- ✓ размещать фото- и видеоизображения внутренних нормативных документов Общества, Группы Сбербанка, документов, содержащих персональные данные клиентов и работников Общества.

*Вопрос: Могу ли я отвечать от своего имени на вопросы и претензии клиентов в адрес Общества, поступающие в социальных сетях?*

*Ответ: Нет, не можете. Помните, что общаясь в рабочее/нерабочее время на официальных страницах Общества в социальных сетях и на ресурсах средств массовой информации, вы воспринимаетесь как представитель Общества. Сведения и комментарии, предоставленные вами, могут быть некорректно истолкованы.*

*Ответы на вопросы и комментарии на официальных страницах СМИ и Общества готовятся уполномоченными на то работниками.*

## 27. Ответственное лидерство

Общество является лидером на рынке страховых услуг страны. Такое положение предполагает особую ответственность за то, каким образом действия Общества могут отразиться на экономическом, социальном и экологическом развитии рынка и общества в целом.

1. Участие в общественной и политической деятельности. Благотворительность и спонсорство:

Добрые дела – неотъемлемая часть нашей корпоративной культуры. Поэтому одним из направлений нашего участия в жизни общества является участие в социально-значимых проектах в области спорта, культуры и искусства, науки и образования, в благотворительных и волонтерских программах.

Общество не участвует в деятельности политических и религиозных организаций и не финансирует их деятельность. Работники, принимающие участие в нерабочее время в политической, религиозной или иной общественной деятельности, обязаны выступать в этих случаях только в качестве частных лиц, а не представителей Общества. На территории Общества не допускается агитация в пользу какой-либо политической партии или кандидата, а также распространение работниками своих религиозных взглядов и убеждений. Всем членам команды запрещается от имени Общества вручать подарки, делать взносы в политических целях, либо организовывать развлекательные мероприятия для политических партий или кандидатов на политические должности.

## 2. Взаимодействие с государственными органами:

Отношения Общества с органами государственной власти и местного самоуправления, органами регулирования и надзора основываются на принципах соблюдения действующего законодательства, прозрачности и сотрудничества.

Работники Общества должны быть вежливыми и профессиональными, выражать исключительно официальную позицию Общества и не препятствовать расследованиям в случае их проведения.

## 3. Содействие экономическому прогрессу и социальному благополучию:

Общество реализует свои бизнес-задачи на основе уважения национальных и культурных особенностей клиентов, работников и партнеров. Мы считаем своим долгом развивать продукты и услуги, способствующие решению социальных задач, включая развитие различных видов добровольного страхования жизни и здоровья граждан.

## 4. Уважение прав человека:

Общество соблюдает права человека, признает их важность и всеобщность.

Мы всецело поддерживаем фундаментальные принципы, установленные во Всеобщей декларации прав человека, Конвенции о защите прав человека и основных свобод, Декларациях и Конвенциях Международной организации труда, и иных международных документах в области прав человека. Наше согласие с этими принципами отражается в наших политиках и действиях по отношению к коллегам, клиентам, партнерам и всем иным лицам, с которыми мы взаимодействуем. Права человека должны соблюдаться в любой стране, любых культурах и при любых обстоятельствах.

## 5. Защита и охрана природы:

Общество придерживается принципов бережного использования природных ресурсов. Для этого Общество стремится сократить потребление электро- и тепловой энергии, воды, бумаги и других ресурсов, ответственно обращаться с отходами с целью их переработки и обезвреживания. Общество проводит информационные кампании и акции, направленные на повышение экологической сознательности работников и граждан страны.

## **28. Соблюдение требований данного Кодекса**

В своей профессиональной деятельности все работники Общества должны руководствоваться принципами, описанными в Кодексе. Каждый работник несет личную ответственность за исполнение требований Кодекса.

Руководитель подразделения несет ответственность за исполнение своими подчиненными требований Кодекса, помогает им правильно трактовать правила и нормы этичного поведения, а также личным примером показывает образец высокой деловой этики работника Общества.

К сотрудникам, которые не соблюдают положения Кодекса, при наличии правовых оснований могут быть применены дисциплинарные меры в порядке, предусмотренном трудовым законодательством и внутренними документами Общества. В случае несоблюдения закона, в том числе в области противодействия коррупции и защиты конфиденциальной информации предусмотрена ответственность вплоть до уголовной.

**Выполняя положения Кодекса и придерживаясь его принципов, мы максимально повышаем эффективность своей работы, сохранив при этом командный дух и благоприятный рабочий климат, поддерживаем и укрепляем репутацию Общества.**

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН УСИЛЕННОЙ  
КВАЛИФИЦИРОВАННОЙ  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 40601D006C1D1E170F012EC263492BA6

Владелец: КОБЗАРЬ ИГОРЬ ВИКТОРОВИЧ

Действителен с 14.10.2022 12:28:06 по 30.08.2036 15:32:44