



Публичное акционерное общество
«Дальневосточное морское пароходство»

УТВЕРЖДЕНО

Приказом Президента ПАО «ДВМП»
№ 01-41 от 14 июля 2021 г.

**Кодекс корпоративной и деловой этики
Публичного акционерного общества
«Дальневосточное морское пароходство»
(ПАО «ДВМП»)**

**г. Москва
2021 г.**

Версия 003

Оглавление

1.	Общие положения.....	4
2.	Корпоративные ценности	4
3.	Нормы корпоративного поведения	5
4.	Принципы и правила делового взаимодействия и поведения.....	6
5.	Принципы и правила делового общения с клиентами и партнерами	9
6.	Заключительные положения	10

1. Общие положения

- 1.1. Настоящий Кодекс корпоративной и деловой этики является локальным нормативным актом (далее по тексту - Кодекс), представляет собой свод основных морально-этических и деловых норм, принятых в ПАО «ДВМП» (далее – Общество/ Работодатель), разработан в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации, иными федеральными законами и нормативными правовыми актами РФ, содержащими нормы трудового права.
- 1.2. Целью настоящего Кодекса является укрепление деловой репутации Общества, трудовой дисциплины, понимание работниками основных ценностей Общества, установление профессиональных, уважительных и ответственных отношений между работниками, клиентами, партнерами, повышения качества обслуживания клиентов и формирование положительного имиджа компании.
- 1.3. Настоящий Кодекс содержит стандарты и требования Общества в области соблюдения этических и деловых принципов, регламентирует нормы поведения работников на рабочем месте, по отношению к коллегам и внешним контрагентам.
- 1.4. Работник, поступающий на работу в Общество, обязан ознакомиться с положениями Кодекса и соблюдать их в процессе своей служебной деятельности.
- 1.5. Кодекс призван повысить эффективность выполнения работниками своих должностных обязанностей.
- 1.6. Кодекс служит основой для формирования должной морали при исполнении работниками своих должностных обязанностей и выступает как институт их самоконтроля.

2. Корпоративные ценности

- 2.1. Свою профессиональную деятельность Работники (лица, с которыми заключен трудовой договор) осуществляют в соответствии с принятыми нормами на основе следующих корпоративных ценностей:
 - 2.1.1. клиентоориентированность и партнерство на основе приоритетности интересов клиента, глубокого понимания и эффективного удовлетворения его потребностей, сотрудничества на основе взаимной выгоды;
 - 2.1.2. инновационность и эффективность на основе стремления к внедрению наиболее эффективных транспортных технологий, использования доступных и законных средств обеспечения прибыльности и эффективности;
 - 2.1.3. самореализация и развитие: Общество предоставляет Работнику возможности реализовать свой потенциал и повышать свою профессиональную квалификацию;
 - 2.1.4. профессионализм и ответственность: способность брать на себя ответственность и выполнять обещания;
 - 2.1.5. ориентация на общий результат, а не отдельных бизнес-подразделений и дивизионов, достижение целей через совместные усилия;
 - 2.1.6. открытость и прозрачность на основе раскрытия информации о своей деятельности и финансовых результатах в пределах, установленных локальными нормативными актами Общества и законодательством Российской Федерации;
 - 2.1.7. соблюдение законов и норм на основе неукоснительного выполнения российского и международного законодательства, соблюдение отраслевых и корпоративных правил, стандартов, процедур;

2.1.8. корпоративная социальная ответственность на основе учета потребностей и интересов всех заинтересованных сторон среды существования Общества (защита окружающей среды, профессиональное управление охраной здоровья персонала и безопасностью труда, своевременная выплата налогов и заработной платы, забота о ветеранах, ответственная деловая практика и корпоративное управление).

2.2. Все корпоративные ценности одинаково значимы для Общества. При принятии решений должен соблюдаться их баланс без каких-либо предпочтений или очередности.

3. Нормы корпоративного поведения

3.1. Свою профессиональную деятельность Работники осуществляют на основе:

3.1.1 неукоснительного соблюдения законодательства Российской Федерации, Правил внутреннего трудового распорядка, иных локальных нормативных актов Общества;

3.1.2 полного и ответственного соблюдения должностных обязанностей в заданные сроки, исключения признаков формализма в своей работе;

3.1.3 ответственности за результаты общего труда;

3.1.4 установления и развития профессиональных связей, отношений в коллективе на основе уважения и взаимопомощи;

3.1.5 толерантного отношения к ошибкам коллег и самокритичной оценки своей деятельности, постоянной работы над своим развитием;

3.1.6 поддержания положительной репутации Общества, в том числе и в нерабочее время, предотвращения распространения или угроз распространения сведений, порочащих деловую репутацию Общества и деловых партнеров;

3.1.7 недопущения совместной работы лиц, состоящих в родственных связях, если их работа связана с непосредственной подчиненностью одного из них другому, а также протекции, обеспечивающей преимущества родным или близким при приеме на работу и в ходе их трудовой деятельности;

3.1.8 недопущения злоупотребления своим служебным положением, полномочиями;

3.1.9 недопущения возникновения ситуации, при которой личные интересы Работника в рамках исполнения им своих должностных обязанностей могут вступить в противоречие с законными интересами Общества;

3.1.10 сохранения беспристрастности при подготовке и принятии решений, руководствуясь только интересами Общества;

3.1.11 недопущения возникновения убытков, не поступлений планируемых доходов, потерь прибыли в результате действий/бездействий должностных лиц Общества, направленных на незаконное извлечение материальной и/или иной выгоды при выполнении своих должностных обязанностей;

3.1.12 воздержания при увольнении от выступлений и критических замечаний в адрес Общества и его Работников, не использовать сведения, ноу-хау, ставшие известными Работнику в ходе выполнения функциональных обязанностей в Обществе и относящихся к коммерческой тайне;

3.1.13 недопущения проявления предубеждения и дискриминации (словесно или действиями) по отношению к кому-либо на основании расовой, религиозной, национальной, половой либо политической принадлежности, социального

происхождения, имущественного и должностного положения, языка общения и других обстоятельств;

3.1.14 признания суверенности личности и неприкосновенности ее достоинства.

3.2. В своей профессиональной деятельности Руководители (лица, наделенные организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам) следуют следующим принципам:

3.2.1 на всех этапах работы с персоналом проведение честной, справедливой и открытой политики, как в отношении своих подчиненных, так и в отношении всех Работников;

3.2.2 информирование своих подчиненных о целях, задачах и сроках их исполнения для ясного и полного понимания ими смысла и их роли в решении;

3.2.3 рациональное делегирование подчиненным полномочий и предоставление им самостоятельности, исключение мелкой опеки;

3.2.4 создание атмосферы открытости в деловом общении, обеспечение организации труда, способствующей эффективному взаимодействию Работников и получению ими удовлетворения от работы;

3.2.5 построение и поддержание в коллективе устойчивого благоприятного морального климата, направленного на обеспечение открытого обмена мнениями, способствующего эффективному решению поставленных задач, а также на реализацию подчиненными своего потенциала;

3.2.6 создание условий для обучения и повышения профессиональной квалификации работников.

3.3. Общение в социальных сетях носит публичный характер. При общении Работников в социальных сетях недопустимо:

3.3.1 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 видеоматериалы, не соответствующие действительности или порочащие деловую репутацию Общества;

3.3.2 размещать личные фотографии на корпоративных страницах в социальных сетях и под корпоративными хэштегами.

4. Принципы и правила делового взаимодействия и поведения

4.1. Создание конструктивных профессиональных отношений в коллективе, между Руководителями и Работниками необходимо для эффективной ежедневной работы Общества.

4.2. Общение между Работниками должно строиться на доброжелательной основе, с уважением к окружающим и соблюдением общепринятых норм делового этикета. Во время нахождения в офисе необходимо здороваться как со знакомыми, так и с незнакомыми людьми. Не допускается применение ненормативной лексики, повышенного тона, неуважительных жестов.

4.3. При возникновении конфликтных ситуаций Работники должны принять исчерпывающие меры по их устранению, при необходимости привлечь к разрешению конфликта непосредственного и/или вышестоящего руководителя.

4.4. Руководителям рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:

4.4.1 быть личным примером хорошего владения нормами и правилами этики и делового этикета;

-
- 4.4.2 не критиковать подчиненных в присутствии других Работников, делать это конфиденциально, при этом критика должна быть конструктивной и корректной;
- 4.4.3 уметь признавать перед подчиненными свои ошибки и не преследовать их за конструктивную критику в свой адрес;
- 4.4.4 не связываться с Работником по телефону, почте или иным видам связи в не рабочие часы, выходные дни и во время отпуска по рабочим вопросам, за исключением экстренных ситуаций.
- 4.5. Работникам рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:
- 4.5.1 информировать непосредственного руководителя о причинах отсутствия, если в течение длительного времени невозможно присутствовать на рабочем месте (в том числе внутренние собрания, совещания, внешние встречи и переговоры);
- 4.5.2 не критиковать коллег своего подразделения в присутствии Работников из смежных подразделений, делать это конфиденциально;
- 4.5.3 не отвечать в присутствии коллег на некорректное поведение Руководителя и/или других Работников, не критиковать (даже если критика конструктивна и аргументирована), а делать это при личной встрече;
- 4.5.4 обсуждение вопросов проводить в конструктивной и корректной форме, способствующей эффективному решению вопросов и оптимизации профессиональной деятельности;
- 4.5.5 проявлять открытость и честность, как необходимые условия взаимодействия (неприемлемы интриги и манипуляции, не допускается распространение слухов, неаргументированных суждений и тревожных сообщений относительно деятельности Общества и/или Работников);
- 4.5.6 защищать права и интересы Общества.
- 4.6. При наличии трудовой деятельности вне Общества, Работники обязаны:
- 4.6.1 осуществлять иную трудовую деятельность только в нерабочее время, с учетом требований настоящего Кодекса, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- 4.6.2 осуществлять иную трудовую деятельность в других организациях, только если она не будет влиять на выполнение ими основных обязанностей, наносить ущерб имиджу и интересам Общества;
- 4.6.3 соблюдать правила сохранения коммерческой и иной служебной информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации и внутренними документами Общества, как в период работы в Обществе, так и после увольнения (независимо от причин увольнения).
- 4.7. Внешний вид Работников является одной из составляющих имиджа Общества и должен способствовать созданию деловой атмосферы. Руководитель ориентирует своих подчиненных на безусловное соблюдение установленных Кодексом требований. В Обществе общепринятым является деловой стиль одежды – строгий, сдержанный, консервативный и опрятный. Предпочтение отдается классическим моделям одежды сдержанных оттенков:
- 4.7.1 для женщин рекомендованы юбочные и брючные костюмы, блузы в сочетании с юбками или брюками классического стиля, закрытые сдержанные платья средней длины, не выше, чем на ладонь от колена. Сотрудницы должны умеренно использовать декоративную косметику;
-

-
- 4.7.2 для мужчин предпочтительны деловой костюм, рубашка и галстук. В жаркое время года допускается ношение рубашки с короткими рукавами без галстука, если нет встреч с клиентами и контрагентами;
- 4.7.3 свободный стиль в одежде допускается в пятницу при отсутствии деловых встреч, по нерабочим дням и в предпраздничные дни («дни без галстука»);
- 4.7.4 не допускается ношение спортивной, пляжной, домашней одежды и обуви (шорты, футболки, майки, топы, леггинсы, сланцы и т.п.), одежды из прозрачных тканей, массивной бижутерии;
- 4.7.5 не допускается яркий макияж и использование интенсивных ароматов.
- 4.8. Находясь в офисе Общества, а также при исполнении служебных обязанностей вне офиса, необходимо:
- 4.8.1 неукоснительно соблюдать Правила внутреннего трудового распорядка, действующие в Обществе;
- 4.8.2 соблюдать требования охраны труда, правила пожарной безопасности и требования пропускного и внутриобъектного режимов, утвержденных локальными нормативными актами Общества;
- 4.8.3 бережно относиться к имуществу Общества, обеспечивать его сохранность;
- 4.8.4 эффективно использовать оборудование и технику в строгом соответствии с правилами по работе с информационными ресурсами, утвержденными в Обществе;
- 4.8.5 надлежащим образом следовать правилам информационной безопасности, утвержденным в Обществе;
- 4.8.6 соблюдать правила делового этикета, поддерживать вежливые и корректные отношения с коллегами, атмосферу взаимопонимания и сотрудничества;
- 4.8.7 содержать рабочее место в чистоте и убирать с рабочего стола по окончании рабочего дня служебные документы, предметы и материалы, использование или разглашение которых сторонним лицам может нанести ущерб Обществу;
- 4.8.8 при нахождении на рабочем месте и проведении переговоров необходимо переводить мобильный телефон в беззвучный режим;
- 4.8.9 использовать наушники во время проведения дистанционных совещаний на рабочем месте;
- 4.8.10 перед началом отпуска или во время отсутствия на рабочем месте в течение одного дня и более, настраивать в рабочей почте автоответ с указанием срока отсутствия и контактов замещающих Работника лиц.
- 4.9. В офисе Общества, а также при исполнении служебных обязанностей вне пределов офиса недопустимо:
- 4.9.1 употребление работниками Обществ, независимо от занимаемой ими должности, алкогольных напитков, наркотических или токсических средств в течение рабочего времени и на рабочем месте, включая праздничные даты и корпоративные события;
- 4.9.2 наличие или хранение спиртных напитков на рабочем месте работников Обществ;
- 4.9.3 прибытие на территорию объектов Обществ или нахождение на рабочем месте персонала в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения;
- 4.9.4 участие персонала в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения во внешних встречах, переговорах или при
-

- представлении интересов Обществ в других организациях либо государственных органах;
- 4.9.5 курение на рабочем месте и в служебных помещениях (курение возможно только на улице, в специально отведенных местах);
- 4.9.6 грубое поведение, явное неуважение (некорректное обращение, крик, оскорбления и т.п.) к вышестоящему и/или непосредственному руководителю, подчиненному, коллеге, клиенту или партнеру или иному лицу, как в личной беседе, так и по телефону;
- 4.9.7 разглашение или содействие разглашению конфиденциальной информации;
- 4.9.8 отказываться от выполнения заданий и поручений Руководителей, если они не противоречат локально-нормативным актам Общества и законодательству РФ;
- 4.9.9 оскорбительные высказывания об Обществе, его Работниках, клиентах;
- 4.9.10 действия и заявления, выходящие за пределы компетенции и полномочий Работника;
- 4.9.11 причинение материального ущерба Обществу;
- 4.9.12 дискриминация, любые формы преследования по национальным, возрастным, половым, религиозным и иным признакам, а также другим обстоятельствам, не связанным с деловыми качествами Работников;
- 4.9.13 обсуждение с кем бы то ни было личностных и/или деловых качеств, условий оплаты труда и других персональных данных Работников.

5. Принципы и правила делового общения с клиентами и партнерами

- 5.1. Каждый Работник осознает, что представляет Общество, и каждое его действие может быть воспринято как действие Общества в целом.
- 5.2. Общение Работников с клиентами и партнерами должно быть направлено на достижение результата, при этом способствовать созданию комфортных условий обслуживания клиентов.
- 5.3. Работник должен соблюдать следующие правила:
- 5.3.1 исключительное отношение к любому и каждому клиенту (общение с клиентом должно происходить в вежливой форме, с готовностью разрешить возникшие вопросы/просьбы);
- 5.3.2 при общении с клиентом необходимо проявлять эмпатию, выдержку и терпение, демонстрировать доброжелательность, умение слушать и спокойно воспринимать позицию клиента, не поддаваться эмоциональному воздействию клиента;
- 5.3.3 недопустимо разговаривать с клиентом с угрожающими, звучащими недружелюбно интонациями или на повышенных тонах;
- 5.3.4 избегать категорических отказов/заявлений в ответ на просьбу клиента (невозможность уступки или отказ должны быть высказаны в вежливой форме и мотивированы);
- 5.3.5 при намерении клиента обсудить возникшую ситуацию с Руководством, Работник доводит спорный вопрос до сведения Руководства до обращения клиента;
- 5.3.6 следует уважительно относиться ко времени клиента и не допускать опозданий на встречи;

- 5.3.7 при обращении клиента по телефону, в случае отсутствия Работника, ответственного за взаимодействие с данным клиентом, другой Работник обязан ответить и принять информацию от клиента (на случай возможности обращения клиента в момент отсутствия Работника, следует заблаговременно оставить для клиента необходимую информацию);
- 5.3.8 общение между Работниками в присутствии клиента должно быть безукоризненно вежливым и корректным;
- 5.3.9 недопустимо обсуждать при клиенте внутренние вопросы Общества, а также вопросы, не относящиеся к предмету обсуждения;
- 5.3.10 воздерживаться от действий и заявлений, консультирования клиентов по вопросам выходящих за пределы компетенций и полномочий Работника, в том числе, во избежание случайного предоставления ложной информации.

6. Заключительные положения

- 6.1. Настоящий Кодекс обязателен для исполнения всеми работниками Общества.
- 6.2. Нарушение работником положений Кодекса подлежит моральному осуждению, а в случаях, предусмотренных федеральными законами, нарушение положений Кодекса влечет применение к работнику мер юридической ответственности.
- 6.3. Все работники Общества должны быть ознакомлены с настоящим Кодексом под подпись.
- 6.4. Настоящий Кодекс, а также все изменения и дополнения к нему утверждаются приказом по Обществу.