

У т в е р ж д е н о
Советом директоров
ПАО "Таттелеком"
протокол № 7
от "03" ноября 2017г.
Председатель Совета директоров
подпись В.Ю.Сорокин

КОДЕКС
КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ И СЛУЖЕБНОГО ПОВЕДЕНИЯ
РАБОТНИКОВ ПАО "ТАТТЕЛЕКОМ"

г. Казань, 2017 год

Содержание

1. Перечень терминов и определений.....	3
2. Миссия ПАО «Таттелеком».....	5
3. Общие положения.....	5
4. Цели и задачи Кодекса.....	6
5. Корпоративные ценности Компании и принципы управления.....	7
6. Взаимоотношения Работников и Компании.....	9
7. Этические принципы и нормы корпоративного поведения Руководителей.....	11
8. Этические принципы и нормы корпоративного поведения Работников.....	13
9. Правила взаимоотношений с коллегами.....	18
10. Правила внешних взаимоотношений.....	19
11. Информационная открытость и соблюдение конфиденциальной информации.....	23
12. Подарки.....	25
13. Конфликт интересов.....	26
14. Контроль над соблюдением положений Кодекса.....	27
15. Заключительные положения.....	27

1. Перечень терминов и определений

1.1. Деловая этика - совокупность норм поведения, правил и принципов, регулирующих отношения, возникающие в процессе делового общения.

1.2. Дресс-код – форма одежды, требуемая при посещении определённых мероприятий, организаций, заведений.

1.3. Деловая переписка – набор правил и средств, которые нужно знать, чтобы грамотно составлять любые документы.

1.4. Карьерный рост – расширение полномочий и ответственности сотрудника, движение вверх, переход с одного уровня управления на другой.

1.5. Миссия – предназначение и смысл существования организации для ее акционеров и сотрудников, клиентов и деловых партнеров, среды обитания и общества в целом.

1.6. Корпоративная этика - совокупность этических принципов и норм делового общения, которыми руководствуются в своей деятельности Компания, его руководители и Работники при выполнении должностных обязанностей.

1.7. Коллективный договор - правовой акт, регулирующий социально-трудовые, экономические и профессиональные отношения на предприятии, и заключаемым работниками и работодателем в лице их представителей в целях обеспечения социальных и трудовых прав гарантий работников, повышения жизненного уровня работников и членов их семей.

1.8. Коммерческая тайна – сведения любого характера (производственные, технические, экономические, организационные и другие, в том числе о результатах интеллектуальной деятельности в научно-технической сфере, а также сведения о способах осуществления профессиональной деятельности, которые имеют действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности их третьим лицам, к которым у третьих лиц нет свободного доступа на законном основании и в отношении которых Компанией введен режим коммерческой тайны. К коммерческой тайне не могут быть отнесены сведения, которые должны являться общедоступными на законных основаниях.

1.9. Конфликт интересов - ситуация, при которой личная заинтересованность (прямая или косвенная) работника (представителя организации) влияет или может повлиять на надлежащее исполнение им должностных (трудовых) обязанностей и при которой возникает или может возникнуть противоречие между личной заинтересованностью работника и правами и законными интересами Компании, способное привести к причинению вреда правам и законным интересам, имуществу и (или) деловой репутации Компании.

1.10. Конфиденциальная информация - любые сведения, независимо от формы их представления, в том числе составляющие тайну связи, коммерческую тайну, персональные данные, иные сведения, охраняемые в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также нормативными актами и документами Компании.

1.11. Подарок – любая ценность в материальной форме, за которую отсутствует обязанность оплаты, т.е. переданная безвозмездно, в том числе вещи, услуги, работы, оплата развлечений, транспортных расходов, скидки, предоставление в пользование имущества (транспортных средств, жилых помещений).

1.12. Противоправное действие - действие или бездействие, совершенное в нарушение законодательства.

1.13. Руководители – работники Компании, которые согласно своим должностным обязанностям выполняют управленческие функции.

1.14. Работники – используется в отношении физических лиц, имеющих трудовые отношения с Компанией (как работодателем), закрепленные трудовым договором, занятых как полный, так и неполный рабочий день, а также лиц, выполняющих работы (оказывающих услуги) на основании гражданско-правовых договоров - в течение всего срока действия договора.

1.15. Этические нормы - система общих ценностей и правил этики, соблюдение которых Компания требует от своих Работников.

2. Миссия ПАО "Таттелеком"

Мы - команда высокопрофессиональных специалистов, работающих в сплоченном коллективе предприятия - лидера в отрасли связи Республики Татарстан.

Наша цель: повышение ценности компании через предоставление абонентам новейших услуг высокого качества, отвечающих требованиям завтрашнего дня; обеспечение сотрудникам возможности роста профессионального уровня и материального благосостояния.

Наши задачи: коллективный труд на благо общества - наши абоненты должны получать больше, чем абоненты конкурентов.

Наши принципы: открытость для клиентов, честность перед акционерами, лидерство в инновациях.

3. Общие положения

3.1. Настоящий Кодекс корпоративной этики и служебного поведения Работников ПАО "Таттелеком" (именуемый в дальнейшем – Кодекс) разработан в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 25.12.2008 г. № 273-ФЗ "О противодействии коррупции другими локальными нормативными актами Компании".

3.2. Кодекс устанавливает общие правила и стандарты служебного поведения Работников ПАО "Таттелеком" (далее - Компания), затрагивающих этику деловых отношений и направленных на формирование этичного, добросовестного поведения работников и Компании в целом.

3.3. Кодекс призван повысить эффективность выполнения Работниками Компании своих должностных обязанностей и поддерживать безупречную репутацию Компании.

3.4. Действие настоящего Кодекса распространяется на всех лиц, являющихся Работниками Компании и находящимися с ней в трудовых отношениях, вне зависимости от занимаемой должности и выполняемых функций.

3.5. Знание и соблюдение Работниками Компании положений Кодекса является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности и трудовой дисциплины.

3.6. Положения Кодекса должны соблюдаться Работниками не только в рабочее время, но и во время внерабочих мероприятий, если они затрагивают интересы Компании или если Работник воспринимается третьими лицами в качестве представителя Компании.

3.7. Знание и соблюдение Работниками Компании настоящего Кодекса является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности трудовой дисциплины;

3.8. Ознакомление Работников Компании с Кодексом производится при приеме на работу в порядке, предусмотренном статьей 68 Трудового кодекса Российской Федерации (до подписания трудового договора).

4. Цели и задачи Кодекса

4.1. Целями Кодекса являются:

- установление этических норм и правил служебного поведения Работников Компании для достойного выполнения ими своих должностных обязанностей;
- содействие укреплению деловой репутации и имиджа Компании, доверия клиентов и партнеров к Компании;
- развитие единой корпоративной культуры, основанной на высоких этических стандартах, поддержание в коллективе атмосферы доверия, взаимного уважения и порядочности;
- определение стандартов деятельности Компании и поведения ее Работников, направленных на повышение конкурентоспособности, прибыльности, финансовой стабильности и эффективности Компании;
- снижения коррупционных рисков;

4.2. Задачами Кодекса являются:

- закрепление Миссии и Корпоративных ценностей Компании;
- обеспечение осознания работниками Компании персональной ответственности перед Клиентами, деловыми партнерами и акционерами Компании за выполнение своих должностных обязанностей, своей роли в реализации Миссии Компании;
- выработать у Работников стремление соблюдать этические нормы поведения;
- создание и поддержание здоровой деловой атмосферы в коллективе Компании;
- поддержание и укрепление репутации Компании;
- формирование эффективной системы антикоррупционного противодействия в Компании.

5. Корпоративные ценности Компании и принципы управления

5.1. Корпоративными ценностями Компании являются:

- **уважение к человеку** – уважение мнений других и терпимое отношение к любым различиям между нами, открытое и доброжелательное обсуждение проблем, совместимое решение производственных задач;
- **профессионализм** – глубокое знание своей специальности, ответственное и добросовестное отношение к обязанностям, качественное и своевременное исполнение поставленных задач, совершенствование профессионального уровня.
- **эффективность** – достижение максимальных результатов при условии оптимального использования человеческих, информационных и финансовых ресурсов.
- **постоянное повышение качества** – осуществление деятельности в соответствии с международным стандартом качества ИСО 9001-2011, ориентация на удовлетворение требований клиентов за счет предоставления качественных услуг.
- **сотрудничество** - открытое взаимодействие с клиентами, партнерами, государственными органами и СМИ, слаженная работа единой команды, в которой каждый отвечает за общий результат – успех Компании.
- **оптимизм** – вера в лучшее придает сотрудникам силу и уверенность, обеспечивает высокую трудоспособность и нацеленность на успехи.

5.2. Репутация Компании и доверие к ней – условие реализации ее миссии и целей. Следование принципам поможет Работникам поддерживать высокую репутацию Компании. В Компании действуют следующие принципы управления:

- **принцип персональной ответственности** - за каждую задачу, за каждый участок работы несет ответственность конкретный Работник;
- **принцип коллегиального обсуждения** - в процессе принятия решения можно и нужно обсуждать его широким кругом, получая как можно больше мнений и альтернатив, таким образом, любые сомнения возражения следует высказывать в процессе обсуждения решения, после того как решение принято, его следует исполнять.
- **принцип делегирования полномочий при разработке решений** – работая над какой-либо задачей, сотрудник может и должен не только обозначить проблемную область, но и предложить варианты решений;
- **принцип результативности** - при достижении результата приоритет отдается задаче, а не процедуре, в случае необходимости изменения процедуры для достижения эффективного результата, Работник обязан обратиться к руководителю и инициировать изменение процедуры.

6. Взаимоотношения Работников и Компании

6.1. При осуществлении своей деятельности Компания:

- соблюдает нормы законодательства Российской Федерации, локальных актов, разработанных регламентов, положений Компании;
- обеспечивает соблюдение и уважение прав человека;
- предоставляет возможность для повышения уровня квалификации сотрудников, их личностного и карьерного роста;
- противодействует коррупции;
- стремится к тому, чтобы все отношения с клиентами, деловыми партнерами и иным лицами были взаимовыгодными;
- совершенствует систему мотивации и оценки труда;
- ведет в отношении своих сотрудников политику равных возможностей, отсутствия дискриминации;
- обеспечивает безопасность труда.

6.2. Работники – это главное достояние Компании. Руководство Компании относится к своим сотрудникам с доверием и уважением и заинтересовано в формировании долгосрочных отношений с ними на основе российского трудового законодательства и уважения к правам человека.

6.3. Компания проводит честную, справедливую и открытую политику в отношении своих Работников с учетом индивидуальных особенностей каждого сотрудника. Данная политика действует на всех этапах работы с персоналом:

- при отборе кандидатов;
- при зачислении в штат;
- при продвижении по карьерной лестнице;
- при выплате премий и компенсаций;
- при зачислении в кадровый резерв;
- при увольнении.

6.4. Для представительства интересов Работников создана Объединенная первичная профсоюзная организация Компании, целями создания и деятельности которой являются представительство и защита индивидуальных и коллективных социально - трудовых прав и интересов Работников Компании в вопросах трудовых отношений, условий и оплаты труда, охраны здоровья, соблюдения социальных гарантий и содействие в реализации элементов корпоративной культуры.

6.5. Отношения между Работниками и Компанией строятся на основе доверия и взаимопонимания.

6.6. Компания предоставляет молодым специалистам условия, способствующие скорейшей адаптации в коллективе, реализации их потенциала и эффективной работе.

6.7. Компания создает кадровый резерв – специально сформированную и подготовленную группу Работников, сочетающих в себе высокий уровень развития управленческих профессиональных компетенций и профессиональных навыков, соответствующих корпоративным требованиям и предназначенных для выдвижения на руководящие должности более высокого уровня.

6.8. Компания стремится к тому, чтобы каждый Работник искренне гордился тем, что он работает в Компании.

6.9. Следование высоким этическим принципам и поддержание репутации Компании – одна из основных задач всех работников. В связи с этим Компания ожидает от Работников:

- компетентности:

- глубокие и всесторонние знания по специальности;
- высокий профессионализм;
- умение строить отношения с партнерами и коллегами;
- владение смежными специальностями и наличие знаний в смежных областях.

- инициативности:

способность предлагать новые подходы и идеи;
стремление к самосовершенствованию;
активность и самостоятельность мышления;
готовность и способность брать на себя ответственность.

- Личностных качеств:

честность, порядочность, искренность;
доброжелательность в отношениях с коллегами;
высокая внутренняя культура и самодисциплина;
понимание специфики работы в Компании и умение сохранять конфиденциальность информации.

- в корпоративном поведении:

преданность и лояльность Компании;
содействие формированию духа сплоченной команды;
готовность оказать поддержку и прийти на помощь.

7. Этические принципы и нормы корпоративного поведения Руководителей

7.1. Создание конструктивных профессиональных отношений между Руководителями и Работниками необходимо для ежедневной эффективной работы Компании и для ее будущего развития.

7.2. Система исполнения Кодекса опирается на этическое лидерство Руководителей. Работники, занимающие руководящие должности в Компании, должны следовать следующим принципам:

- быть для своих подчиненных Работников образцом профессионализма, безупречной репутации, способствовать формированию в Компании благоприятного морально-психологического климата, способствующего эффективному решению поставленных задач;

- поддерживать корпоративную культуру, неприемлемость коррупции и формировать образцы этического поведения;

- обеспечивать открытый доступ к информации, необходимой работникам для выполнения своих должностных обязанностей, возможность осуществления обратной связи;

- принимать все необходимые меры по предупреждению противоправных действий со стороны подчиненных Работников, которые могут быть направлены на нарушение интересов Компании;

- создать атмосферу открытости в деловом общении, обеспечить организацию труда, способствующей эффективному взаимодействию Работников Компании и удовлетворению их от работы;

- проявлять высокую требовательность в отношениях с подчиненными, принципиальность, но одновременно не допускать высокомерия, пренебрежительного тона, грубости, некорректных и оскорбительных замечаний, необоснованных претензий и обвинений;

- делегировать рационально полномочия должностным лицам нижестоящего уровня, продуктивно использовать рабочее время Работников, ставить перед ними реалистичные задачи, подкрепленные необходимыми ресурсами и соответствующие уровню их профессиональной квалификации;

- поддерживать среди Работников культуру неприятия коррупции, а также внедрять в практику работы своих подразделений процедуры по противодействию коррупции и организовывать обучение Работников основам противодействия вовлечению в коррупционную деятельность;

- поддерживать у своих подчиненных дух командной работы и партнерства, чувство ответственности, стремление к профессиональному совершенствованию и новаторству;

- следовать в своей профессиональной деятельности самым высоким стандартам делового общения и поддерживать деловую репутацию и имидж Компании в деловых кругах, при взаимодействии с клиентами и контрагентами;
- создавать условия для обучения, самообразования Работников и повышения ими профессиональной квалификации, содействовать формированию кадрового резерва;
- не допускать участия Компании в сомнительных сделках, участие в которых может нанести даже в отдаленной перспективе материальный либо репутационный ущерб Компании.

8. Этические принципы и нормы корпоративного поведения Работников

8.1. Основные принципы этики Работников Компании являются основой их поведения в связи с осуществлением ими своих трудовых обязанностей. Все Работники обязаны следовать следующим общим принципам и правилам этики:

- исполнять свои трудовые обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне в целях обеспечения эффективной работы Компании;
- информировать непосредственного Руководителя о причинах отсутствия на рабочем месте в течение длительного времени;
- знать в лицо и по имени-отчеству Руководителей Компании;
- осуществлять свою трудовую деятельность исключительно в рамках своих полномочий, установленных должностными инструкциями или иными локальными нормативными актами (приказами) Компании.
- проявлять вежливость, доброжелательность, корректность, внимательность и терпимость в обращении со своими коллегами, контрагентами и другими заинтересованными лицами Компании;
- соблюдать нормы трудовой, профессиональной этики и правила делового поведения;
- относиться уважительно к корпоративной символике Компании;
- уважать достоинство других людей и помнить, что по поведению отдельного Работника судят о Компании в целом;
- исключить действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных/финансовых интересов, препятствующих добросовестному исполнению своих трудовых обязанностей;
- воздерживаться от публичных высказываний (в том числе в сети Интернет), суждений и оценок в отношении деятельности Компании, если это не входит в должностные обязанности Работника Компании;
- соблюдать установленные настоящим Кодексом и другими локальными нормативными актами Компании ограничения и запреты при исполнении своих трудовых обязанностей;
- соблюдать субординацию при решении вопросов. Предлагать на рассмотрение непосредственному Руководителю проработанные и взвешенные решения. Принятые решения исполнять неукоснительно;
- воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении Работниками должностных обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб их репутации или авторитету Компании;
- следовать высоким моральным требованиям, таким, как честь ответственность, непредвзятость, справедливость, доброжелательность, являющимися необходимыми условием успешного выполнения Компанией своих целевых задач;
- проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям своих коллег, контрагентов, учитывать их культурные и иные особенности, в том числе различных этнических, социальных групп и конфессий.

8.2. Работники в своем поведении не допускают злоупотребления служебным положением:

- злоупотребление служебным положением возникает, когда Работник Компании ставит свои личные интересы выше интересов Компании;
- при исполнении своих обязанностей Работники не могут участвовать в деятельности, прямо или косвенно влияющей на деловые решения, производственные или финансовые процессы Компании, если в результате этой деятельности возникает или может возникнуть ситуация конфликта личных интересов и интересов Компании (конфликт интересов).

8.3. Недопустимы для Работников Компании следующие действия:

- формальное отношение к выполнению своих функций, проявляющееся в выполнении трудовых процессов, не добиваясь содержательного фактического результата;
- критику Компании в присутствии посторонних людей, так как это компрометирует Компанию;
- грубости, нецензурной речи, проявлений пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомερных и незаслуженных обвинений;
- публичных высказываний, которые представляют работу Компании или работу в Компании в неверном, искаженном свете, способных прямо или косвенно негативно отразиться на имидже и репутации Компании;
- распространение или угрозу распространения недостоверных сведений, порочащих репутацию Компании, применение или угрозу применения незаконных способов осуществления профессиональной деятельности;
- сознательного нанесения ущерба Компании.

8.4. Проведение собраний и совещаний.

Собрания и совещания являются важнейшей составляющей деятельности Компании. При проведении собраний и совещаний следует использовать отведенное время с максимальной эффективностью, соблюдая Работниками следующие нормы и правила этикета:

- предварительно ознакомиться с повесткой дня;
- подготовить все необходимые материалы, заранее подготовленные вопросы и/или комментарии;
- не опаздывать;
- отключать мобильные телефоны.

8.5. Телефонное общение.

Успешное проведение Работниками Компании делового телефонного разговора с коллегами, клиентами, партнерами и другими заинтересованными лицами способствует созданию благоприятного впечатления о Компании в целом. Важно, чтобы служебный, деловой телефонный разговор велся в спокойном вежливом тоне и вызывал положительные эмоции.

Основа успешного проведения делового телефонного разговора:

- компетентность,
- тактичность,
- доброжелательность,
- владение приемами ведения беседы,
- стремление оперативно и эффективно решить проблему или оказать помощь в ее решении. Главные требования культуры общения по телефону – краткость (лаконичность), четкость и ясность не только в мыслях, но и в их изложении.

8.6. Деловая переписка с партнерами, клиентами, коллегами, организациями - одно из важнейших направлений Компании. Ведение Работниками точной и грамотной деловой переписки по правилам - залог формирования позитивного имиджа Компании.

К содержанию деловых писем предъявляются следующие требования:

- точность и ясность изложения мыслей — короткие слова, короткие фразы, короткие абзацы;
- максимальная доступность текста для понимания, употребление простых фраз, точно и однозначно выражающих суть;

- краткость, отсутствие лишних слов и пустых фраз, хотя короткое письмо составить труднее длинного;
- грамотность - соблюдение норм грамматики и правописания, а также требований делового этикета;
- корректность - деловой и вежливый стиль изложения, не исключающий живости и образности языка, оставляющий приятное впечатление о человеке.

8.7. Корпоративный дресс - код играет важную роль для благоприятного имиджа Компании и является неотъемлемой частью корпоративной культуры.

Дресс - код содержит в себе требования ко всем аспектам внешнего вида работника: одежде, обуви, аксессуарам, а также макияжу, маникюру и даже использованию парфюмерии. Внешний вид Работников Компании при выполнении ими должностных обязанностей должен соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность и соответствовать имиджу и репутации Компании.

Работникам рекомендуется:

- придерживаться делового стиля в одежде первые четыре дня рабочей недели, в пятницу допускается более свободный стиль в одежде в случае отсутствия запланированной у Работника деловой встречи;
- выглядеть аккуратно, с причесанными волосами;
- иметь на рабочем месте чистую обувь в зимний и межсезонный период;
- использовать единый стиль деловой одежды Работникам офисов продаж и обслуживания, участвующим в обслуживании клиентов, с элементами фирменной одежды (платки, галстуки, значки) и обязательного наличия "бейджа";
- одевать специальную одежду, обувь и другие средства индивидуальной защиты сотрудникам технических подразделений.

Для всех Работников не допускается ношение спортивной и пляжной одежды и обуви (шорты, футболки, майки, топики, легинсы, сланцы и т.д.).

8.7.1. Внешний вид Работника не должен чересчур привлекать внимание, он должен подчеркивать его профессионализм. Достойный внешний вид, профессиональная компетентность вызывают уважение и интерес клиентов, партнеров к Компании.

8.7.2. Руководители структурных подразделений ориентируют своих подчиненных на безусловное соблюдение установленных Кодексом требований, касаясь соблюдения корпоративного дресс - кода.

9. Правила взаимоотношений с коллегами

9.1. Отношения в коллективе влияют на настроение Работников и их желание работать, во многом определяют результат всей работы Компании. Создавая и поддерживая комфортную рабочую обстановку, Работники Компании соблюдают следующие нормы и правила делового этикета:

- помогать коллегам, делиться знаниями и опытом;
- уважительно относиться друг к другу;
- содействовать коллегам в решении задач, стремиться находить общие цели и взаимопонимание вне зависимости от того, в каком подразделении Компании они работают;
- хвалить коллег за хорошо выполненную работу;
- всегда извиняться за свое некорректное поведение;
- принимать меры по предупреждению коррупции;
- соблюдать нормы общественной морали во взаимоотношениях;
- пресекать интриги, слухи, сплетни;
- не обсуждать личные или профессиональные качества коллег в их отсутствие;
- поддерживать климат доверия, проявлять конструктивность и заботу;

- воздерживаться от неконструктивной и неаргументированной критики Работника, проявлять тактичность при обоснованной критике;
- не допускать дискриминации по признакам пола, возраста, национальности, вероисповедания, убеждений, социального положения, образования, трудового стажа;
- не допускать употребления ненормативной лексики, повышенного тона, неуважительных жестов.

Общение между Работниками должны строиться на доброжелательной основе, с уважением к окружающим и соблюдением общепринятых норм делового этикета.

10. Правила внешних взаимоотношений

10.1. Отношения Компании с Клиентами, деловыми партнерами, органами государственной власти, СМИ строятся на следующих принципах:

- добросовестности;
- профессионализма;
- партнерства;
- взаимного доверия и уважения;
- полноты раскрытия необходимой информации;
- нерушимости обязательств.

10.1.1. Этические нормы отношений с клиентами

Компания считает своей приоритетной задачей удовлетворенность клиентов предоставляемыми услугами и стремится к обеспечению качественного обслуживания. Компания стремится обеспечивать высокое качество, экономическую привлекательность и конкурентоспособность своих услуг.

Для Компании клиент:

- определяет материальное благосостояние Компании;
- определяет уровень делового сотрудничества;
- задает уровень технического развития;
- предполагает уважительное отношение к своим экономическим интересам.

Работники Компании должны стремиться к максимально полному удовлетворению запросов клиентов, предоставлению им полной и достоверной информации и обеспечивать вежливое и корректное обращение с ними.

Этичны следующие нормы отношений с клиентами:

- компетентность, оперативность и вежливость;
- написание материалов рекламного, справочного и разъяснительного характера понятным для клиентов языком, разъяснение в тексте специальных терминов и понятий;
- приоритет в удовлетворении потребностей и ожиданий клиентов в части предоставления услуг и обслуживания;
- информирование клиентов о сложившемся отраслевом рынке на территории Республики Татарстан.

Неэтичны следующие отношения с клиентами:

- ложные или преувеличенные обещания с клиентами;
- преднамеренное или непреднамеренное введение клиентов в заблуждение относительно возможностей обслуживания и оказания услуг;
- несоблюдение конфиденциальности при обслуживании клиентов;
- предвзятость или корыстная заинтересованность при обслуживании.

10.1.2. Отношения с деловыми партнерами

Компания убеждена в том, что залогом его успеха являются долгосрочные отношения с деловыми партнерами (поставщиками, подрядчиками, партнерами по совместным проектам и т.д.), основанные на взаимном уважении, доверии, честности и справедливости.

При взаимодействии с деловыми партнерами Компания:

- добросовестно исполняет принятые на себя обязательства перед деловыми партнерами;
- соблюдает условия контрактов/договоров с деловыми партнерами и выполняет свои обязательства по отношению к ним;
- создает и поддерживает взаимовыгодные коммерческие отношения с деловыми партнерами, руководствуясь принципами взаимоуважения и компромисса;
- оказывает полную поддержку внешним аудиторам, предоставляя достоверную финансовую информацию при проведении аудита или оценке финансовых показателей;
- придерживается честной и свободной конкуренции и осуждает все проявления недобросовестной конкуренции, которые могут не только негативно сказаться на репутации, но и подорвать доверие партнеров к Компании.

10.1.3. Отношения с акционерами

В отношениях с акционерами Компания:

- придерживается прозрачности своей деятельности и обеспечивает высокий уровень корпоративного управления для достижения целей, поставленных акционерами;
- не допускает каких-либо попыток незаконным способом повлиять на решения акционеров или их представителей.

Практика корпоративного поведения в Компании направлена на обеспечение равного и уважительного отношения к акционерам.

Акционеры Компании:

- определяют основные направления развития Компании;
- имеют право на регулярное, полное и своевременное получение достоверной информации о результатах деятельности Компании;
- проводят взвешенную дивидендную политику и не допускают злоупотреблений своими правами акционеров в ущерб интересам к коммерческой тайне Компании;
- требуют от директоров и менеджеров Компании соблюдения принятых этических правил.

Компания стремится к обеспечению долгосрочного благосостояния акционеров путем повышения капитализации, реализации сбалансированных стратегических задач и снижения рисков в своей деятельности.

10.1.4. Отношения с конкурентами

Взаимоотношения Компании с конкурентами строятся на следующих принципах:

- честной конкуренции, справедливого продвижения услуг;
- отказа от неэтичных или несправедливых способов воздействия на конкурентов и угроз их использования;
- отказа от незаконных форм деятельности;
- в случае возникновения разногласий и споров в конкурентной борьбе приоритет отдается переговорам и поиску компромисса.

10.1.5. Отношения со средствами массовой информации

Компания следит за соблюдением высоких стандартов во взаимодействии со средствами массовой информации (далее – СМИ). Информационная политика Компании предусматривает создание возможности получения свободного и необременительного доступа к информации о Компании.

В отношениях со СМИ Компания руководствуется следующими принципами:

- любые контакты с представителями СМИ – интервью, публикации, участие в пресс-конференциях, брифингах для прессы – Работники Компании осуществляют только по согласованию с руководством Компании в пределах своей компетенции и предоставленных полномочий;
- каждый Работник должен понимать и всегда помнить, что любая высказанная им как сотрудником Компании точка зрения (или распространенная информация) непосредственно соотносится с самой Компанией, ее имиджем и влияет на ее репутацию в деловом сообществе;

- гарантирует соответствие всех размещаемых материалов действующему законодательству (в частности «Закон о рекламе» и «Закон о конкуренции»);
- не инициирует и не поощряет появления в СМИ сведений, порочащих конкурентов.

10.1.6. Отношения с органами государственной власти и местного самоуправления

Компания стремится налаживать и поддерживать прочные, конструктивные и открытые взаимоотношения с органами государственной власти, и местного самоуправления на основе независимости сторон.

Общество не допускает попыток оказывать влияние на решения органов государственной власти и местного самоуправления.

Во взаимоотношениях с органами государственной власти и местного самоуправления Компания придерживается следующих принципов:

- выстраивает и поддерживает с органами государственной власти и местного самоуправления уважительные, конструктивные отношения без личной заинтересованности, не прибегая к взяточничеству и иным неправомерным способам оказания влияния на принятие административных решений;
- получает все государственные лицензии и прочие разрешения и одобрения, необходимые для осуществления своей деятельности;
- не принимает ни прямого, ни косвенного участия в политических движениях или организациях;
- уплачивает налоги своевременно и в полном объеме;
- оказывает поддержку государству по социальным проектам сельской телефонии.

11. Информационная открытость и соблюдение конфиденциальной информации

11.1. Соблюдение принципов работы с информацией конфиденциального характера является одним из необходимых условий поддержания стабильности Компании. Разглашение конфиденциальной информации может нанести ущерб Компании.

11.2. Компания устанавливает порядок, формы и способы представления служебной информации, исходя из требований действующего законодательства, характера передаваемой информации и потребностей заинтересованных лиц.

11.3. Компания обеспечивает раскрытие информации о своей деятельности в соответствии с законодательством Российской Федерации на основе принципов договоренности регулярности, оперативности ее предоставления, баланса между открытостью и соблюдением интересов.

11.4. Объем информации, предоставляемый клиентам, деловым партнерам определяется характером предоставляемых им услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации, настоящим Кодексом и внутренними документами Компании.

11.5. Клиенты Компании, деловые партнеры должны быть уверены в том, что любая информация о них, и их деятельности, включая информацию о том, что они-клиенты или партнеры Компании, является конфиденциальной и не подлежит раскрытию, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации, или, когда раскрытие информации происходит по просьбе клиента, делового партнера и не противоречит условиям договора с ним.

11.6. Для сохранения информации конфиденциального характера Работникам необходимо соблюдать следующие требования:

- использовать информацию конфиденциального характера только в рамках выполнения служебных обязанностей. Передача подобной информации любым другим лицам, в том числе коллегам, чья работа не связана с ее использованием, возможна только с разрешения непосредственного Руководителя, если это не противоречит нормативным документам Компании;

- соблюдать правила использования, доступа и безопасности программного обеспечения, информационных баз данных;

- сохранять конфиденциальность закрытой служебной информации Компании в соответствии с ранее данными или письменными обязательствами после окончания трудовых отношений с Компанией и не использовать эту информацию в личных целях;

- предоставлять информацию достоверную, достаточную и своевременную в ходе исполнения своих профессиональных обязанностей как внутри Компании, так и третьим лицам.

11.7. Компания сохраняет конфиденциальность служебной информации о своих Работниках, включая информацию персонального характера и информацию о личных доходах. Компания обеспечивает конфиденциальность данной информации, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

11.8. Компания не требует от своих Работников раскрытия конфиденциальной информации, которой они имели доступ, работая в других организациях.

12. Подарки

12.1. Подарки Работникам Компании, клиентам, деловым партнерам и другим лицам не должны никаким образом влиять на способность принятия ими непредвзятых и справедливых деловых решений.

Сотрудники могут принимать от третьих лиц и предлагать деловые подарки, если они соответствуют следующим условиям:

- не запрещены законом;

- их стоимость не превышает 3 000 рублей;

- они не могут быть расценены как коммерческий подкуп или попытка оказания влияния.

12.2. Подарки, сувениры могут быть представлены за счет Компании или приняты от конкурента, физического лица или другой компании, имеющей с ней деловые отношения или стремящейся к созданию таковых, только при условии, что они удовлетворяют одновременно следующим критериям:

- соответствуют принятой деловой практике и не нарушают законов или стандартов этики.

В частности, корпоративные подарки, имеющие логотип дарителя и подарки, преподносимые во время ежегодных, профессиональных и иных отмечаемых праздников, а также других случаев, предусмотренных деловым этикетом;

- рекламные материалы могут приниматься в том случае, если они предоставляются добровольно, и при этом исключается возможность оказания влияния на решение работника;

- подарки должны быть связаны с законными интересами Компании способствовать добросовестному продвижению продукции.

Компания обязуется осуществлять свою деятельность без использования взяток и коррупции. Выплаты или получение денежных средств либо подарков в денежной или эквивалентной ей форме в отношениях с конкурентами или деловыми партнерами не допускается.

13. Конфликт интересов

13.1. Руководители Компании, равно как и Работники Компании, выполняют свои профессиональные функции добросовестно и разумно, с должной заботой и осмотрительностью, в интересах Компании и акционеров, избегая конфликтов интересов.

13.2. Выявление конфликта интересов и его адекватное регулирование является важным условием обеспечения защиты интересов Компании, акционеров и деловых партнеров.

13.3. Руководители и Работники Компании в целях недопущения конфликта интересов не должны:

- нарушать Кодекс корпоративной этики и служебного поведения Работников Компании;
- превышать свои должностные обязанности с целью получения личной выгоды;
- принимать какие-либо подарки, вознаграждения и иные выгоды для себя лично и других лиц в обмен на предоставление Компанией каких-либо услуг, осуществление действий или передачу конфиденциальной, или инсайдерской информации, за исключением символических знаков внимания и символических сувениров в соответствии с общепринятыми нормами вежливости и гостеприимства, а также при проведении официальных мероприятий;
- создавать препятствий одним Работником надлежащему и своевременному выполнению своих должностных обязанностей другим Работником, в том числе с целью получения личной выгоды;
- использовать конфиденциальную информацию, которая не требуется для выполнения его должностных обязанностей с целью получения личной выгоды;
- совмещать одновременно исполнительные и контрольные функции, позволяющие ему использовать свои трудовые обязанности с целью получения личной выгоды.

13.4. Урегулирование конфликта интересов в Компании регламентировано Положением о конфликте интересов.

13.5. В ситуации конфликта интересов Работника и Компании, в случае невозможности устранения указанного конфликта интересов, приоритет имеют интересы Компании.

14. Контроль за соблюдением положений Кодекса

14.1. Настоящий Кодекс является нормативным документом Компании, обязательным для исполнения всеми Работниками Компании вне зависимости от занимаемой должности. Соблюдение норм Кодекса обеспечивается в повседневной деятельности Работников Компании.

14.2. Работники должны быть ознакомлены с настоящим Кодексом. Изучение Кодекса обеспечивается также в рамках программ адаптации новых Работников.

14.3. Каждый Работник обязан неукоснительно соблюдать требования настоящего Кодекса и нести ответственность за свое этическое поведение.

14.4. Нарушение норм Кодекса наносит ущерб деловой репутации и имиджу Компании, приводит к снижению эффективности его деятельности и возникновению убытков, что прямо отражается на благополучии всех Работников.

14.5. Несоблюдение положений Кодекса рассматривается как действие, несовместимое со статусом Работника Компании.

15. Заключительные положения

15.1. Соблюдение Работниками Компании положений Кодекса является важным элементом успешной реализации стратегических целей Компании и неотъемлемой частью корпоративной культуры Компании.

15.2. Компания выражает уверенность в том, что безусловное следование всеми Работниками нормам настоящего Кодекса повышает эффективность работы, поддерживает и укрепляет имидж и репутацию, способствует развитию прочных деловых связей с клиентами, деловыми партнерами и акционерами.