

УТВЕРЖДЕНО
Единственным акционером
АО СК «Ренессанс здоровье»

Годовое решение № 77 от 25 июня 2020 г.

Правила корпоративной этики

Акционерного общества страховая компания «Ренессанс здоровье»

Москва
2020

Оглавление

1. Основные термины и определения	3
2. Общие положения	4
3. Миссия и ценности Компании	4
4. Взаимодействие с клиентами	6
5. Взаимодействие с Контрагентами	6
6. Взаимодействие с акционерами	7
7. Взаимодействие с конкурентами	7
8. Взаимодействие между структурными подразделениями	7
9. Взаимодействие с государственными органами, органами местного самоуправления, саморегулируемыми организациями, профессиональными объединениями и организациями, наделанными федеральным законом отдельными государственными или иными публичными функциями	8
10. Общие принципы поведения Руководителей и Работников, взаимные обязанности	8
11. Правила устной и письменной коммуникации	8
12. Равноправие и мотивация	9
13. Дресс-код. Форма одежды	10
14. Офис и охрана труда	10
15. Защита собственности Компании, охрана природных ресурсов	10
16. Эффективное использование рабочего времени	11
17. Лояльность и участие в общекорпоративных проектах	11
18. Правила поведения Работников в социальных медиа, СМИ	11
19. Информационная безопасность. Конфиденциальность	11
20. Недопущение фактов взяточничества и Коррупции	12
21. Подарки и гостеприимство	12
22. Противодействие финансовым преступлениям	13
23. Достоверная отчетность	13
24. Корпоративная социальная ответственность	14
25. Порядок действий при нарушении Деловой этики	14
26. Контроль соблюдения норм, правил и процедур, предусмотренных настоящими Правилами	15

1. Основные термины и определения

Для целей Правил корпоративной этики Акционерного общества страховая компания «Ренессанс здоровье» под приведенными в данном разделе терминами и определениями мы понимаем следующее:

Взятка – дача и получение должностным лицом, иностранным должностным лицом либо должностным лицом публичной международной организации лично или через посредника денег, ценных бумаг, иного имущества либо в виде незаконного оказания ему услуг имущественного характера, предоставления иных имущественных прав за совершение действий (бездействие) в пользу взяткодателя или представляемых им лиц, если такие действия (бездействия) входят в служебные полномочия должностного лица, либо если он в силу должностного положения может способствовать таким действиям (бездействию), а равно за общее покровительство или попустительство по службе.

Деловая репутация – общественное мнение о деятельности Компании.

Деловая этика – совокупность этических норм, которые регулируют корпоративное поведение Работника Компании с точки зрения морально-нравственных принципов ведения бизнеса, отношений внутри Компании и вне ее. Деловая этика Компании соответствует мировым стандартам корпоративного управления и этическим нормам, принятым в международном деловом сообществе.

Злоупотребление полномочиями – использование лицом, выполняющим управленческие функции в коммерческой или иной организации, своих полномочий вопреки законным интересам этой организации и в целях извлечения выгод и преимуществ для себя или других лиц либо нанесения вреда другим лицам.

Конфиденциальная информация – информация, доступ к которой ограничен в соответствии с законодательством либо договором (в том числе информация, составляющая коммерческую тайну, персональные данные, инсайдерскую информацию и т. д.).

Компания – Акционерное общество страховая компания «Ренессанс здоровье».

Контрагенты – российские или иностранные юридические и физические лица, с которыми Компания вступает в договорные отношения, за исключением трудовых отношений.

Конфликт интересов – любые ситуации, при которых личная заинтересованность Руководителей и Работников Компании может повлечь ненадлежащее исполнение ими обязанностей по отношению к Компании, вследствие чего возникает или может возникнуть противоречие между личной заинтересованностью Руководителей, работников и интересами Компании, способное привести к причинению ущерба интересам и (или) Деловой репутации Компании (в том числе в виде недополученной прибыли, избыточным неоправданным расходам и т. п.).

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

Отмывание доходов – это процесс, с помощью которого криминальные личности и связанные с ними лица пытаются скрыть и/или замаскировать истинное происхождение своих доходов от незаконной деятельности с целью их дальнейшей легализации. Термин «Отмывание доходов» также используется по отношению к финансированию терроризма (при этом средства на эти цели могут выделяться как из криминальных, так и из некриминальных источников).

Правила – настоящие Правила корпоративной этики Компании.

Работник – физическое лицо, вступившее в трудовые отношения с Компанией.

Руководитель – Работник Компании, который, согласно своим должностным обязанностям, выполняет в Компании управленческие функции.

2. Общие положения

- 2.1. Правила устанавливают корпоративные нормы и правила поведения Работников Компании, а также определяет принципы взаимоотношений Компании с акционерами, Контрагентами и другими юридическими и физическими лицами.
- 2.2. Цель настоящих Правил – создать систему взаимоотношений и корпоративных ценностей, а также описать нормы и правила поведения Работников, чтобы они соответствовали наивысшим стандартам ведения бизнеса и сам бизнес велся в соответствии со строгими этическими, профессиональными и правовыми стандартами. Компания придерживается данных стандартов везде, где осуществляет свою деятельность, и ожидает того же от своих Контрагентов.
- 2.3. Деловая репутация является одной из важнейших составляющих Компании, создающих ее стоимость на рынке. Соответственно, ежедневная работа по формированию имиджа, осуществляемая всеми Работниками, в конечном счете, повышает не только ее престиж и статус, но и увеличивает как материальные, так и нематериальные активы.
- 2.4. Каждый Работник должен в своей деятельности руководствоваться законодательством Российской Федерации, внутренними нормативными актами Компании, настоящими Правилами и здравым смыслом.
- 2.5. Правила распространяются на всех Работников вне зависимости от их должности и положения.
- 2.6. На рабочем месте главными принципами поведения для каждого Работника являются честность, открытость, достоинство, отсутствие конфликтов между личными и корпоративными интересами, взаимное уважение. Работники, присутствующие на протокольных мероприятиях Компании (приемах делегаций), своим поведением несут ответственность за защиту Деловой репутации (также это касается неофициальных частей протокольных мероприятиях Компании и приемов делегаций). В личной жизни Работники также не должны допускать ситуаций, ставящих под угрозу репутацию Компании.
- 2.7. При наличии сомнений, противоречий или сложностей в трактовке или применении настоящих Правил, Работник должен обратиться за разъяснениями к своему непосредственному Руководителю.

3. Миссия и ценности Компании

- 3.1. Правила отражают принятые в Компании стандарты поведения, основанные на миссии и ценностях Компании, гарантирующие честные и справедливые отношения с акционерами, Работниками, Контрагентами, партнерами и другими третьими лицами, а также соблюдение применимого законодательства Российской Федерации и внутренних нормативных документов.
- 3.2. Миссия Компании – делать мир безопасным местом.
- 3.3. Двигаться к этой миссии можно только с определенным набором ценностей, которые разделяются всеми Работниками.
- 3.4. В Компании приняты следующие ценности:
 - 3.4.1. **Развитие**
 - 3.4.1.1. Мы верим, что секрет успеха – в свободе от стереотипов и интересе ко всему новому. Поэтому именно те, кто никогда не перестают удивляться, учиться и экспериментировать – и становятся лидерами.
 - 3.4.1.2. Мы постоянно учимся и продолжаем считать себя учениками.
 - 3.4.1.3. Мы не боимся экспериментировать.

- 3.4.1.4. Мы не ждем инструкций, а ставим себе задачи сами.
- 3.4.1.5. Достигнув результата, мы не останавливаемся, а двигаемся дальше.
- 3.4.1.6. Мы всегда ищем способ задействовать новые технологии для достижения лучшего результата.
- 3.4.1.7. Мы изучаем и используем лучшие практики рынка.
- 3.4.1.8. Мы всегда ищем нестандартные решения.
- 3.4.1.9. Мы не боимся привлекать в команду людей сильнее себя.
- 3.4.1.10. Мы стараемся приходить к коллегам не с вопросом, а с возможным решением.
- 3.4.1.11. Мы уважаем профессиональную экспертизу коллег, но подвергаем сомнению все, что плохо работает.

3.4.2. **Превентивность**

- 3.4.2.1. Мы верим, что нашу жизнь можно сделать безопаснее и лучше, предотвращая неприятности. И мы гордимся тем, что результат нашей работы приносит людям пользу, оберегая их от нежелательных происшествий и потерь.
- 3.4.2.2. Мы наблюдаем за жизнью вокруг себя, подмечая любые опасности и риски.
- 3.4.2.3. Мы прогнозируем возможные неприятности, опираясь на данные и опыт.
- 3.4.2.4. Мы стараемся предотвратить неприятность, а не только устранить её последствия.
- 3.4.2.5. Мы предлагаем превентивные решения для всех людей, не деля их на «своих» и «чужих», клиентов и не клиентов.
- 3.4.2.6. Разрабатывая любой продукт или сервис, мы фокусируемся, прежде всего, на превентивной функции.
- 3.4.2.7. Мы всегда многократно проверяем, работает ли наше решение, прежде чем масштабировать его.

3.4.3. **Сотрудничество**

- 3.4.3.1. Мы верим, что вместе мы можем сделать то, что не под силу одному. В командной работе мы становимся сильнее, учась у других, и в тоже время вкладываем в общее дело свой уникальный опыт и знания.
- 3.4.3.2. Мы всегда мыслим целями и интересами Компании (а не своего подразделения).
- 3.4.3.3. Мы поддерживаем своих коллег и в победах, и в поражениях: наш результат – общий.
- 3.4.3.4. Мы имеем право на ошибку, на них мы учимся.
- 3.4.3.5. Мы всегда поддерживаем рост таланта в команде.
- 3.4.3.6. Мы всегда даем людям обратную связь и ждем от них того же.
- 3.4.3.7. Мы уважаем время своих коллег, а также стараемся беречь их нервы и здоровье.
- 3.4.3.8. Мы всегда отвечаем на заданные вопросы.

3.4.4. **Порядочность**

- 3.4.4.1. Мы верим, что отношения между людьми должны строиться на уважении и доверии. Поэтому мы всегда руководствуемся этими принципами и делаем всё от нас зависящее, чтобы заслужить такое же отношение к себе.
- 3.4.4.2. Мы честны с коллегами и клиентами.
- 3.4.4.3. Мы всегда выполняем принятые на себя обязательства.

3.4.4.4. Мы принимаем решение и несем за них ответственность.

3.4.4.5. Мы действуем, когда нам что-то не нравится.

3.4.5. Человечность

3.4.5.1. Мы верим, что забота друг о друге – важнейшее условие для созидательной жизни. Эмпатия и желание помочь являются для нас одновременно и потребностью, и источником вдохновения.

3.4.5.2. Мы всегда помним, что у каждого человека есть чувства и потребности.

3.4.5.3. Мы всегда пытаемся понять человека и найти к нему индивидуальный подход.

3.4.5.4. Нас касаются проблемы всех людей, с которыми мы взаимодействуем.

3.4.5.5. Мы не боимся выйти за рамки инструкций и регламентов, если ситуация нестандартная.

3.4.5.6. Мы предлагаем помощь тогда, когда она нужна, а не когда о ней попросят.

3.4.5.7. Мы делаем всё, чтобы помочь человеку максимально быстро и эффективно.

3.4.5.8. Мы стараемся сделать даже больше, чем нас просят.

3.4.5.9. Мы говорим с людьми понятным им, неформальным языком.

3.4.5.10. Отказывая человеку, мы всегда объясняем причину и пытаемся найти альтернативное решение.

4. Взаимодействие с клиентами

4.1. Клиентоориентированность – главное правило организации бизнеса Компании. Компания выстраивает общение с клиентами на следующих принципах:

4.1.1. Профессионализм;

4.1.2. Внимательность к потребностям клиента;

4.1.3. Соблюдение корпоративных стандартов качества обслуживания клиентов;

4.1.4. Четкое, корректное и быстрое выполнение запросов клиента;

4.1.5. Вежливость, терпимость, сдержанность и корректность общения с клиентами;

4.1.6. Недопущение конфликтных ситуаций с клиентом;

4.1.7. Решение проблем, спорных (конфликтных) ситуаций в максимальное короткие сроки, без ущерба Деловой репутации и отношениям с клиентом.

4.2. Если Работник не может решить вопрос клиента своими силами, он должен немедленно проинформировать своего непосредственного Руководителя.

4.3. Работники не должны вводить клиентов и участников страхового рынка в заблуждение.

4.4. При установлении отношений с клиентом, Работнику следует обеспечить клиента всей необходимой информацией для принятия обоснованного решения. При представлении информации клиенту следует учитывать вид оказываемых услуг, предлагаемый продукт, клиентский сегмент и существующие рыночные стандарты.

4.5. Также Работник должен запрашивать у клиента всю необходимую Компании информацию в рамках применимого законодательства.

5. Взаимодействие с Контрагентами

5.1. Компания взаимодействует с Контрагентами на основе долгосрочного взаимовыгодного сотрудничества, уважения, доверия, законности, честности и справедливости, придерживается принципа должной осмотрительности при взаимодействии с Контрагентами, в том числе

осуществляет предварительные проверки Контрагентов перед началом сотрудничества в порядке, установленном внутренними нормативными документами Компании. Выбор Контрагента производится на основании тендера для закупки товаров и (или) услуг для Компании в порядке, определенном внутренними нормативными документами Компании.

- 5.2. Компания добросовестно выполняет свои контрактные обязательства перед Контрагентами и требует того же от них, разрешает возникающие в процессе деятельности споры, как правило, путем переговоров, стремясь найти взаимоприемлемые решения (компромиссы).
- 5.3. Компания относится с уважением к местным, религиозным и национальным традициям стран, на территории которых ведет деловые операции. Компания старается соответствовать лучшим деловым практикам в своей деятельности.

6. Взаимодействие с акционерами

- 6.1. Компания придерживается прозрачности своей деятельности и соблюдения интересов акционеров, обеспечивает высокий уровень корпоративного управления.
- 6.2. Компания обеспечивает рентабельность хозяйственной деятельности в рамках поставленных перед ней целей и задач, прилагает усилия для увеличения собственной стоимости в интересах акционеров.

7. Взаимодействие с конкурентами

- 7.1. Компания строит свои отношения с конкурентами на основе взаимного уважения, всегда приветствует и поддерживает взаимовыгодное сотрудничество.
- 7.2. Компания стремится к развитию здоровой конкуренции в страховой отрасли. Под здоровой конкуренцией мы понимаем, что в своей деятельности Компания не допускает никаких проявлений недобросовестной конкуренции и действует в рамках применимого законодательства. Компания неукоснительно соблюдает антимонопольное законодательство Российской Федерации. Работники Компании избегают резких заявлений в адрес конкурентов и публичной критики их продукции и услуг и в случае затруднительных ситуаций в отношениях с конкурентами консультируются со своими непосредственными Руководителями.
- 7.3. Компания не допускает неэтичных, несправедливых или незаконных способов воздействия на своих конкурентов.
- 7.4. В случае возникновения разногласий и споров в конкурентной борьбе приоритет отдается переговорам и поиску компромисса.

8. Взаимодействие между структурными подразделениями

- 8.1. При взаимодействии между структурными подразделениями Работники должны действовать как единый сплоченный коллектив, иметь с коллегами партнерские отношения, обмениваться необходимой информацией и знаниями, распространять передовые методы и технологии работы, что чрезвычайно важно для достижения общего результата.
- 8.2. Работник должен прислушиваться к просьбам и мнениям коллег, быть вовлечен в процесс и лоялен по отношению к коллегам.
- 8.3. Работник не должен вести себя агрессивно или оскорбительно, допускать дискриминацию других Работников по основаниям расовой, национальной и религиозной принадлежности, пола, возраста, семейного положения, политических предпочтений. Домогательства любого характера недопустимы.
- 8.4. Работник должен работать в единой команде для достижения поставленной цели. При этом нести личную ответственность за результаты своей и совместной деятельности и при необходимости помогать членам своей команды.

- 8.5. Если Работник не может избрать правильную позицию в коллективе, не знает, как вести себя в той или иной ситуации, связанной с выполнением трудовых обязанностей, он должен обратиться к своему непосредственному Руководителю и/или в Департамент по работе с персоналом.

9. Взаимодействие с государственными органами, органами местного самоуправления, саморегулируемыми организациями, профессиональными объединениями и организациями, наделанными федеральным законом отдельными государственными или иными публичными функциями

- 9.1. Компания соблюдает законодательство, применимое к ее деятельности, получает все разрешения и лицензии, необходимые для ведения своей деятельности, своевременно осуществляет уплату налогов, сборов и других обязательных платежей. Компания гарантирует точность и достоверность своей финансовой и управленческой отчетности.
- 9.2. Компания выстраивает взаимодействие с органами государственной власти, органами местного самоуправления, органом страхового надзора, саморегулируемыми организациями, профессиональными объединениями и организациями, наделанными федеральным законом отдельными государственными или иными публичными функциями, на уважении, стандартах Деловой этики и законности и не пытается незаконно повлиять на принятие ими решений.
- 9.3. Компания активно участвует в обсуждении законодательных инициатив на уровне профессиональных объединений и открытых обсуждений с государственными органами и Банком России, органом страхового надзора, с целью развития благоприятных условий для развития бизнеса.

10. Общие принципы поведения Руководителей и Работников, взаимные обязанности

10.1. Работник обязан:

- 10.1.1. Ознакомиться с Правилами под роспись;
- 10.1.2. Соблюдать принципы, установленные в Правилах;
- 10.1.3. Знать и понимать внутренние нормативные документы Компании, имеющие отношение к его должности (выполняемым обязанностям);
- 10.1.4. Выстраивать отношения с коллегами и Контрагентами или их представителями на основании Правил.

10.2. Руководитель обязан:

- 10.2.1. Являться примером для своих подчиненных, активно поощрять ответственное поведение;
- 10.2.2. Гарантировать своим подчиненным, что в соответствии с требованиями настоящих Правил они могут осуществлять свою деятельность в открытой и прозрачной обстановке;
- 10.2.3. Гарантировать, что все положения Правил доведены до сведения всех Работников и до Контрагентов, клиентов;
- 10.2.4. Гарантировать ознакомление всех вновь принятых Работников с положениями настоящих Правил, а также с другими связанными политиками и процедурами Компании.

11. Правила устной и письменной коммуникации

- 11.1. В Компании принято выстраивать отношения с коллегами на основе вежливости, уважения и

индивидуальных договоренностей.

- 11.2. Необходимо соблюдать субординацию при взаимодействии с коллегами. Каждый Работник имеет возможность обратиться к коллеге другого структурного подразделения напрямую. В случае возникновения рабочей проблемы, он действует через непосредственного Руководителя.
- 11.3. Работник Компании независимо от занимаемой должности – вежлив, доброжелателен, отзывчив. Проявляет тактичность при общении с клиентами, представителями Контрагентов, деловыми партнерами и коллегами. Неотъемлемой составляющей корпоративной культуры являются культура общения и деловой этикет. Для Работников Компании недопустимо использование ненормативной лексики.
- 11.4. Каждый Работник Компании должен всегда учитывать общепринятые правила переписки по электронной почте при общении с коллегами, представителями Контрагентов, партнерами и клиентами.
- 11.5. Каждый Работник Компании должен пользоваться корпоративным электронным адресом исключительно для решения служебных задач. Запрещено пользоваться корпоративным электронным адресом в личных целях.
- 11.6. Каждый Работник должен уважительно относиться к рабочему времени коллег и своевременно принимать или отклонять приглашения на встречу, предупреждать заблаговременно о своем отсутствии, в случае отсутствия в офисе использовать автоответ.
- 11.7. Каждый Работник должен отвечать на полученные запросы по корпоративной электронной почте. Отвечать на письма необходимо всем адресатам, указанным в письме. Если в конкретный момент Работник не может ответить на полученное письмо, необходимо предупредить об этом автора, пообещав ответить, как только появится возможность.
- 11.8. Работникам запрещается осуществлять информационные рассылки по всей Компании. Общие корпоративные рассылки могут осуществлять только уполномоченные Работники.
- 11.9. Каждый работник при общении по электронной почте как внутри Компании, так и вне ее должен соблюдать правила работы с конфиденциальной информацией.

12. Равноправие и мотивация

- 12.1. Компания поддерживает атмосферу сотрудничества, взаимопонимания и стабильности. Взаимодействие в Компании строится на основе уважения личности и нацеленности на результат для того, чтобы успешно решать профессиональные задачи и поддерживать конструктивные отношения в коллективе.
- 12.2. Компания гарантирует:
 - 12.2.1. Свободу от проявления дискриминации по признакам расовой, национальной принадлежности, пола, возраста, языка, происхождения, места жительства, принадлежности к общественным объединениям, семейного положения, политических предпочтений, опыта работы, имущественного и должностного положения или в отношении лиц с ограниченными возможностями;
 - 12.2.2. Объективную оценку способностей Работника и других критериев, имеющих отношение к работе;
 - 12.2.3. Карьерный рост, основываясь на согласованных потребностях Компании и Работника. Главными критериями карьерного роста Работника являются качество выполняемой им работы и его профессиональный потенциал;
 - 12.2.4. Стабильную и достойную заработную плату, условия труда, соответствующие нормам законодательства;
 - 12.2.5. Социальное обеспечение, медицинскую помощь и иные элементы корпоративной социальной ответственности в рамках программ, реализуемых Компанией.

- 12.3. Работник должен с уважением относиться к каждому Работнику независимо от расовой, национальной принадлежности, пола, возраста, семейного положения, политических предпочтений и опыта работы.
- 12.4. Работники Компании являются ее ценным ресурсом. Компания стремится создать в коллективе такую обстановку, которая способствует раскрытию лучших профессиональных и человеческих качеств Работников.
- 12.5. Компания стремится строить отношения с Работниками на долгосрочной основе, оказывать Работникам надлежащее доверие и обеспечивать открытый диалог.
- 12.6. Компания развивает и совершенствует системы обучения, мотивации, оценки потенциала Работников. Работник должен постоянно повышать свой профессиональный уровень, обучаться новым умениям и навыкам, приобретать необходимые профессиональные знания.
- 12.7. Компания поддерживает инициативность и стремление Работников к саморазвитию, повышению профессиональной компетентности, выполнению сложных задач. Работник должен стремиться к совершенствованию качества результатов своего труда, росту его производительности и эффективности, создавать и поддерживать доброжелательный психологический климат в своем коллективе.
- 12.8. Работник не должен содействовать продвижению по службе других Работников на основании семейных, дружеских или иных отношений, а также использовать свои служебные полномочия и возможности для извлечения собственной выгоды или выгоды связанных с ним лиц.

13. Дресс-код. Форма одежды

- 13.1. Любые правила относительно внешнего вида Работников действуют для всех без исключения и в течение всего рабочего времени в будние дни.
- 13.2. Внешний вид Работников – составляющая часть имиджа Компании. Работники должны выглядеть опрятно, чисто, придерживаться общепринятого делового стиля одежды.
- 13.3. Компания допускает для Работников в пятницу стиль в одежде «Casual Friday» в случае отсутствия в этот день деловых встреч.

14. Офис и охрана труда

- 14.1. Каждый Работник несет ответственность за соблюдение в своей работе правил техники безопасности и охраны труда, должен бережно относиться к своему здоровью.
- 14.2. Работник несет ответственность за сохранность выданного компьютерного оборудования, телефона и офисной мебели, а также за бережное их использование.
- 14.3. Компания обеспечивает безопасную среду для всего персонала, а также клиентов и иных лиц, находящихся на территории Компании. Компания соблюдает все требования законодательства Российской Федерации по охране труда.
- 14.4. Курение в офисах Компании, в том числе электронных сигарет, запрещено.

15. Защита собственности Компании, охрана природных ресурсов

- 15.1. Собственность и объекты, документация, рабочее оборудование и другая материальная и интеллектуальная собственность Компании не должны использоваться Работниками в личных целях или представляться в использование третьим лицам, если это может повредить интересам Компании.
- 15.2. При исполнении своих должностных обязанностей Работники должны стремиться сохранить свои природные ресурсы и принимать все доступные меры к максимальному сокращению отрицательного воздействия на окружающую среду:

- 15.2.1. Экономить материалы и энергию;
 - 15.2.2. Правильно эксплуатировать здания и помещения;
 - 15.2.3. Перерабатывать отходы и сокращать их количество.
- 15.3. Работники Компании при выборе Контрагента должны руководствоваться экологическими, социальными и экономическими критериями.

16. Эффективное использование рабочего времени

- 16.1. Работник должен четко соблюдать Правила внутреннего распорядка и эффективно использовать не только свое рабочее время, но и время других Работников.
- 16.2. Работник не должен использовать Интернет, а также осуществлять продолжительные разговоры по телефону (более 5 минут) в течение рабочего времени в личных целях, проводить продолжительное время на кухнях офиса вне обеденного времени, а также тратить продолжительное время на курение.
- 16.3. Работник должен постоянно оптимизировать свои рабочие процессы и повышать эффективность выполнения функциональных задач, а также вносить предложения по усовершенствованию бизнес-процессов Компании.

17. Лояльность и участие в общекорпоративных проектах

- 17.1. Компания активно развивает и приветствует лояльность в своих Работниках. Быть лояльным – значит активно улучшать деятельность Компании, помогать коллегам и участвовать в общекорпоративных проектах, конструктивно критиковать, в противовес равнодушию и отстраненности.
- 17.2. Исключаются неконструктивные, негативные комментарии о Компании, так как каждый должен делить ответственность со всеми Работниками и задавать себе вопрос: «Что я сделал для изменения ситуации?».
- 17.3. Работники Компании при взаимодействии с Контрагентами, коллегами и клиентами обязаны руководствоваться принятыми нормами делового общения, уважать их права и достоинство, не допускать возникновения конфликтных ситуаций.
- 17.4. От инициативы каждого Работника зависит развитие всей Компании.

18. Правила поведения Работников в социальных медиа, СМИ

- 18.1. Любая информация, представляемая Компанией СМИ и другим внешним заинтересованным сторонам, должна быть полной, правдивой, точной, понятной и своевременной.
- 18.2. Работники Компании должны быть уверены в том, что использование социальных медиа не подвергает риску их личную репутацию или Деловую репутацию Компании.
- 18.3. Работник не должен преподносить свое личное мнение как позицию Компании без согласования с Департаментом маркетинга.
- 18.4. Работник не должен использовать знаки обслуживания и наименование Компании в своих личных целях, в личных социальных сетях.

19. Информационная безопасность. Конфиденциальность

- 19.1. Обеспечение безопасности персональных данных клиентов, Работников, Контрагентов Компании, строгое соблюдение тайны страховых операций и требований применимого законодательства о защите персональных данных – основы доверия клиентов к Компании.
- 19.2. Компания не рекомендует Работникам раскрывать свои личные данные (например, адрес или

номер телефона) и не размещать их на открытых ресурсах, доступных широкой публике.

- 19.3. Работник должен уважать право на личную жизнь клиентов, Контрагентов и других Работников: не упоминать их и не обсуждать без получения их предварительного согласия.
- 19.4. Работник должен рассматривать всю информацию, которую получает в отношении Компании: ее бизнеса, практик, финансовых сделок, клиентов и Работников – как строго конфиденциальную и предварительно убедиться, что имеет все необходимые права на ее использование в рамках выполнения своих обязанностей.
- 19.5. Работник должен не допускать утечек Конфиденциальной информации, даже если он получил к ней доступ случайным образом:
 - 19.5.1. Не передавать Конфиденциальную информацию коллегам, если данная информация не требуется последним для исполнения ими своих должностных обязанностей, другим третьим лицам;
 - 19.5.2. Не обсуждать Конфиденциальную информацию вне офиса;
 - 19.5.3. Не оставлять Конфиденциальную информацию на рабочем столе в печатном виде;
 - 19.5.4. В обязательном порядке соблюдать внутренние нормативные акты Компании в части информационной безопасности.
- 19.6. Работнику запрещено хранить свои учетные данные к информационным системам Компании в открытом доступе, передавать их третьим лицам.
- 19.7. Работник должен незамедлительно сообщать об утечке Конфиденциальной информации в Отдел информационной безопасности.

20. Недопущение фактов взяточничества и Коррупции

- 20.1. Компания не приемлет коррупционных, мошеннических и иных недобросовестных действий со стороны Работников, клиентов, Контрагентов, партнеров и иных третьих лиц. Каждый Работник ответственен за своевременное предотвращение и (или) выявление случаев неправомерного поведения.
- 20.2. О случаях коррупционного, мошеннического и иного недобросовестного поведения или о подозрениях таких случаев можно сообщить на горячую линию «Бизнес без потерь»:
 - 20.2.1. Написать письмо по электронной почте на адрес «Бизнес без потерь» (stopfraud@renhealth.com) с любого электронного адреса;
 - 20.2.2. Позвонить по многоканальному бесплатному телефону 8 800 333 8271 и оставить сообщение на автоответчике.

21. Подарки и гостеприимство

- 21.1. В рамках развития партнерских отношений Компания допускает обмен корпоративными подарками и приглашениями на представительские мероприятия, соответствующими деловой практике, как социально признанными компонентами деловых отношений.
- 21.2. Вместе с этим Работники не должны идти на уступки или склонять третьих лиц к уступкам в обмен на подарки, приглашения на представительские мероприятия и иные имущественные или не имущественные вознаграждения или осуществлять иные действия, способные нанести ущерб Деловой репутации. Также возможность обмена подарками должна соответствовать внутренним политикам клиентов, Контрагентов и деловых партнеров, которые могут не предполагать принятие подарков и даже полностью запрещать их принятие и дарение.
- 21.3. Представительские расходы Компании, в том числе на деловое гостеприимство, могут быть произведены от имени и за счет Компании, а подарки и услуги могут быть предоставлены или оказаны от имени и за счет Компании только при условии соответствия совокупности указанных

ниже критериев.

- 21.3.1. Представительские расходы и подарки от имени и (или) за счет Компании должны соответствовать принятой деловой практике и иметь непосредственную связь с законной целью дарения и не создавать впечатления осуществления неправомерных действий. В качестве подарка могут выступать цветы, сувениры и иная продукция рекламного либо имиджевого характера. Стоимость подарка государственным служащим, муниципальным служащим, служащим Банка России, работникам и должностным лицам саморегулируемых организаций, профессиональных объединений и организаций, наделенных федеральным законом отдельными государственными и или иными публичными функциями, не должна превышать пределов, установленных Гражданским кодексом Российской Федерации.
- 21.3.2. Целью представительских расходов и подарков от имени и (или) за счет Компании не должно являться скрытое вознаграждение за услугу, действие (бездействие), попустительство, покровительство, предоставление прав, принятие определенного решения о сделке, соглашении, лицензии, разрешении или иных аналогичных решений или попытку оказать влияние на получателя.
- 21.3.3. Подарки от имени и (или) за счет Компании не должны быть выражены в виде денежных средств независимо от формы (наличной или безналичной) и вида валюты.

22. Противодействие финансовым преступлениям

- 22.1. Компания предпринимает все необходимые меры по снижению рисков совершения финансовых преступлений, включающих такие преступления, как Отмывание доходов, мошенничество (в том числе мошенничество в сфере страхования), взяточничество, Коррупция, различные должностные преступления, а также неправомерное использование инсайдерской информации и манипулирование рынком.
- 22.2. Компания защищает финансы клиентов, интересы акционеров и долгосрочные перспективы с помощью своих внутренних процедур. Компания противодействует Отмыванию доходов и финансированию терроризма.
- 22.3. Наилучшим способом борьбы с мошенничеством и должностными преступлениями со стороны Работников является внедрение превентивных мер выявления таких преступлений. Руководители обязаны гарантировать наличие достаточного контроля и адекватных мер против мошенничества во всех используемых системах и процессах Компании.
- 22.4. Работники обязаны проявлять бдительность и принимать активное участие в деятельности, направленной на выявление и предотвращение совершения мошенничества.
- 22.5. В случаях выявления факта финансового преступления Работник обязан написать сообщение на Горячую линию «Бизнес без потерь» не позднее одного рабочего дня с даты:
 - 22.5.1. Обращения к нему каких-либо лиц в целях склонения его к совершению коррупционных действий;
 - 22.5.2. Появления у него информации или подозрений о возможных коррупционных действиях других Работников, Руководителей, Контрагентов или иных лиц, взаимодействующих с Компанией.
- 22.6. Обратиться на горячую линию «Бизнес без потерь» можно:
 - 22.6.1. Написав письмо по электронной почте на адрес «Бизнес без потерь» (stopfraud@renhealth.com) с любого электронного адреса;
 - 22.6.2. Позвонив по многоканальному бесплатному телефону 8 800 333 8271 и оставить сообщение на автоответчике.

23. Достоверная отчетность

- 23.1. Работники должны фиксировать все финансовые транзакции верно и своевременно в соответствии с общепринятыми принципами бухгалтерского учета.
- 23.2. Работники обязаны удостовериться, что все платежи и транзакции подтверждены соответствующей документацией, которая четко определяет и описывает их цель.
- 23.3. Строго запрещены бухгалтерские практики, которые демонстрируют ложные факты, искажают тип сделки или другим образом изменяют суть любой транзакции.
- 23.4. Финансовая отчетность, как и вся информация, представляемая Компанией, должна быть полной, правдивой, точной, своевременной и понятной. Ответственность за соблюдение данного пункта лежит на Работниках, занятых в сфере финансов, бухгалтерского учета и финансового контроля.
- 23.5. Каждый Работник финансовых подразделений несет ответственность за создание и поддержание эффективной системы контроля, иных процедур в области финансовой отчетности.

24. Корпоративная социальная ответственность

- 24.1. Компания предоставляет благотворительные пожертвования на нужды благотворительных фондов.
- 24.2. Все благотворительные инициативы, в которых участвует Компания, проходят внутреннюю экспертную оценку. Это необходимо для того, чтобы гарантировать, что проекты в этой сфере соответствуют требованиям применимого законодательства, а также, что благотворители, с которыми Компания планирует сотрудничать, имеют надежную репутацию.
- 24.3. Отчисления на благотворительность и спонсорские взносы осуществляются в рамках действующего законодательства и корпоративных правил.

25. Порядок действий при нарушении Деловой этики

- 25.1. Компания стремится вести бизнес, соблюдая наивысшие стандарты честности и прозрачности. Соответственно, Компания ожидает, что любой из Работников, который знает о действиях, отклоняющихся от данных стандартов, сообщит об этом. Если это возможно, такой вопрос должен быть обсужден в первую очередь с непосредственным Руководителем.
- 25.2. Работник может сообщить о проблеме несколькими способами:
 - 25.2.1. Лично Работнику, вовлеченному в нарушение принципов и стандартов настоящих Правил (за исключением случаев, если нарушение Работника связано с фактами мошенничества, Злоупотребления полномочиями, Коррупцией и т.п.);
 - 25.2.2. Непосредственному Руководителю, в том случае если Работник не отреагировал на замечание или в случае повторного нарушения;
 - 25.2.3. Заместителю Генерального директора по безопасности Компании (если нарушение Работника связано с фактами мошенничества, Злоупотребления полномочиями, Коррупцией и др.);
 - 25.2.4. Риск-менеджеру в Аппарате Генерального директора Компании (если нарушение Работника связано с фактами Конфликта интересов, Коррупцией и др.);
 - 25.2.5. Написать письмо на горячую линию «Бизнес без потерь» по телефону: 8 800 333 8271 или на e-mail: stopfraud@renhealth.com:
 - 25.2.5.1. Сведения, предоставляемые Работником на Горячую линию, являются конфиденциальной информацией;
 - 25.2.5.2. В отношении Работника не будут применяться дисциплинарные взыскания (в том числе увольнение, понижение в должности, лишение премии) за факт

направления сведений на Горячую линию. Работник может быть подвергнут дисциплинарной, административной, гражданско-правовой, уголовной ответственности в порядке, установленном действующим законодательством, за факты предоставления заведомо ложных сведений с целью клеветы, получения преференций, избегания собственной ответственности, причинения ущерба или вреда другими лицами (имущественного и (или) морального).

- 25.3. Работники, которые уверены в осуществлении негативных практик и сообщают о них, будут защищены от любого неблагоприятного обращения. Работник, который сообщает о нарушении, должен быть уверен в справедливости своих утверждений. Работник, который сообщает о нарушении требований Правил, приводя заведомо ложную информацию либо со злым умыслом, понесет дисциплинарное наказание в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

26. Контроль соблюдения норм, правил и процедур, предусмотренных настоящими Правилами

- 26.1. Исполнение правил, рекомендаций, требований и положений настоящих Правил является обязательным для каждого Работника.
- 26.2. Контроль за соблюдением Работниками правил и процедур, предусмотренных настоящими Правилами, возлагается на Руководителей и Директора по персоналу.
- 26.3. Осуществление контроля предусматривает:
- 26.3.1. Отслеживание соответствия принципам и нормам поведения, указанных в настоящих Правилах, путем проведения оценки и анализа действий Работника;
 - 26.3.2. Отслеживание на основании имеющейся информации сделок и иных операций, которые вызывают Конфликт интересов;
 - 26.3.3. Осуществление служебных проверок по фактам нарушения Работником положений настоящих Правил;
 - 26.3.4. Соблюдение конфиденциальности полученной информации;
 - 26.3.5. Иные действия, направленные на обеспечение контроля соблюдения положений настоящих Правил.
- 26.4. Несоблюдение Работником требований Правил может привести к дисциплинарным мерам по отношению к нему и иным последствиям, предусмотренным применимым законодательством.