

ООО «СберОбразование»

УТВЕРЖДЕН
Советом директоров
ООО «СберОбразование»
Протокол от «26» мая 2023 г. № 27

КОДЕКС
корпоративной этики и делового поведения
ООО «СберОбразование»

(редакция 1)

г. Москва
2023

О Кодексе корпоративной этики и делового поведения

Кодекс корпоративной этики и делового поведения (далее — Кодекс) служит нескольким важным целям. В первую очередь, это общий ориентир для всех, кто работает в ООО «СберОбразование» (далее — Компания) или связан с ней. Он отражает принятые в Компании правила и стандарты поведения, которые, в свою очередь, основаны на наших ценностях и принципах.

Кодекс также призван гармонизировать корпоративную культуру, сформировать достойный образ Компании.

Кроме того, он служит эффективным инструментом для решения конкретных практических задач и помогает разобраться в неоднозначных ситуациях.

Кодекс распространяется на каждого работника Компании вне зависимости от занимаемой должности, а также на членов Совета директоров. Соблюдение Кодекса на всех уровнях управления защищает интересы и инвестиции участников Компании.

Мы ожидаем поведения, соответствующего этическим стандартам Компании, от клиентов, деловых партнеров, поставщиков и контрагентов, поддерживаем и поощряем их честность и открытость.

Поскольку продукты Компании нацелены на многие аудитории и могут использоваться в различных странах людьми разных национальностей или убеждений, Кодекс определяет универсальные принципы и правила, обязательные для всех работников.

Положения Кодекса могут развиваться и конкретизироваться в других внутренних документах. При необходимости учета национального законодательства и культурных обычаев на территориях, где Компания осуществляет деятельность, разрабатываются документы, адаптирующие Кодекс к локальным условиям.

Миссия Компании

Наша миссия – предоставить обществу качественные и современные образовательные продукты и технологии.

Ценности Компании

Я — ЛИДЕР

- Я принимаю ответственность за себя и за то, что происходит вокруг.
- Я честен с собой, коллегами и клиентами.
- Я совершенствую себя и окружение, делая лучшее, на что способен.

МЫ — КОМАНДА

- Мы с готовностью помогаем друг другу, работая на общий результат.
- Мы помогаем расти и развиваться нашим коллегам.
- Мы открыты, уважаем коллег и доверяем друг другу.

ВСЁ — ДЛЯ КЛИЕНТА

- Вся наша деятельность построена вокруг и ради интересов клиентов.
- Мы хотим удивлять и радовать клиентов качеством услуг.
- Мы превосходим ожидания наших клиентов.

Требования к руководителям

Менеджмент задает ориентир на высокие стандарты. Руководя командами, недостаточно прилежно соблюдать правила. Руководитель должен личным примером демонстрировать лидерство, формируя вокруг себя атмосферу доверия и открытости, в которой работники открыто обсуждают этические проблемы.

Руководители любого уровня обязаны:

- на личном примере показывать приверженность принципам Кодекса, ставя их выше коммерческих или финансовых результатов;
- обеспечивать ознакомление работников с принципами Кодекса и их соблюдение работниками;
- создавать в команде среду открытого общения, в которой каждый чувствует себя комфортно, поднимая этический вопрос или заявляя о нарушении;
- учитывать при оценке работников соблюдение ими правил Кодекса;
- в случае нарушений незамедлительно принимать меры по их устранению.

Требования к членам команды

Работники Компании – ее главный ресурс, в том числе при формировании здоровой корпоративной культуры. Соблюдение положений Кодекса укрепляет репутацию и создает лучшие условия для работы.

Каждый работник обязуется:

- изучить Кодекс, руководствоваться им в ежедневной работе;
- знать и соблюдать требования законодательства и нормативные требования, положения внутренних документов в своей зоне ответственности;
- проходить назначенное обучение по вопросам корпоративной этики и поведения;
- избегать некорректного и ненадлежащего поведения, в том числе и вне рабочего места;
- информировать уполномоченных работников Компании о нарушениях Кодекса;
- обращаться за помощью к руководителю при возникновении вопросов о применении Кодекса или сомнений относительно соблюдения этических принципов;
- содействовать Компании при проведении служебных расследований и проверок.

Компания как ответственный работодатель

Наши работники двигают бизнес Компании вперед. Компания гордится креативными и ответственными работниками и стремится соответствовать их ожиданиям. Очень важно дать раскрыться потенциалу каждого, предоставив для этого необходимые возможности. Мы заботимся о благополучии работников и их семей.

Компания неукоснительно соблюдает трудовое законодательство и нормы охраны труда. Компания оценивает безопасность на рабочих местах, обеспечивает комфортные условия работы и стремится к их улучшению. При этом важно помнить, что безопасность зависит не только от работодателя. Все члены команды должны строго соблюдать правила безопасности на рабочих местах.

Компания предлагает работникам достойную оплату труда. При определении итогового размера вознаграждения учитываются личная результативность работников и соответствие ценностям Компании.

Компания предоставляет и постоянно расширяет систему корпоративных льгот и социальной поддержки, включая программу дополнительного медицинского страхования, страхования от несчастных случаев и тяжелых заболеваний, материальные выплаты в связи с важными жизненными обстоятельствами.

Мы ратуем за здоровый баланс работы и личной жизни, с пониманием относимся к заботам пап и мам, работающих в Компании.

Мы поддерживаем работников в их стремлении к здоровому образу жизни и качественному долголетию, и как организация содействуем формированию общественного здоровья в целом.

Самореализация и признание работников

Профессиональный и личностный рост каждого работника — необходимое условие успеха Компании. Мы уделяем особое внимание обучению и переобучению работников, развитию их профессиональных, лидерских и управленческих компетенций, поощряем самосовершенствование и новаторство.

Компания обеспечивает работникам равные возможности. В Компании гарантируется прозрачность правил развития карьеры. Лучшие работники, демонстрирующие высокие профессиональные результаты и соответствующие ценностям Компании, не остаются без поощрения. Компания развивает систему мотивации персонала, применяет различные виды нематериального поощрения. Наша команда отмечает выдающиеся достижения работников, в том числе в сферах личных интересов, например, в спорте, науке, культуре, благотворительности и волонтерстве.

Атмосфера командной работы

Компания придерживается следующих установок на формирование здоровой рабочей (деловой) среды:

- системность мер по формированию продуктивной рабочей среды;
- командная работа, где члены команды делятся знаниями и ресурсами для достижения высоких бизнес-результатов;
- открытость в общении – в Компании не боятся высказывать свою точку зрения, говорить о проблемах;
- уважение и доброжелательность в общении – мы уважаем взгляды других, стараемся понять точку зрения оппонентов, а обратную связь предоставляем в конструктивной форме;
- члены нашей команды относятся друг к другу, как к внутреннему клиенту, придерживаются уважительной и доброжелательной манеры общения;
- мы признаем ошибки, извлекаем уроки и решаем проблемы;
- соблюдение этических норм – в Компании неприемлемо оскорбительное и непристойное поведение, предвзятость, предубеждения, а также грубые, жестокие, агрессивные или оскорбительные выражения и действия в отношении работников, клиентов, контрагентов или любых других лиц.

Инклюзивность и этичность поведения

При осуществлении деятельности мы придерживаемся универсальных этических принципов человеческого общения в многонациональных, полиэтнических, мультикультурных сообществах. Поддержка принципов инклюзивности позволяет нам чутко реагировать на потребности общества и клиентов.

В Компании недопустима дискриминация по национальности, расе, полу, возрасту, социально-экономическому статусу, политическим и религиозным взглядам и другим подобным характеристикам, не связанным с профессиональными качествами человека и выполнением должностных обязанностей.

Неприемлемы непристойные, вульгарные, грубые, жестокие, агрессивные или оскорбительные выражения, жесты и формы поведения.

Мы не приемлем психологическое давление и домогательства, предложения сексуального характера коллегам. Не допускаем комментирование сексуальной жизни коллег, совершение нежелательных действий сексуального характера или обсуждение неуместных тем с таким подтекстом с коллегами, как на рабочем месте, так и вне его.

Взаимоотношения с клиентами

В нашей команде понимают ценности и потребности своих клиентов. Компания является частью экосистемы высокотехнологичных продуктов, услуг и сервисов, и в центре этой экосистемы — наш клиент, будь то человек, бизнес или государство. Для Компании важно, чтобы потребности клиента в соответствующей сфере были полностью удовлетворены нашей деятельностью. Эта цель дает нам вдохновение и силы развиваться. Для этого мы совершенствуем внутренние процессы: финансовые, операционные, технологические, риск-менеджмент и другие.

Мы стремимся к долгосрочным отношениям с клиентами и стараемся найти индивидуальный подход к каждому, придать клиентам чувство надежности и уверенности в завтрашнем дне.

От всех работников, которые непосредственно взаимодействуют с клиентами, Компания ожидает соответствия стандартам:

- работник внимателен к потребностям и проблемам клиента;
- обещание, данное клиенту, всегда выполняется;
- реакция на запрос клиента всегда оперативна и профессиональна;
- работник несет персональную ответственность за результаты своей работы;
- работник предпринимает меры, чтобы качество сервиса непрерывно повышалось.

Компания ценит и внимательно анализирует отзывы клиентов. Работая с ними, мы незамедлительно принимаем меры для быстрого разрешения возникших затруднений и предотвращаем появление негативных ситуаций в дальнейшем.

Добросовестность предложения и этичность продаж

Компания придерживается позиции о неприемлемости неэтичных сделок, навязывания и недобросовестных продаж продуктов, услуг и сервисов.

Продвижение и реклама продуктов, услуг и сервисов осуществляются Компанией в соответствии с законодательством.

Компания предоставляет полную, понятную и достоверную информацию о продуктах, сервисах и услугах, их стоимости и сопутствующих издержках, условиях их

приобретения и отказа от них, а также о связанных с ними рисках. Мы не утаиваем деталей контрактов от клиентов. При необходимости клиентам предоставляются консультации и техническая поддержка на всех этапах приобретения и использования продукта.

Работникам запрещается вводить клиентов в заблуждение при осуществлении продаж. Оформление продуктов и услуг осуществляется только по волеизъявлению клиента.

Честная конкуренция

Компания, осуществляя свою деятельность на конкурентном, динамично развивающемся рынке, придерживается принципов добропорядочного и уважительного отношения ко всем его участникам, включая конкурентов, и полностью соблюдает антимонопольное законодательство. Для нас важны правила честного экономического соперничества. Компания стремится иметь четкое представление о характеристиках рынка, на котором она работает, конкурентном окружении, занимаемой рыночной доле.

В Компании запрещено:

- обсуждать (в любом формате) с конкурентами информацию, касающуюся цен и ценообразования на продукты, услуги и сервисы Компании, а также затраты Компании на создание продуктов, услуг и сервисов;
- раскрывать конкурентам конфиденциальную информацию, включая информацию, полученную от клиентов и партнеров;
- договариваться с конкурентами о разделе рынка по территории, составу покупателей, объемам продаж, ассортименту продуктов, услуг и сервисов;
- договариваться с конкурентами о введении ограничений на оказание услуг конкретным клиентам или партнерам, прекращении, приостановке выпуска и(или) продаж продуктов, услуг и сервисов;
- координировать экономическую деятельность независимых компаний и организаций;
- обсуждать с конкурентами поведение на конкурентных процедурах (торгах, тендерах, конкурсах) или иным образом вмешиваться в них (т. е. участвовать в «сговоре» на торгах);
- дискредитировать конкурентов;
- использовать бренды, товарные знаки, интеллектуальную собственность и «ноу-хау» конкурентов без разрешения;
- согласовывать положения, которые могут ограничивать коммерческую свободу партнеров, без консультации профильных подразделений;
- осуществлять недобросовестную конкуренцию любым иным способом, не соответствующим закону.

Взаимоотношения с поставщиками

Эффективная деятельность Компании напрямую зависит от безопасности и качества товаров, работ и сервисов, получаемых Компанией от партнеров. Добросовестность поставщиков важна для Компании.

Компания стремится сотрудничать с поставщиками, имеющими безупречную деловую репутацию, строящими свою деятельность на принципах неукоснительного соблюдения применимого законодательства, требований деловой этики и честного партнерства, заботящимися об охране труда и здоровья своих сотрудников, демонстрирующими бережное отношение к окружающей среде.

Выбор поставщиков осуществляется согласно утвержденным процедурам на принципах равноправия, справедливости, конкуренции и отсутствия дискриминации. В Компании запрещено создавать преимущественные условия какому-либо претенденту или участнику при осуществлении закупочных процедур. При проверке контрагентов Компания использует информацию только из легальных источников.

Конфликт интересов

Мы осознаем, что ситуации конфликта интересов могут возникать по разным причинам. Например, если работник - предприниматель, или работает по совместительству в другой организации, или если родственники совместно работают в Компании.

Сама по себе ситуация конфликта интересов не является нарушением политик Компании, однако работник должен незамедлительно сообщить Компании о таких ситуациях (в том числе о потенциальных ситуациях и событиях) для того, чтобы Компания могла оценить ситуацию и принять необходимые меры по защите своих интересов. Компания ожидает, что работники будут соблюдать рекомендации, выданные в порядке урегулирования конфликта интересов для предотвращения или минимизации рисков для Компании.

Мы не должны допускать, чтобы наши личные интересы влияли на объективность и беспристрастность наших профессиональных суждений и противоречили интересам клиентов или Компании.

Совместная работа родственников

В большинстве случаев совместная работа родственников в Компании допустима. Однако для Компании важно быть в курсе таких ситуаций и иметь возможность предварительно оценить риск конфликта интересов. Компания ожидает открытости от работников в данном аспекте. При соблюдении определенных требований и рекомендаций работа членов одной семьи в независимых друг от друга подразделениях может быть допустима.

Запрещено административное или функциональное подчинение одного из родственников другому, в том числе во временных, проектных и кросс-функциональных командах. Работник не может проводить проверки в отношении своего родственника или подразделения, в котором работает его родственник. При этом работа членов одной семьи в независимых друг от друга подразделениях может быть допустима при соблюдении рекомендаций комплаенс-менеджера. Ограничения распространяются не только на близких родственников.

Предпринимательская и трудовая деятельность вне Компании

Компания ценит предпринимательский талант и признает право работников дополнительно заниматься предпринимательской деятельностью. При этом Компания стремится предоставить все возможности для реализации предпринимательского таланта наших работников в рамках Компании, во благо ее клиентов. Мы открыты для новых, неординарных бизнес-идей и готовы делиться ресурсами для их реализации.

Если работник реализует свои предпринимательские способности вне Компании или участвует в иной экономической деятельности (в том числе участвует в капитале или органах управления других организаций), необходимо соблюдать следующие правила:

- сообщите об этой деятельности комплаенс-менеджеру, получите согласование;
- не занимайтесь деятельностью, ставшей доступной с учетом занимаемого положения в Компании, в том числе с использованием деловых связей и возможностей Компании;
- занимайтесь сторонними проектами только в свободное от работы время и вне территории Компании;
- убедитесь, что эта деятельность не влияет на выполнение ваших должностных обязанностей и не наносит ущерб имиджу и интересам Компании;
- не продвигайте ваши услуги на территории Компании, не используйте ваше положение и возможности в Компании для продвижения услуг в Компании;
- строго соблюдайте правила охраны инсайдерской и иной конфиденциальной непубличной информации, ставшей вам известной в процессе исполнения должностных обязанностей.

Предпринимательская деятельность вопреки интересам Компании либо с нарушением принципов, указанных в настоящем Кодексе, несовместима с работой в Компании. Компания не приемлет использование работником доступа к конфиденциальной информации, занимаемого положения, деловых связей и возможностей для продвижения стороннего бизнеса.

Трудовые отношения с работником при его работе по совместительству у иного работодателя регулируются нормами трудового законодательства и внутренними документами Компании.

Противодействие коррупции

Компания придерживается принципа нетерпимости к коррупции в любых ее формах и проявлениях. Этот подход применяется на всех уровнях Компании, при определении стратегии и в операционной деятельности.

Работникам в любых обстоятельствах запрещено обещать, предлагать, давать, просить и получать взятки, в том числе прямо или косвенно, лично или через посредников. Не допускаются иные коррупционные действия для упрощения административных, бюрократических и прочих процедур.

Компания ожидает от клиентов, контрагентов, поставщиков и деловых партнеров соблюдения соответствующих принципов противодействия коррупции. В наших общих интересах — поддерживать и распространять принцип нетерпимости к коррупции.

Обмен подарками

Подарки в целом являются нормальной практикой делового взаимодействия. Компания не отвергает обмен подарками для установления долгосрочных деловых отношений с клиентами, контрагентами и партнерами, основанных на взаимном уважении и доверии. В Компании допускается возможность получения и предоставления корпоративных подарков, которые соответствуют политикам Компании.

Однако работникам необходимо помнить, что получение или предоставление подарка ни при каких обстоятельствах не должно наносить ущерб репутации Компании, влиять на объективное и беспристрастное принятие решений, приводить к возникновению ситуаций конфликта интересов.

Некоторые виды подарков, например, наличные деньги, запрещено получать или дарить.

Взаимодействие с государственными органами

Отношения Компании с органами государственной власти и местного самоуправления, лицензирующими и надзорными органами основываются на принципах соблюдения законодательства, прозрачности и сотрудничества. Работники Компании должны быть вежливыми и профессиональными, выражать исключительно официальную позицию Компании и не препятствовать расследованиям в случае их проведения.

Общение в социальных сетях

Мы приветствуем, когда сотрудники гордятся своей компанией и работой в ней, поэтому поддерживаем желание сотрудников делиться публикациями, размещенными на официальных аккаунтах и сайтах Компании.

При этом запрещается размещать комментарии, фото- и видеоматериалы, не соответствующие действительности или порочащие деловую репутацию Компании.

Персональные данные

Обеспечение защиты персональных данных — один из наших приоритетов. Сбор и обработка персональных данных клиентов, работников и других субъектов производится исключительно при наличии правовых оснований, в строгом соответствии с законодательством и учитывая лучшие корпоративные практики.

Мы руководствуемся принципом минимизации, то есть осуществляем обработку персональных данных исключительно в объеме и в течение сроков, необходимых для достижения законных целей или определенных действующим законодательством.

Кибербезопасность

Кибербезопасность – одно из приоритетных направлений нашей Компании, действующей в цифровой экономике. Здесь мы развиваем проактивный подход: мы стремимся избегать возникновения проблем, а не сталкиваться с их последствиями.

Наши работники всегда начеку, что касается соблюдения правил и принципов кибербезопасности, постоянно повышают свой уровень цифровой грамотности, применяют знания в области кибербезопасности и в работе, и в повседневной жизни.

Искусственный интеллект

Компания неразрывно связывает свою миссию с применением новых технологий. Одна из технологий, которая привлекает наше внимание, это искусственный интеллект (ИИ). Поскольку применение искусственного интеллекта связано с определенными рисками, Компания берет на себя обязательство использовать только безопасные и управляемые (контролируемые) системы искусственного интеллекта.

Принципы этики разработки и применения технологий ИИ включают:

- контролируемость и управляемость систем ИИ;
- прозрачность и предсказуемость функционирования систем ИИ;
- стабильность и надежность систем ИИ;
- ответственное применение ИИ;

- непредвзятый ИИ — технологии ИИ применяются Компанией справедливо и объективно на равных для всех условиях.

Соблюдение законодательства

Компания ожидает от всех членов команды, что бизнес-цели будут достигаться с соблюдением законодательства. Установка на недопустимость противоправных действий создает продуктивную среду внутри Компании.

Компания соблюдает применимое законодательство, лицензионные требования, законные указания, предписания государственных органов и нормы саморегулирования.

Мы предпринимаем меры, чтобы иметь деловые отношения только с надежными партнерами, которые строго следуют требованиям закона.

Компания рекомендует работникам придерживаться линии законопослушного поведения и в повседневной жизни.

Противодействие мошенничеству

Компания не позволит мошенникам угрожать благосостоянию клиентов, партнеров, самой компании, ее участников, работников и других лиц. В Компании действует принцип нулевой толерантности к мошенничеству. Любое мошенническое действие (включая кибермошенничество), затрагивающее Компанию, повлечет меры реагирования. Работники, причастные к мошенничеству, понесут персональную ответственность.

Мы ожидаем от наших клиентов, контрагентов и партнеров соответствующего этического поведения и поддержания культуры противодействия мошенничеству.

Участие в общественной жизни

По сфере нашей деятельности – образование – понятно, что работу на общественное благо мы считаем неотъемлемой частью ДНК нашей Компании. Мы осуществляем системно значимый вклад в развитие образования и реализуем многие инициативы, которые меняют жизнь людей к лучшему. Наш основной приоритет — создание условий для развития инклюзивной среды и творческих способностей у детей. Мы продвигаем просвещение, науку, финансовую и компьютерную грамотность, принимаем участие в издательстве книг.

Компания участвует и в других социальных проектах: поддерживает благотворительность, волонтерство. Мы уважаем социальную деятельность работников, которая соответствует принципам добровольного участия и умной помощи.

Отношение к политической деятельности

Компания не участвует в деятельности политических партий и организаций, не пропагандирует и не финансирует деятельность каких-либо конфессиональных групп, направленную на распространение их религиозных взглядов. Взаимодействие с религиозными организациями осуществляется только в целях сохранения культурного наследия.

Компания не участвует в деятельности политических партий и организаций, не предоставляет им какие-либо ресурсы. Взаимодействие с религиозными организациями осуществляется только в просветительских целях.

Работники, которые в нерабочее время принимают участие в политической, религиозной или иной общественной деятельности, в этих случаях выступают исключительно в качестве частных лиц, а не в роли представителей Компании.

Устойчивое развитие

В основе стратегии нашей Компании — создание устойчивого в долгосрочной перспективе бизнеса. В своей каждодневной деятельности мы руководствуемся принципами устойчивого развития.

Мы продвигаем идею непрерывного образования и развития детей и взрослых, выполняем социальные функции, донося качественные образовательные продукты до широкой аудитории, в том числе в отдаленных и труднодоступных местностях, технически совершенствуем сервисы и продукты, работаем над бизнес-эффективностью, содействуем развитию малых и средних экономических субъектов, работающих в сферах образования, науки, искусства и креативных индустриях, создаем условия для развития человеческого потенциала и интеллектуального капитала, соблюдаем равноправие, поддерживаем инклюзивность, действуем законопослушно, бережно относимся к экологии, распространяем этические принципы, противодействуем коррупции и мошенничеству.

Ответственность за нарушение Кодекса

К работникам, которые не соблюдают положения Кодекса, при наличии оснований могут быть применены дисциплинарные меры в порядке, предусмотренном трудовым законодательством и внутренними документами Компании. В случае несоблюдения закона предусмотрена административная ответственность, а в некоторых ситуациях и уголовная ответственность, например, за коррупционные нарушения или ограничение конкуренции.

Компания мотивирует работников на соблюдение Кодекса, учитывая соответствие действий работника корпоративным ценностям при оценке работы и принятии решений о карьерном продвижении.

Информирование о нарушениях

Важной частью нашей культуры является открытость. Активная позиция работников является нормой. Если в функционировании нашей команды есть проблемы, Компания должна знать об этом. В Компании организованы каналы коммуникации, по которым работники могут добровольно сообщить о любых фактах или подозрениях на нарушения законодательства или Кодекса. Также по данным каналам можно запросить совет в сложных, непонятных и неоднозначных рабочих ситуациях.

Компания принимает обращения как от работников, так и от всех тех, кто считает нужным заявить о нарушении. Анонимность обращения не является препятствием для рассмотрения. Компания обеспечивает независимое и всестороннее рассмотрение всех поступающих обращений.

В Компании запрещено преследовать тех, кто сообщил о нарушениях.

О некоторых ситуациях лучше сообщать незамедлительно, чтобы Компания избежала репутационных и финансовых потерь или минимизировала их последствия. К ним, например, относятся:

- взяточничество, коммерческий подкуп;

- коррупционные нарушения;
- нарушения комплаенс-политик;
- мошенничество;
- нарушение правил кибербезопасности;
- действия, несущие риски потери деловой репутации;
- нарушение этических норм.

Если вам стало известно о коррупционных действиях, нарушениях комплаенс-политик, конфликте интересов, неэтичных практиках продаж, вы можете обратиться на Горячую линию комплаенс compliance@sbereducation.ru или отправить сообщение через форму обратной связи в разделе «Комплаенс» на сайте Компании.