СБЕР

Кодекс

корпоративной этики
и делового поведения

СБЕР

Оглавление

Миссия и ценности ... 3

Вступительное слово ... 4

О Кодексе этики ... 6

Для кого предназначен Кодекс? ... 8

Кодекс этики — компас команды ... 9
Обязанности сотрудников и ожидания Банка

Руководитель задает тон в команде ... 11
Обязанности руководителей и ожидания Банка

Если что-то пошло не так ... 13
Информирование о нарушениях

Взаимоотношения внутри Банка ... 15

Сбер как работодатель ... 16

Атмосфера в команде ... 17

Забота о сотрудниках ... 17

Развитие и самореализация ... 18

Признание ... 18

Охрана труда ... 18

Разнообразие и инклюзивность ... 19

Конфликт интересов ... 21

Совместная работа родственников ... 21

Трудовая деятельность вне Банка, участие в уставном капитале и органах управления третьих лиц ... 22

Вокруг Сбера ... 23

Экосистема Сбера ... 24

Взаимоотношения с клиентами ... 25
Клиенты — основа нашего бизнеса

Этичные предложения и продажи продуктов ... 26

Обмен подарками ... 27

Честная конкуренция ... 28

Взаимоотношения с поставщиками ... 29

Взаимоотношения с акционерами ... 30

Прозрачность и защита границ ... 31

Раскрытие информации ... 33

Публичные коммуникации ... 34

Общение в социальных сетях ... 34

Защита конфиденциальной информации ... 35
Информация — важнейший актив Сбера

Персональные данные ... 36

Кибербезопасность ... 36

Защита активов и интеллектуальной собственности ... 37

Сбер и государство ... 38

Соблюдение законодательства ... 39

Противодействие легализации доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения ... 39

Противодействие неправомерному использованию инсайдерской информации и манипулированию рынком ... 40

Противодействие коррупции ... 42

Противодействие мошенничеству ... 43

Взаимодействие с государственными органами ... 43

Сбер и общество ... 44

Устойчивое развитие ... 45

Участие в общественной деятельности и забота об обществе ... 46

Корпоративное волонтерство ... 46

Благотворительность и спонсорство ... 47

Участие в политической деятельности ... 47

Искусственный интеллект ... 48

Заключительные положения ... 49

Ответственность за нарушение Кодекса ... 51

Линии информирования ... 52

СБЕР

Миссия и ценности

Вступительное слово

01 О Кодексе этики

02 Взаимоотношения внутри Банка

03 Вокруг Сбера

04 Прозрачность и защита границ

05 Сбер и государство

06 Сбер и общество

07 Заключительные положения

Миссия и ценности ПАО Сбербанк

(далее — Банк, Сбер)

Мы даем людям уверенность и надежность, мы делаем их жизнь лучше, помогая реализовывать устремления и мечты.

Наши ценности

Ориентиры, которые помогают нам принимать верные решения в любых ситуациях.

Я лидер + **Мы** команда + **Всё** для клиента

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

- 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.

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

СБЕР

Миссия и ценности

Вступительное слово

01 О Кодексе этики

02 Взаимоотношения внутри Банка

03 Вокруг Сбера

04 Прозрачность и защита границ

05 Сбер и государство

06 Сбер и общество

07 Заключительные положения

Обращение председателя Наблюдательного совета ПАО Сбербанк

Уважаемые коллеги!

Что такое Кодекс корпоративной этики и делового поведения Сбера? Это не просто ориентир поведения для каждого сотрудника нашей стремительно развивающейся компании, это мудрый советчик, кладезь знаний, кодекс чести. Это настольная книга, к которой должен обращаться любой сотрудник экосистемы при малейших сомнениях в правильности своего выбора при принятии решений.

Сегодня Сбер присутствует в жизни людей не только как финансовая организация — одна из крупнейших и лучших в России и мире, — но и как их незримый помощник в самых разных желаниях, делах и устремлениях. Мы делаем лучше жизни более ста миллионов наших клиентов, помогая воплощать в действительность их любые мечты — от базовых до самых смелых.

В основе наших отношений с клиентами лежит доверие. В основе доверия — общечеловеческие ценности, которые мы ставим во главу угла; мировые практики этичного ведения бизнеса; бережное отношение к желаниям клиентов и наше безусловное стремление трансформировать представление о качественном сервисе, меняя жизнь к лучшему.

Все правила, на которых основаны как взаимоотношения нашей компании и клиентов, так и отношения внутри нашей компании, описаны в этом Кодексе корпоративной этики и делового поведения Сбера.

Кодекс — это наш маяк, который помогает нам двигаться вперёд, ежедневно принимая правильные решения, даже в самых сложных ситуациях.

Наблюдательный совет Сбера полностью разделяет каждое положение этого Кодекса. На нас с вами лежит особая ответственность — во всех наших действиях и решениях демонстрировать пример приверженности самым высоким стандартам корпоративной этики. Стандартам, которые являются эталоном не только в мире бизнеса, но и в мире общечеловеческих ценностей.

С уважением,

А. Г. Силуанов

СБЕР

Миссия и ценности

Вступительное слово

01 О Кодексе этики

02 Взаимоотношения внутри Банка

03 Вокруг Сбера

04 Прозрачность и защита границ

05 Сбер и государство

06 Сбер и общество

07 Заключительные положения

Обращение Президента, Председателя Правления ПАО Сбербанк

Уважаемые коллеги!

Быть в команде Сбера — значит так или иначе участвовать в жизни миллионов наших клиентов, сотрудничать с десятками тысяч деловых партнёров и поставщиков, быть ответственными перед этим огромным сообществом и менять мир вокруг себя к лучшему.

Справиться с такой масштабной миссией можно, только двигаясь вместе, единым целым, в одном направлении — разделяя общие ценности и следуя общим правилам.

Кодекс корпоративной этики и делового поведения Сбера — тот документ, который определяет направление наших целей и действий. К чему мы стремимся, чего ожидаем от каждого члена нашей команды, что может навредить репутации нашей компании, разрушить отношения с клиентами, деловыми партнерами, а также оказать влияние на атмосферу внутри нашей команды.

Сбер — компания международного уровня, которая придерживается принципов максимальной открытости и не приемлет недобросовестных практик ведения бизнеса. Мы строго соблюдаем законодательство, не допускаем проявлений коррупции и нарушений устава нашей организации. Мы, безусловно, соблюдаем права и свободы каждого человека, предельно ответственны и доброжелательны в наших действиях, которые всегда основываются на принципе уважительного отношения — к клиентам, партнёрам, друг к другу. Используя и внедряя самые современные технологии, мы помним о тех рисках для общества, которые они могут с собой нести, и поэтому тщательно просчитываем последствия от любого нашего решения, ориентируясь не на финансовую прибыль, а на важность для социума, для всей страны. Нам небезразлично будущее планеты и то, каким мы оставим этот мир следующим поколениям.

В основе Кодекса лежат наши неизменные ценности. Внимательно изучите этот документ, запомните основные правила и обращайтесь к нему, если сомневаетесь, принимая решение. Если вы не найдете ответа на ваш вопрос об этичности тех или иных действий, вы всегда можете рассчитывать на поддержку Сбера, обратившись на линии информирования.

Дополнительную ответственность Кодекс возлагает на руководителей Сбера: их задача — создавать и поддерживать в своих командах атмосферу доверия, в которой каждый сотрудник сможет раскрыть свой потенциал, открыто высказывать свои идеи и сомнения, вносить свой вклад в наше общее дело.

С уважением,

Г. О. Греф

Миссия и ценности
Вступительное слово
01 О Кодексе этики
02 Взаимоотношения внутри Банка
03 Вокруг Сбера
04 Прозрачность и защита границ
05 Сбер и государство
06 Сбер и общество
07 Заключительные положения

Кодекс корпоративной этики и делового поведения

О Кодексе ЭТИКИ

Миссия и ценности
Вступительное слово
01 О Кодексе этики
02 Взаимоотношения внутри Банка
03 Вокруг Сбера
04 Прозрачность и защита границ
05 Сбер и государство
06 Сбер и общество
07 Заключительные положения

Кодекс корпоративной этики и делового поведения (далее — Кодекс этики, Кодекс) Сбера служит нескольким важным целям. В первую очередь это общий ориентир для всех, кто работает в Банке или связан с ним. Он отражает принятые в Сбере правила и стандарты поведения, которые, в свою очередь, основаны на наших ценностях и принципах.

Кодекс — это не только свод правил, но и набор инструментов, который поможет вам ориентироваться в нашей культуре. Этот документ поможет выбрать стратегию поведения, принять взвешенное решение в неоднозначной ситуации и вовремя распознать отношения и действия, которые не соответствуют этическим принципам Сбера. Конечно, учесть все вероятные ситуации и сценарии в Кодексе невозможно, поэтому вы также найдете в нем информацию о том, куда обратиться, если возникают сомнения в правильности тех или иных поступков и решений.

Кодекс — как инструкция по применению сложного механизма: он должен быть всегда у вас под рукой. Помните, что все ваши действия, ваши ежедневные решения влияют на репутацию Банка: от них зависит то, как нас воспринимают вовне — например, клиенты, деловые партнеры и государство, — и то, как мы сами воспринимаем себя внутри команды. Лучше понять отдельные положения помогут вопросы для самопроверки и примеры использования Кодекса на практике.

Кодекс этики призван гарантировать соответствующий ценностям Банка открытый, честный и справедливый подход в отношениях со всеми указанными сторонами

Миссия и ценности
Вступительное слово
01 О Кодексе этики
02 Взаимоотношения внутри Банка
03 Вокруг Сбера
04 Прозрачность и защита границ
05 Сбер и государство
06 Сбер и общество
07 Заключительные положения

Для кого предназначен Кодекс?

Кодекс этики предназначен для каждого члена команды Сбера — всех сотрудников Банка, вне зависимости от занимаемой должности, стажа и места работы, — а также для членов Наблюдательного совета.

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

Если вы привлекаете третьих лиц для работы со Сбером, убедитесь, что они обладают должной репутацией и разделяют нормы и ценности, отраженные в Кодексе.

Сбер осуществляет деятельность в различных юрисдикциях, подпадая под действие национальных законов, обычаев и культур.

Кодекс определяет единые принципы корпоративной этики и делового поведения для всех компаний Группы Сбер, независимо от направления, размера и территории ведения бизнеса.

Однако компании Группы, работающие на разных территориях, могут адаптировать Кодекс в соответствии с локальным законодательством и культурными особенностями. Вне зависимости от того, присоединится компания Группы Сбер к Кодексу или разработает собственный, важно, чтобы в основе поведения каждого сотрудника лежали ценности Сбера, местное законодательство и правила, принятые в местной деловой культуре.

Вопрос — ответ

Вопрос

Я веду переговоры с поставщиком и знаю, что сотрудничество с ним будет выгодным для Банка и принесет большую пользу. Однако представитель поставщика предлагает обойти некоторые бюрократические процедуры, чтобы побыстрее приступить к работе. Как мне поступить?

Ответ

Законность отношений с деловыми партнерами, клиентами и поставщиками и соблюдение политик Банка всегда должны находиться в приоритете. Объясните поставщику, какие правила существуют в Банке, а если его запрос, на ваш взгляд, выходит за рамки закона, сообщите о проблеме своему руководителю и при необходимости — на линии информирования.

СБЕР

Миссия и ценности

Вступительное слово

01 О Кодексе этики

02 Взаимоотношения внутри Банка

03 Вокруг Сбера

04 Прозрачность и защита границ

05 Сбер и государство

06 Сбер и общество

07 Заключительные положения

Кодекс этики — компас команды

Обязанности сотрудников и ожидания Банка

Соблюдение положений Кодекса ведет к росту и успеху, укрепляет нашу репутацию и создает лучшие условия для работы в Банке. Кодекс — это больше чем правила, это общий компас поведения команды.

Чек-лист вопросов для самопроверки

Даже если вы знакомитесь с Кодексом впервые, перед прочтением задайте себе несколько вопросов:

- Понимаю ли я ценности и принципы Банка, всегда ли я руководствуюсь ими в работе?
- Бывают ли ситуации, когда я принимаю этически неоднозначные решения или действую в обход известных мне правил Банка?
- Обращаюсь я к руководителю в случае сомнений или принимаю решения самостоятельно?
- Получаю ли я от руководства необходимую поддержку в вопросах соблюдения норм деловой этики?
- Обращаю ли я внимание на этичность поведения коллег и знаю ли о существующих каналах информирования о выявленных нарушениях?

СБЕР

Миссия и ценности

Вступительное слово

01 О Кодексе этики

02 Взаимоотношения внутри Банка

03 Вокруг Сбера

04 Прозрачность и защита границ

05 Сбер и государство

06 Сбер и общество

07 Заключительные положения

Каждый член команды Банка обязуется:

Соблюдать требования законодательства

Если вам стало известно о случаях нарушения законодательства или вас просят совершить незаконный поступок, незамедлительно сообщите об этом своему непосредственному руководителю или на действующие линии информирования (узнайте больше в разделе «Линии информирования»)

Изучить положения Кодекса этики, руководствоваться ими в ежедневной работе и избегать некорректного и ненадлежащего поведения, в том числе и вне рабочего места

Проходить обучающие курсы по вопросам корпоративной этики и поведения в Банке

Содействовать Банку в служебных расследованиях и проверках возможных нарушений

Знать и соблюдать положения внутренних политик и процедур в своей зоне ответственности

Вы, безусловно, не обязаны помнить наизусть положения всех нормативных документов Банка, но должны понимать заложенные в них принципы и знать, к какому документу при необходимости можно обратиться

Обращаться за помощью к руководителю при возникновении вопросов о применении Кодекса или сомнений относительно соблюдения этических принципов

Если вы обратились к непосредственному руководителю, но не получили ответа или решения, в разделе «Линии информирования» вы найдете другие контакты для того, чтобы сообщить о проблеме

СБЕР

Миссия и ценности

Вступительное слово

01 О Кодексе этики

02 Взаимоотношения внутри Банка

03 Вокруг Сбера

04 Прозрачность и защита границ

05 Сбер и государство

06 Сбер и общество

07 Заключительные положения

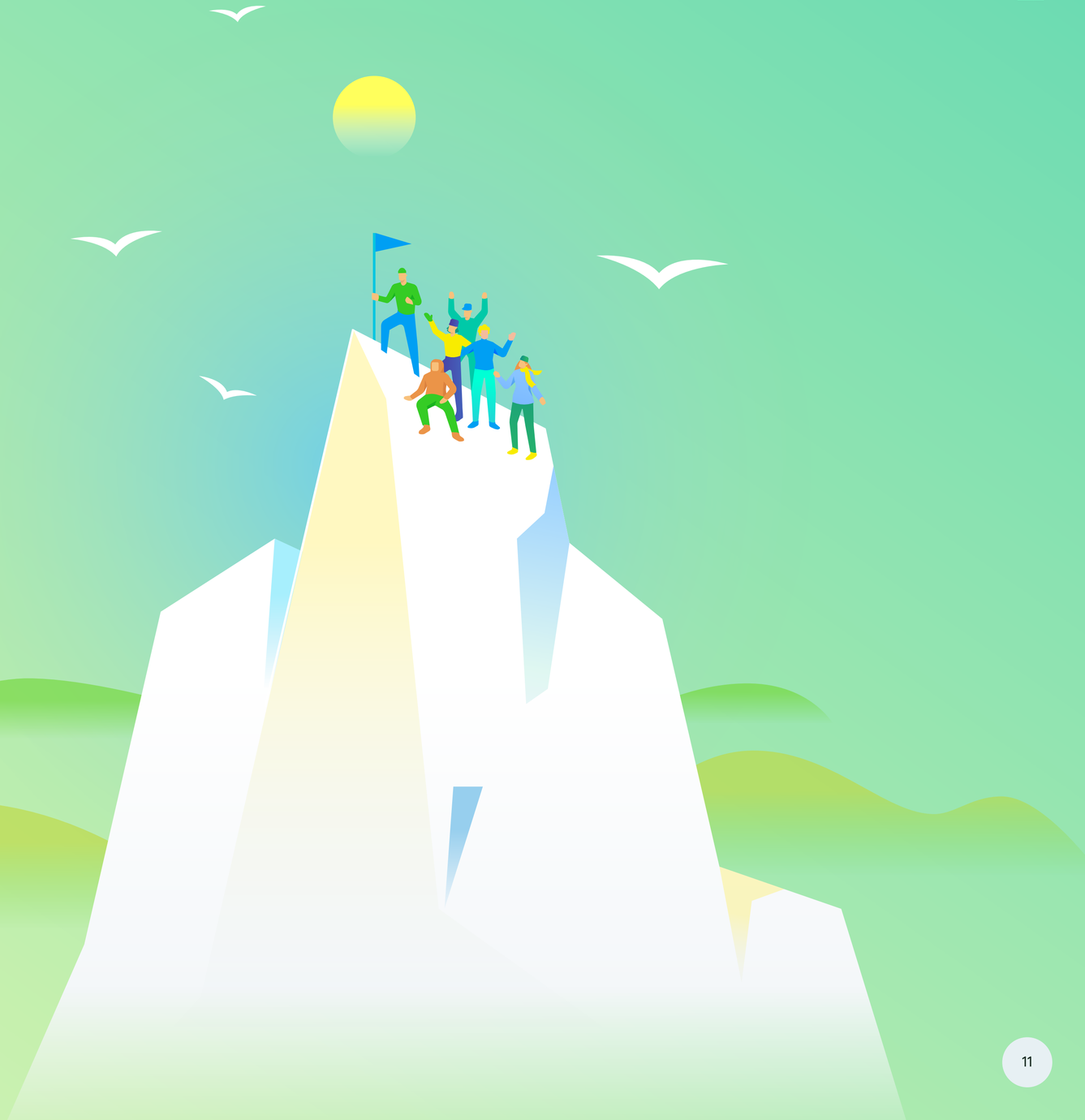
Руководитель задает тон в команде

Обязанности руководителей и ожидания Банка

— Создаю ли я в команде атмосферу доверия, в которой могут обсуждаться любые этические вопросы, проблемы и ошибки?

Вопрос, который должен регулярно задавать себе каждый руководитель Сбера

Очевидно, что этичное поведение в команде начинается с руководителя. Но, руководя коллективом, недостаточно просто соблюдать положения Кодекса. В первую очередь необходимо создавать и постоянно поддерживать такую атмосферу доверия и открытости, в которой члены команды смогут открыто обсуждать любые сомнения и проблемы этического характера и рассказывать о проблемах и ошибках. Ошибиться может каждый, важно, чтобы ошибка была вовремя замечена и исправлена.



СБЕР

Миссия и ценности

Вступительное слово

01 О Кодексе этики

02 Взаимоотношения внутри Банка

03 Вокруг Сбера

04 Прозрачность и защита границ

05 Сбер и государство

06 Сбер и общество

07 Заключительные положения

Руководители любого уровня обязаны:

01

На личном примере показывать приверженность этическим принципам Банка, ставя их выше коммерческих или финансовых результатов

02

Обеспечивать ознакомление с принципами Кодекса и их соблюдение сотрудниками, помогать им осознать смысл и значимость этичного поведения

03

Создавать в команде среду открытого общения, в которой каждый сотрудник, вынося на обсуждение тот или иной вопрос, будет чувствовать себя комфортно

04

Оказывать поддержку сотрудникам, инициирующим обсуждение этических вопросов

05

Не допускать поручений, нарушающих законодательство, противоречащих положениям Кодекса, принципам деловой этики или иным правилам Банка

06

В случае нарушений незамедлительно принимать меры по их устранению, информировать об этических нарушениях и конфликтах уполномоченные подразделения

07

Учитывать при оценке сотрудников соблюдение ими этических принципов Банка в работе и их вклад в укрепление атмосферы доверия и открытости в команде

Вопрос — ответ

Вопрос

Что такое среда открытого общения в команде?

Ответ

Среда открытого общения — это доверительная атмосфера, в которой можно, не опасаясь последствий, обсуждать любые этические и профессиональные вопросы в кругу команды и с руководителем. В такой среде руководители прислушиваются к мнению сотрудников, уважают его и принимают во внимание различные позиции, даже отличающиеся от их собственной. В то же время открытость не означает, что можно свободно раскрывать информацию ограниченного доступа (сведения, составляющие банковскую тайну, коммерческую тайну, инсайдерскую информацию, персональные данные и др.).

СБЕР

Миссия и ценности

Вступительное слово

01 О Кодексе этики

02 Взаимоотношения внутри Банка

03 Вокруг Сбера

04 Прозрачность и защита границ

05 Сбер и государство

06 Сбер и общество

07 Заключительные положения

Если что-то пошло не так

Информирование о нарушениях

Если у вас возникли сомнения, как поступить в той или иной ситуации, задайте себе вопросы из чек-листа.

При отрицательном ответе на любой из этих вопросов, а также если вы не уверены в правильности своего выбора, обсудите варианты действий со своим руководителем, задача которого — обеспечить поддержку и предоставить квалифицированную консультацию, или направьте информацию на линии информирования.

Чек-лист вопросов для самопроверки

- Соответствует ли решение или действие (бездействие) законодательству, Кодексу, другим внутренним документам Банка?
- Является ли данное решение или действие (бездействие) логичным и обоснованным с точки зрения интересов Банка?
- Были ли учтены при принятии решения или осуществлении действия (бездействия) интересы всех лиц, на которые оно может повлиять?
- Уверены ли вы в отсутствии негативного влияния решения или действия (бездействия) на репутацию Банка?
- Сможете ли вы объяснить и обосновать коллегам и/или регуляторам данное решение или действие (бездействие), в том числе по истечении некоторого срока после его принятия?

СБЕР

Миссия и ценности

Вступительное слово

01 О Кодексе этики

02 Взаимоотношения внутри Банка

03 Вокруг Сбера

04 Прозрачность и защита границ

05 Сбер и государство

06 Сбер и общество

07 Заключительные положения

Открытое общение и атмосфера доверия не означают, что следует закрывать глаза на нарушения. О некоторых ситуациях необходимо сообщать незамедлительно, чтобы избежать репутационных и финансовых потерь или минимизировать их последствия. Для информирования о несоблюдении Кодекса или законодательства, а также о других нарушениях в Сбере доступны защищенные каналы. Линии информирования принимают обращения как от сотрудников, так и от всех тех, кто считает нужным заявить о нарушении.

Сбер обеспечивает независимое и всестороннее рассмотрение всех поступающих на линии информирования обращений, включая анонимные, и обеспечивает защиту тех, кто своевременно сообщает о нарушениях и оказывает содействие в проведении служебных расследований или проверок.

Нарушения, о которых необходимо сообщать немедленно:

- Предложение или получение взятки, посредничество во взяточничестве, обещание дать взятку, иные нарушения Политики Группы Банка по противодействию коррупции
- Действия, несущие риски потери деловой репутации, нарушение прав клиентов и инвесторов, совершение операций с использованием инсайдерской информации, отмывание денежных средств, полученных преступным путем, и финансирование терроризма
- Нарушение правил кибербезопасности
- Действия, направленные на искажение отчетности
- Нарушение этических норм, в результате которого сотруднику/сотрудникам или Банку нанесен или может быть нанесен вред
- Случаи мошенничества

Банк не применяет санкций в отношении заявителей: не делает выговоров, не увольняет и не понижает их в должности, не лишает их премий. Напротив, Сбер поощряет своевременное выявление проблем и нарушений.

Список линий информирования и контакты вы найдете в разделе «Линии информирования» в конце Кодекса

Миссия и ценности
Вступительное слово
01 О Кодексе этики
02 Взаимоотношения внутри Банка
03 Вокруг Сбера
04 Прозрачность и защита границ
05 Сбер и государство
06 Сбер и общество
07 Заключительные положения

Взаимоотношения внутри Банка

СБЕР

Миссия и ценности

Вступительное слово

01 О Кодексе этики

02 Взаимоотношения внутри Банка

03 Вокруг Сбера

04 Прозрачность и защита границ

05 Сбер и государство

06 Сбер и общество

07 Заключительные положения

Сбер как работодатель

Сбер — это место, где люди имеют значение. Мы стремимся стать лучшим работодателем, который заботится о благополучии сотрудников, обеспечивает равные возможности и создает условия для реализации потенциала каждого члена команды.

Сбер неукоснительно соблюдает трудовое законодательство.

Мы гарантируем достойную оплату труда в соответствии с результатами оценки личной эффективности. Такая оценка учитывает не только результативность, но и соответствие сотрудников нашим ключевым ценностям: «Я — лидер», «Мы — команда», «Всё — для клиента».

Отношения между Банком и сотрудниками строятся на принципе взаимовыгодного партнерства: работодатель предоставляет сотрудникам возможности для раскрытия их потенциала и ожидает от них равноценную отдачу, инициативу и ответственность при использовании этих возможностей.

СБЕР

Миссия и ценности

Вступительное слово

01 О Кодексе этики

02 Взаимоотношения внутри Банка

03 Вокруг Сбера

04 Прозрачность и защита границ

05 Сбер и государство

06 Сбер и общество

07 Заключительные положения

Атмосфера в команде

Мы уверены, что над атмосферой в команде необходимо постоянно работать — и, конечно, она зависит от каждого ее члена. Несколько ключевых принципов, характеризующих атмосферу в команде Сбера:

1

Мы формируем продуктивную рабочую и деловую среду

2

Мы ценим командную работу, где каждый голос будет услышан

3

Мы уважаем взгляды других, делимся знаниями и ресурсами для достижения отличных результатов, обеспечения высокого качества работ и содействия индивидуальному и коллективному росту

4

Члены нашей команды относятся друг к другу как к внутреннему клиенту, придерживаются уважительной и доброжелательной манеры общения, в том числе когда мы общаемся с коллегами как клиенты Сбера (при обращении в контактные центры, отделения и др.)

5

Наши сотрудники открыто высказывают свою точку зрения, не боятся говорить о проблемах, предоставляют обратную связь в конструктивной форме

6

Мы признаем ошибки, извлекаем уроки и решаем проблемы

7

Мы не приемлем предвзятость, оскорбительное и непристойное поведение, предубеждения в отношении сотрудников, клиентов, контрагентов или любых других лиц и компаний, связанных с Банком

Забота о сотрудниках

Мы уверены, что счастье и благополучие наших сотрудников лежат в основе успеха Сбера. Мы постоянно заботимся о степени удовлетворенности сотрудников как внутренних клиентов, расширяем систему корпоративных льгот и социальной поддержки. Эта система включает в себя в том числе программу дополнительного медицинского страхования, страхование от несчастных случаев и тяжелых заболеваний, корпоративную пенсионную программу, материальные выплаты в связи с важными жизненными обстоятельствами.

Сбер создает условия для здорового образа жизни и качественного долголетия сотрудников, поддерживает их усилия, направленные на укрепление их собственного здоровья, а также содействует формированию и распространению национальных стандартов и лучших практик в области общественного здоровья в целом.

Нам небезразлична гармония в семьях сотрудников. Поэтому мы помогаем папам и мамам, работающим в Сбере: создаем сервисы, которые помогают лучше совмещать работу и личную жизнь, развивать родительские компетенции и взаимоотношения в семье. Мы также реализуем программы комплексного развития детей сотрудников, направленные на раскрытие их потенциала и их становление как ответственных и благополучных членов общества.

СБЕР

Миссия и ценности

Вступительное слово

01 О Кодексе этики

02 Взаимоотношения внутри Банка

03 Вокруг Сбера

04 Прозрачность и защита границ

05 Сбер и государство

06 Сбер и общество

07 Заключительные положения

Развитие и самореализация

Постоянное развитие — необходимое условие нашего успеха, поэтому мы уделяем большое внимание профессиональному и личностному росту всех членов команды. Сбер предоставляет широкие возможности для построения карьеры, обучения и переобучения сотрудников, развития их профессиональных, лидерских и управленческих компетенций, в том числе на базе СберУниверситета.

Мы обеспечиваем всем сотрудникам равенство возможностей и прозрачность правил развития карьеры в зависимости от их навыков, результативности и соответствия ценностям Сбера.

Охрана труда

Безопасные и комфортные условия работы сотрудников — приоритет Банка. Мы поддерживаем эти условия на высоком уровне и системно проводим мероприятия по их оценке и улучшению.

Даже самые важные и срочные задачи в Сбере должны выполняться только при условии соблюдения требований охраны труда.

Важно помнить, что безопасность на рабочем месте гарантируется не только мерами, которые предпринимает Банк, но и неукоснительным соблюдением правил безопасности каждым сотрудником.

Признание

Мы поощряем самосовершенствование и стремление к достижению высоких результатов в работе. В Сбере действует система признания достижений сотрудников, предусматривающая различные виды нематериального поощрения, корпоративные награды и другие инструменты мотивации. У нас принято отмечать лучших сотрудников, как за их профессиональные достижения, так и за образцовое соответствие ценностям Сбера.

Миссия и ценности
Вступительное слово
01 О Кодексе этики
02 Взаимоотношения внутри Банка
03 Вокруг Сбера
04 Прозрачность и защита границ
05 Сбер и государство
06 Сбер и общество
07 Заключительные положения

Разнообразие и инклюзивность

В нашей деятельности мы придерживаемся международных принципов, изложенных в следующих документах:

- Всеобщей декларации прав человека Организации Объединенных Наций (ООН)
- Руководящих принципах Организации экономического сотрудничества и развития для предприятий
- Декларации Международной организации труда об основополагающих принципах и правах в сфере труда
- Глобальном договоре ООН

Обязательства компании в области прав человека закреплены в принципах, направлениях и задачах Политики Сбера в области социальной и экологической ответственности, корпоративного управления и устойчивого развития

Миссия и ценности
Вступительное слово
01 О Кодексе этики
02 Взаимоотношения внутри Банка
03 Вокруг Сбера
04 Прозрачность и защита границ
05 Сбер и государство
06 Сбер и общество
07 Заключительные положения

1

Сбер обеспечивает в своей деятельности справедливое и равное отношение ко всем. Глубокое понимание и поддержка принципов инклюзивности и разнообразия команды позволяет нам чутко реагировать на потребности общества и наших клиентов

2

Мы считаем недопустимой дискриминацию по возрасту, полу, гендеру, национальности, расе, политическим и религиозным взглядам, особенностям здоровья, социально-экономическому статусу и другим характеристикам, не связанным с профессиональными качествами человека и выполнением должностных обязанностей

3

В нашей команде неприемлемы непристойные, вульгарные, грубые, жестокие, дискриминационные, агрессивные или оскорбительные выражения, жесты и формы поведения

4

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

Если вы подверглись дискриминации, оскорблениям или домогательствам в той или иной форме или стали свидетелем подобной ситуации, сообщите об этом вашему непосредственному или вышестоящему руководителю, бизнес-партнеру по управлению персоналом вашего головного отделения Банка (ГОСБ)/ функционального блока (ФБ) или обратитесь в Службу корпоративного омбудсмена, чтобы Банк мог тщательно расследовать ситуацию и принять меры по защите чести и достоинства сотрудника.

Миссия и ценности
Вступительное слово
01 О Кодексе этики
02 Взаимоотношения внутри Банка
03 Вокруг Сбера
04 Прозрачность и защита границ
05 Сбер и государство
06 Сбер и общество
07 Заключительные положения

Конфликт интересов

Конфликт интересов может возникнуть в любой сфере деятельности и по разным причинам. Например, если сотрудник участвует в уставном капитале или органах управления другой компании, осуществляет предпринимательскую деятельность, работает по совместительству в другой организации. Также конфликт интересов может возникать при совместной работе родственников в Банке.

Само по себе возникновение конфликта интересов не является нарушением внутренних процедур Сбера, однако о нем необходимо незамедлительно сообщить непосредственному руководителю и/или подразделению комплаенс (даже если это только потенциальный конфликт интересов), чтобы Банк мог оценить ситуацию и принять необходимые меры.

Сотрудники подразделения комплаенс оценят ситуацию и дадут рекомендации по предотвращению или минимизации риска возникновения конфликта интересов. Сбер ожидает от своих сотрудников, что они будут неукоснительно следовать данным рекомендациям.

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

Подробнее о конфликте интересов и случаях его возникновения вы можете узнать, изучив Политику Группы Банка по управлению конфликтом интересов

Совместная работа родственников

В большинстве случаев совместная работа родственников в Сбере допустима. Но для Банка важно быть в курсе таких ситуаций и иметь возможность предварительно оценить риск конфликта интересов.

Запрещено административное или функциональное подчинение одного из родственников другому

Сотрудники не могут проводить проверки в отношении своего родственника из другого подразделения и в отношении направлений деятельности подразделения, в котором работает его родственник

Работа членов одной семьи в независимых друг от друга подразделениях может быть допустима при соблюдении рекомендаций подразделения комплаенс.

Обратите внимание, что ограничения распространяются не только на близких родственников.

С полным перечнем лиц, о совместной работе с которыми необходимо направлять информацию в подразделение комплаенс, вы можете ознакомиться в Политике Группы Банка по управлению конфликтом интересов

Миссия и ценности
Вступительное слово
01 О Кодексе этики
02 Взаимоотношения внутри Банка
03 Вокруг Сбера
04 Прозрачность и защита границ
05 Сбер и государство
06 Сбер и общество
07 Заключительные положения

Трудовая деятельность вне Банка, участие в уставном капитале и органах управления третьих лиц

- Раскрыл ли я информацию о своем участии в уставных капиталах третьих лиц/органах управления других организаций?
- Как моя работа вне Банка влияет на исполнение мной должностных обязанностей в Банке?

Банк признает право сотрудников дополнительно заниматься предпринимательской и иной экономической деятельностью.

Однако необходимо помнить и соблюдать следующие правила:

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

Вопрос — ответ

Вопрос

Работая в сфере информационных технологий в Банке, я планирую открыть аналогичный бизнес в области ИТ-разработок, которыми я занимаюсь в Банке. Могу ли я это сделать?

Ответ

В Банке сотрудникам запрещено заниматься предпринимательской деятельностью в случаях, когда такая деятельность приводит или может привести к конфликту интересов.
Для проведения оценки риска конфликта интересов в Банке предусмотрена процедура предварительного согласования такой деятельности с подразделением комплаенс.

Миссия
и ценности

Вступительное
слово

01 О Кодексе
этики

02 Взаимоотношения
внутри Банка

03 Вокруг
Сбера

04 Прозрачность
и защита границ

05 Сбер
и государство

06 Сбер
и общество

07 Заключительные
положения

Кодекс корпоративной
этики и делового
поведения

Вокруг Сбера

Миссия и ценности
Вступительное слово
01 О Кодексе этики
02 Взаимоотношения внутри Банка
03 Вокруг Сбера
04 Прозрачность и защита границ
05 Сбер и государство
06 Сбер и общество
07 Заключительные положения

Экосистема Сбера

Сбер соединяет потребности людей, бизнеса и страны технологиями и решениями, интегрируя все свои сервисы в единую экосистему. Мы выстраиваем общие процессы: финансовые, операционные, технологические, риск-менеджмента, управления командой и культурой — для максимальных синергий.

Наша задача — окружить клиентов удобными цифровыми сервисами на все случаи жизни. Мы уже не только банк, а мощная технологическая компания, которая предлагает целую вселенную продуктов и сервисов. Мы — огромная экосистема, и в центре этой экосистемы — наш клиент.

Интеграция потребностей людей, общества и страны через технологии и решения экосистемы Сбера

Люди
Физические лица

Сбер — помощник и навигатор в стремительно меняющемся мире. Мы помогаем клиентам стабильно развиваться, оптимизируя платежи, время и энергию

Бизнес
Юридические лица

Сбер — партнер для ведения и роста бизнеса. Мы способствуем внедрению цифровой трансформации, помогаем сокращать расходы и защищаем от рисков

Страна

Сбер — драйвер экономического роста. Мы связываем потребности людей, бизнеса и государства, поддерживаем образование и науку, способствуем благополучию населения

СБЕР

Миссия и ценности

Вступительное слово

01 О Кодексе этики

02 Взаимоотношения внутри Банка

03 Вокруг Сбера

04 Прозрачность и защита границ

05 Сбер и государство

06 Сбер и общество

07 Заключительные положения

Взаимоотношения с клиентами

Клиенты — основа нашего бизнеса

Мы нацелены на долгосрочные отношения с нашими клиентами, поэтому учитываем их потребности при разработке любых продуктов, услуг и сервисов.

Нам важно, чтобы каждый клиент чувствовал себя надежно и уверенно, поэтому мы применяем индивидуальный подход к каждому.

Работая с обращениями, мы незамедлительно принимаем меры для быстрого разрешения возникших затруднений и предотвращаем появление аналогичных ситуаций в будущем. Мы очень ценим и внимательно анализируем отзывы о нашей работе, так как это повышает качество наших продуктов, услуг и сервисов, сохраняет доверие и преданность наших клиентов.

Обратная связь от наших клиентов — источник нашего развития и самосовершенствования.

От всех сотрудников Банка в работе с клиентами мы ожидаем профессионализма и соответствия самым высоким стандартам обслуживания:

- обещания, данные клиентам, всегда выполняются
- реакция на запросы клиентов всегда оперативна, профессиональна и осуществляется в доброжелательной манере
- сотрудники несут персональную ответственность за результаты своей работы
- качественный сервис — наш приоритет, и команда Сбера предпринимает все необходимые действия для того, чтобы уровень качества непрерывно повышался

СБЕР

Миссия и ценности

Вступительное слово

01 О Кодексе этики

02 Взаимоотношения внутри Банка

03 Вокруг Сбера

04 Прозрачность и защита границ

05 Сбер и государство

06 Сбер и общество

07 Заключительные положения

Этичные предложения и продажи продуктов

Будьте внимательны при создании предложений и оформлении продуктов и услуг Сбера.

Задайте себе вопросы из чек-листа. Если ответ хотя бы на один из вопросов отрицательный, необходимо скорректировать свои действия и, при необходимости, обратиться к руководителю.

Чек-лист вопросов для самопроверки

- Я предоставил клиенту полную и достоверную информацию о продукте?
- Я уведомил клиента о рисках по инвестиционным продуктам?
- Я проинформировал клиента о стоимости продукта и всех возможных дополнительных издержках?
- Я уведомил клиента об отсутствии гарантии начисления дохода по продукту, где содержатся такие условия?
- Я рассказал клиенту об условиях выхода из продукта, досрочного расторжения, выкупных суммах?
- Я раскрыл информацию о компании, предоставляющей продукт?
- Клиент понимает, что оформление продукта не является обязательным, в том числе для оформления другого (связанного) продукта?
- Я убедился, что клиенту понятен продукт, и получил согласие на его оформление?

Мы придерживаемся принципа нулевой толерантности к недобросовестным практикам продаж продуктов, услуг и сервисов.

Банк считает неприемлемым мисселинг — не вводит клиентов в заблуждение, предоставляет полную, понятную и достоверную информацию о продуктах, сервисах и услугах и связанных с ними рисках, а также обеспечивает поддержку и информационное сопровождение клиентов на всех этапах продвижения, приобретения и использования продукта.

СБЕР

Миссия и ценности

Вступительное слово

01 О Кодексе этики

02 Взаимоотношения внутри Банка

03 Вокруг Сбера

04 Прозрачность и защита границ

05 Сбер и государство

06 Сбер и общество

07 Заключительные положения

Обмен подарками

Сбер учитывает необходимость установления прочных и взаимовыгодных деловых отношений с клиентами, контрагентами и деловыми партнерами и допускает возможность получения и предоставления корпоративных подарков, которые соответствуют деловой практике и установленным в Банке требованиям. Мы осознаем, что деловые подарки являются признанным компонентом деловых отношений.

Запрещенные подарки, а также подарки, не соответствующие критериям, установленным в документах Банка, должны быть в вежливой форме отклонены.

Однако необходимо помнить, что такие случаи ни при каких обстоятельствах не должны наносить ущерб деловой репутации Сбера, влиять на объективное и беспристрастное принятие решений, приводить к возникновению обязательств.

Подробнее с правилами обращения с подарками вы можете ознакомиться в Политике Группы Банка по противодействию коррупции

Вопрос — ответ

Вопрос

Как мне поступить, если мне преподнесли подарок, который запрещен внутренними документами Банка?

Ответ

Вам следует отказаться от принятия подарка, вежливо пояснив дарителю, что внутренними документами Банка такие подарки запрещены.

Миссия и ценности
Вступительное слово
01 О Кодексе этики
02 Взаимоотношения внутри Банка
03 Вокруг Сбера
04 Прозрачность и защита границ
05 Сбер и государство
06 Сбер и общество
07 Заключительные положения

Честная конкуренция

В основе деятельности Банка — принципы равноправия, справедливости, добропорядочного и уважительного отношения не только к клиентам, деловым партнерам и контрагентам, но и к конкурентам.

Осознавая степень своей ответственности перед обществом, Сбер не допускает недобросовестных действий в отношении конкурентов, уважает и соблюдает правила свободной и честной конкуренции, а также законодательство о защите конкуренции во всех странах ведения бизнеса.

В рамках этого подхода в Банке запрещено:

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

Миссия и ценности
Вступительное слово
01 О Кодексе этики
02 Взаимоотношения внутри Банка
03 Вокруг Сбера
04 Прозрачность и защита границ
05 Сбер и государство
06 Сбер и общество
07 Заключительные положения

Взаимоотношения с поставщиками

Эффективная деятельность и репутация Банка напрямую зависят от добросовестности поставщиков, качества и безопасности поставляемых ими товаров, работ и услуг, от их ответственности.

Сбер 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 деловых партнеров для оказания услуг, выполнения работ или поставки товаров Банк осуществляет на принципах равноправия, справедливости и отсутствия дискриминации в соответствии с установленными закупочными процедурами. Мы получаем и используем информацию о партнерах и конкурентах исключительно на условиях законности и этичности.

При выборе поставщиков Банк руководствуется нормами законодательства о закупках и Положением о закупках Банка.

Сотрудничество с поставщиками строится на основе честного и ответственного партнерства. Основными принципами при проведении отбора поставщиков являются обеспечение честной конкурентной борьбы и предоставление равных возможностей всем потенциальным поставщикам. Поэтому создавать преимущественные условия участия в торгах и иных закупочных процедурах, проводимых Банком, для каких-либо участников запрещено.

Больше информации вы найдете в Положении о закупках Банка и Кодексе корпоративной социальной ответственности при осуществлении закупочной деятельности Банка

СБЕР

Миссия и ценности

Вступительное слово

01 О Кодексе этики

02 Взаимоотношения внутри Банка

03 Вокруг Сбера

04 Прозрачность и защита границ

05 Сбер и государство

06 Сбер и общество

07 Заключительные положения

Взаимоотношения с акционерами

Взаимоотношения Банка с акционерами строятся на принципах защиты их интересов, права собственности на акции и свободы распоряжаться ими по своему усмотрению. Банк стремится создавать максимально благоприятные условия для реализации этих прав.

Взаимодействие с акционерами Сбер рассматривает как инструмент достижения целей по сохранению и приумножению акционерного капитала, поэтому развитие диалога с акционерами является важной частью нашей повседневной деятельности.

Применяемые Банком стандарты и практики корпоративного управления сформулированы в Кодексе корпоративного управления Банка

Миссия и ценности
Вступительное слово
01 О Кодексе этики
02 Взаимоотношения внутри Банка
03 Вокруг Сбера
04 Прозрачность и защита границ
05 Сбер и государство
06 Сбер и общество
07 Заключительные положения

Кодекс корпоративной этики и делового поведения

Прозрачность и защита границ

СБЕР

Миссия и ценности

Вступительное слово

01 О Кодексе этики

02 Взаимоотношения внутри Банка

03 Вокруг Сбера

04 Прозрачность и защита границ

05 Сбер и государство

06 Сбер и общество

07 Заключительные положения

Сбер стремится вести свою деятельность максимально прозрачно для общества. Мы не утаиваем деталей контрактов от клиентов, не скрываем результатов нашей работы, открыто взаимодействуем внутри Банка и с внешним миром.

В то же время мы предпринимаем все меры для защиты нашей интеллектуальной собственности и имеющихся в нашем распоряжении данных (в том числе персональных данных). Мы дорожим нашей репутацией и высоко ценим свободу принятия решений.

Миссия и ценности
Вступительное слово
01 О Кодексе этики
02 Взаимоотношения внутри Банка
03 Вокруг Сбера
04 Прозрачность и защита границ
05 Сбер и государство
06 Сбер и общество
07 Заключительные положения

Раскрытие информации

Мы обеспечиваем прозрачность своей деятельности, открыто взаимодействуя со всеми заинтересованными сторонами, публикуя достоверную финансовую и нефинансовую отчетность и раскрывая иную информацию в соответствии с требованиями законодательства.

Являясь публичной компанией, мы полностью соблюдаем требования регуляторов и бирж на территориях ведения бизнеса, а также публикуем дополнительные сведения, которые необходимы заинтересованным сторонам для принятия инвестиционных или иных решений, составления полного и объективного представления о деятельности Банка.

Подходы Банка в области раскрытия информации изложены в Информационной политике Банка

При раскрытии информации мы руководствуемся принципами регулярности, последовательности, оперативности, доступности, достоверности, полноты и сопоставимости раскрываемых данных.

СБЕР

Миссия и ценности

Вступительное слово

01 О Кодексе этики

02 Взаимоотношения внутри Банка

03 Вокруг Сбера

04 Прозрачность и защита границ

05 Сбер и государство

06 Сбер и общество

07 Заключительные положения

Публичные коммуникации

В Банке определен круг лиц, представляющих его в публичной сфере. Поэтому в случаях, когда представители СМИ просят нас прокомментировать тот или иной вопрос, мы рекомендуем им обратиться в уполномоченное подразделение — пресс-службу Банка.

Давая комментарии без согласования с пресс-службой, даже если мы отлично разбираемся в вопросе, мы рискуем нанести Банку репутационный ущерб. При необходимости выступить перед большой аудиторией с рассказом на тему, связанную с вашей работой в Банке, согласуйте это с вашим руководителем и пресс-службой.

Уполномоченные лица при общении с представителями СМИ, инвесторами и аналитиками или при осуществлении иных публичных коммуникаций ответственны за соблюдение требований Банка, законодательства, а также за обеспечение достоверности и целостности передаваемой информации.

Общение в социальных сетях

Мы приветствуем, когда сотрудники гордятся своей компанией и работой в ней, поэтому поддерживаем желание сотрудников делать перепосты публикаций, размещенных на официальных аккаунтах и сайтах Сбера!

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

Вопрос — ответ

Вопрос

Недавно меня пригласили выступить в университете, который я окончил, в рамках программы, где все выпускники рассказывают о своей трудовой жизни. Я могу выступить с рассказом о своей работе в Банке?

Ответ

Вы можете выступать на внешних мероприятиях (конференциях, форумах, круглых столах) с рассказом о вашем опыте работы в Банке только по согласованию с вашим непосредственным руководителем и с пресс-службой Банка.

Вопрос

Могу ли я отвечать от своего имени на вопросы и претензии клиентов в адрес Банка, поступающие в социальных сетях?

Ответ

Нет, не можете. Ответы на вопросы и комментарии от имени Банка в социальных сетях готовятся уполномоченными на то сотрудниками Банка и только от официальных аккаунтов Банка. Если вы беспокоитесь о репутации Банка или очень хотите помочь клиенту — упомяните в комментарии к сообщению пользователя официальный аккаунт Банка, тогда поддержка точно увидит вопрос клиента и отреагирует на него.

СБЕР

Миссия и ценности

Вступительное слово

01 О Кодексе этики

02 Взаимоотношения внутри Банка

03 Вокруг Сбера

04 Прозрачность и защита границ

05 Сбер и государство

06 Сбер и общество

07 Заключительные положения

Защита конфиденциальной информации

Информация — важнейший актив Сбера

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

От обладателей непубличной информации в Банке мы ожидаем исключительно ответственного обращения с ней:

Не оставляйте носители информации без присмотра. Покидая рабочее место даже ненадолго, убедитесь, что конфиденциальный файл не остался на экране компьютера

Будьте особенно бдительны в отношении распечатанных материалов — не оставляйте их на принтере, не позволяйте себе работать с ними в общественных местах, например, в транспорте или в кафе

Не позволяйте себе использовать конфиденциальную информацию в личных целях, копировать ее и фиксировать на фото и видео

Не размещайте такую информацию в интернет-хранилищах

Передавайте конфиденциальную информацию только по защищенным каналам и только при служебной необходимости

Миссия и ценности
Вступительное слово
01 О Кодексе этики
02 Взаимоотношения внутри Банка
03 Вокруг Сбера
04 Прозрачность и защита границ
05 Сбер и государство
06 Сбер и общество
07 Заключительные положения

Персональные данные

Обеспечение прав и свобод субъектов персональных данных — наш приоритет.

Сбер осуществляет обработку персональных данных клиентов, сотрудников и других субъектов в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации, с соблюдением применимых международных требований и обязательств и исключительно при наличии правовых оснований.

Мы руководствуемся принципом минимизации обработки персональных данных и осуществляем их обработку исключительно в объеме и в течение сроков, необходимых для достижения законных целей.

Задавая высокие стандарты в области обработки и защиты персональных данных, в том числе в рамках экосистемы, и взаимодействия с партнерами, мы вносим вклад в развитие культуры осознанного отношения к персональным данным в стране.

Банк ожидает, что сотрудники, переходящие на другое место работы, будут сохранять конфиденциальность информации ограниченного доступа, с которой такие сотрудники были ознакомлены в период работы в Банке. В свою очередь Банк не обязывает новых сотрудников раскрывать служебную/непубличную информацию организаций, в которых они работали ранее.

Кибербезопасность

Кибербезопасность — одно из приоритетных направлений в развитии Банка. В условиях цифровой трансформации и широкого распространения кибермошенничества всем членам команды необходимо не только постоянно повышать свой уровень цифровой грамотности, но и выступать амбассадорами знаний для наших клиентов.

В число обязательных знаний и компетенций в области кибербезопасности входят:

- противодействие социальной инженерии
- понимание основных схем мошенничества
- соблюдение политики «чистого стола»
- безопасная работа с ПК и мобильными устройствами, безопасность паролей
- соблюдение правил поведения в интернете и при удаленной работе

Безопасность требует проактивного подхода: мы стремимся не устранять проблемы, а избегать их возникновения. Это значит постоянно применять и распространять знания в области кибербезопасности и в работе, и в повседневной жизни, быть всегда начеку и не ослаблять внимания к вопросам защиты данных.

Следование простым правилам и принципам кибербезопасности позволит сохранить не только средства клиентов, но и деловую репутацию Банка.

При подозрениях о возникновении инцидентов кибербезопасности необходимо обратиться в Центр поддержки кибербезопасности. Подробнее — в разделе «Линии информирования»

СБЕР

Миссия и ценности

Вступительное слово

01 О Кодексе этики

02 Взаимоотношения внутри Банка

03 Вокруг Сбера

04 Прозрачность и защита границ

05 Сбер и государство

06 Сбер и общество

07 Заключительные положения

Защита активов и интеллектуальной собственности

Сбер предоставляет своим сотрудникам все возможности для творчества и защиты их идей — интеллектуального капитала Сбера, который двигает Банк вперед.

Программный код, элементы дизайна, алгоритмы и модели, новые устройства и иные уникальные разработки, созданные нашей талантливой командой, — всё это интеллектуальная собственность Банка, ценнейший актив, требующий бережного отношения. Любое ее использование членами команды Сбера и другими людьми, с которыми мы взаимодействуем, должно быть добросовестным и в рамках законодательства.

Интеллектуальные активы Сбера не могут использоваться сотрудниками в личных целях.

Сбер уважает право на интеллектуальную собственность любого человека или компании. Чужую интеллектуальную собственность мы используем только на законных основаниях, ожидая от наших сотрудников, контрагентов и деловых партнеров, что они будут всегда ответственно следовать этому принципу.

Разработки, созданные в Сбере, должны оставаться в Сбере, даже если их создатели покидают команду. При этом Сбер уважает права разработчиков как авторов и гарантирует их соблюдение

Миссия и ценности
Вступительное слово
01 О Кодексе этики
02 Взаимоотношения внутри Банка
03 Вокруг Сбера
04 Прозрачность и защита границ
05 Сбер и государство
06 Сбер и общество
07 Заключительные положения

Сбер и государство

СБЕР

Миссия и ценности

Вступительное слово

01 О Кодексе этики

02 Взаимоотношения внутри Банка

03 Вокруг Сбера

04 Прозрачность и защита границ

05 Сбер и государство

06 Сбер и общество

07 Заключительные положения

Соблюдение законодательства

Мы порицаем неэтичные практики ведения бизнеса в любых проявлениях и ожидаем от всех членов команды Сбера неукоснительного соблюдения законодательства в каждой стране присутствия.

Противодействие легализации доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения

Сбер в полной мере соблюдает требования законодательства о противодействии отмыванию преступных доходов.

Мы предпринимаем все возможные меры, чтобы иметь деловые отношения только с надежными клиентами и контрагентами, которые ведут прозрачную деятельность.

При обслуживании клиентов мы убеждаемся, что специфика их бизнеса и источник происхождения денежных средств понятны и имеют экономический смысл, сведения о клиенте и связанных с ним лицах актуальны и своевременно обновлены.

Вопрос — ответ

Вопрос

Клиент, с которым я работаю, изменил направление бизнеса и просит проконсультировать его, как избежать проверок своих транзакций по закону о противодействии отмыванию преступных доходов. Могу ли я ему помочь?

Ответ

Сотрудникам Банка запрещено информировать клиентов о мерах, принимаемых Банком в целях исполнения закона о противодействии отмыванию преступных доходов. Возможно предложить клиенту ознакомиться с памяткой безопасного поведения, размещенной на сайте Банка.

Вопрос

Клиент просит разбить крупный платеж в пользу одного получателя на несколько мелких операций, так как опасается контрольных процедур.

Что я должен предпринять?

Ответ

Сообщите в подразделение комплаенс до проведения операции, действуйте в соответствии с рекомендациями комплаенс.

СБЕР

Миссия и ценности

Вступительное слово

01 О Кодексе этики

02 Взаимоотношения внутри Банка

03 Вокруг Сбера

04 Прозрачность и защита границ

05 Сбер и государство

06 Сбер и общество

07 Заключительные положения

Противодействие неправомерному использованию инсайдерской информации и манипулированию рынком

Сбер дорожит высоким уровнем доверия к своей деятельности, поэтому способствует обеспечению справедливого ценообразования на свои акции, облигации и другие финансовые инструменты и тщательно следит за соответствием деятельности Банка законодательству, международным стандартам и передовым практикам в области защиты инсайдерской информации.

В процессе своей работы каждый член нашей команды может получить инсайдерскую информацию о Банке и других организациях до того, как эта информация станет публичной. Несанкционированное и преждевременное обнародование этой информации может повлиять на рынок и нанести ущерб Банку, его клиентам, акционерам и партнерам.

Не разглашаю ли я существенную информацию, к которой имею доступ по работе, но которая пока не известна общественности?

Вопрос, который необходимо всегда держать в голове в разговоре с другими людьми, будь это даже близкие друзья или родственники.

СБЕР

Миссия и ценности

Вступительное слово

01 О Кодексе этики

02 Взаимоотношения внутри Банка

03 Вокруг Сбера

04 Прозрачность и защита границ

05 Сбер и государство

06 Сбер и общество

07 Заключительные положения

Всем членам команды Сбера необходимо помнить и соблюдать следующие правила и ограничения:

Не совершать личные операции с финансовыми инструментами организаций, в отношении которых вы обладаете инсайдерской информацией, и не рекомендовать другим совершать такие операции

Не раскрывать инсайдерскую информацию, пока она не будет раскрыта официально, никому за пределами Банка, включая членов семьи

Передавать инсайдерскую информацию другим сотрудникам Банка только в случае служебной необходимости и в соответствии с принятыми регламентами

Не совершать действия, направленные на манипулирование рыночными ценами, не распространять ложную информацию или слухи

Соблюдать принятые в Сбере правила и ограничения на проведение персональных операций (сделок) с финансовыми инструментами

Более подробно с правилами Банка в области защиты инсайдерской информации вы можете ознакомиться, изучив Политику Банка по противодействию неправомерному использованию инсайдерской информации и манипулированию рынком

Вопрос — ответ

Вопрос

В разговоре с одним из клиентов я получил информацию, использование которой позволит мне провести удачную сделку с ценными бумагами до того, как информация станет публичной. Как мне необходимо поступить?

Ответ

Вам не следует заключать сделку, так как подобная сделка может быть расценена как совершенная с использованием инсайдерской информации, а вы будете привлечены к ответственности в соответствии с применимым законодательством.

СБЕР

Миссия и ценности

Вступительное слово

01 О Кодексе этики

02 Взаимоотношения внутри Банка

03 Вокруг Сбера

04 Прозрачность и защита границ

05 Сбер и государство

06 Сбер и общество

07 Заключительные положения

Противодействие коррупции

— Приемлема услуга, которую мне предложил один из партнеров Банка, или это скрытое вознаграждение?

Банк в своей деятельности придерживается принципа нетерпимости к коррупции в любых ее формах и проявлениях (принцип нулевой толерантности) и содействует повышению уровня антикоррупционной культуры в обществе и среди сотрудников. Банк интегрирует антикоррупционные принципы в стратегическое и оперативное управление на всех уровнях деятельности.

Члену команды Сбера в любых обстоятельствах запрещено обещать, предлагать, давать, просить и получать взятки.

В том числе прямо или косвенно, лично или через посредничество третьих лиц. Также в Сбере не допускаются иные коррупционные действия для упрощения административных, бюрократических и прочих процедур.

Банк ожидает от клиентов, контрагентов, поставщиков и деловых партнеров соблюдения соответствующих принципов, требований, ограничений, запретов и обязанностей в целях противодействия коррупции.

Наша общая цель — поддерживать высокую деловую репутацию Банка.

Подробнее с антикоррупционными принципами и требованиями вы можете ознакомиться, изучив Политику Группы Банка по противодействию коррупции

Вопрос — ответ

Вопрос

Как мне следует поступить в случае, если я стал свидетелем нарушения моим коллегой требований Банка в области противодействия коррупции?

Ответ

Вам необходимо сообщить о нарушении на Горячую линию комплаенс.

СБЕР

Миссия и ценности

Вступительное слово

01 О Кодексе этики

02 Взаимоотношения внутри Банка

03 Вокруг Сбера

04 Прозрачность и защита границ

05 Сбер и государство

06 Сбер и общество

07 Заключительные положения

Противодействие мошенничеству

Наша приверженность честному и открытому ведению бизнеса обеспечивает благоприятный имидж и репутацию Сбера и создает безопасную, здоровую, продуктивную среду внутри Банка. Придерживаясь принципа нулевой толерантности к мошенничеству, мы считаем, что таким образом вносим свой значимый вклад в развитие культуры общества в целом.

Мы определяем мошенничество, или фрод, как любой сознательный акт или, напротив, бездействие, приводящее к злоупотреблению доверием Сбера, его клиентов, контрагентов, деловых партнеров.

Любое преднамеренное нарушение законодательства сотрудниками Банка повлечет не только их персональную ответственность, но и поставит под угрозу репутацию Сбера.

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

Важной частью нашей культуры является добровольное сообщение сотрудниками о любых фактах или подозрениях на нарушения законодательства на действующие в Банке линии информирования.

Взаимодействие с государственными органами

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

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

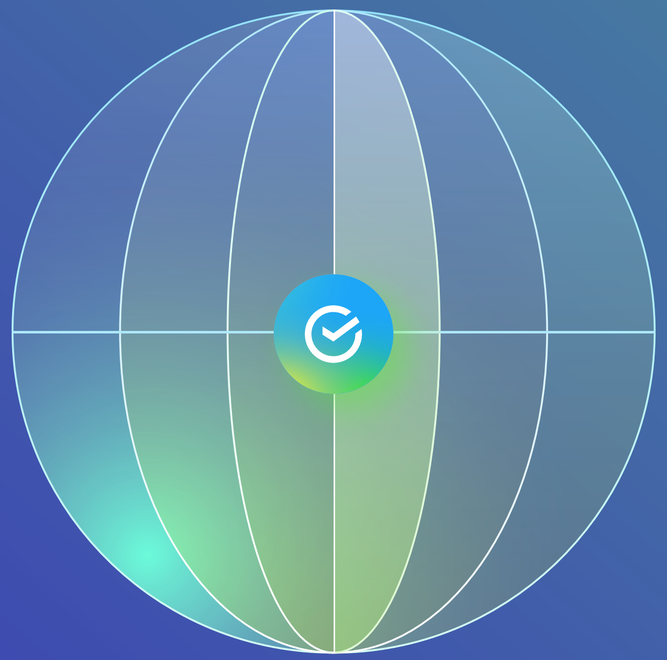
Миссия и ценности
Вступительное слово
01 О Кодексе этики
02 Взаимоотношения внутри Банка
03 Вокруг Сбера
04 Прозрачность и защита границ
05 Сбер и государство
06 Сбер и общество
07 Заключительные положения

Сбер и общество

Миссия и ценности
Вступительное слово
01 О Кодексе этики
02 Взаимоотношения внутри Банка
03 Вокруг Сбера
04 Прозрачность и защита границ
05 Сбер и государство
06 Сбер и общество
07 Заключительные положения

Устойчивое развитие

Сбер — ответственный Банк. В основе нашей стратегии — создание долгосрочной ценности. В своей каждодневной деятельности мы руководствуемся семью принципами, которые сформулированы в Политике Сбера в области социальной и экологической ответственности, корпоративного управления (ESG) и устойчивого развития.



Области устойчивого развития

01

Постоянно повышаем собственную эффективность и выполняем экономические обязательства перед акционерами, инвесторами и государством, содействуем развитию малого, среднего и микробизнеса

02

Соблюдаем права человека, бережно относимся к окружающей среде и несем ответственность за негативное воздействие, которое на нее оказываем, а также стремимся сотрудничать с компаниями, разделяющими наши принципы

03

Создаем условия для эффективного труда и развития человеческого потенциала

04

Поддерживаем местные сообщества и содействуем социальному развитию

05

Развиваем практики ответственного финансирования и способствуем их внедрению на национальном и международном уровнях

06

Внедряем лучшие практики корпоративного управления и деловой этики и способствуем распространению их среди контрагентов, деловых партнеров, поставщиков и подрядчиков

07

Совершенствуем информационную открытость и прозрачность через формирование публичной отчетности в области ESG и устойчивого развития в соответствии с признанными международными стандартами

i Подробнее с принципами устойчивого развития и ESG вы можете ознакомиться, изучив Политику Сбера в области социальной и экологической ответственности, корпоративного управления и устойчивого развития

СБЕР

Миссия и ценности

Вступительное слово

01 О Кодексе этики

02 Взаимоотношения внутри Банка

03 Вокруг Сбера

04 Прозрачность и защита границ

05 Сбер и государство

06 Сбер и общество

07 Заключительные положения

Участие в общественной деятельности и забота об обществе

Дела на благо общества — неотъемлемая часть нашей корпоративной культуры. Мы поддерживаем системное развитие общественно значимых социальных и экологических проектов. Мы развиваем корпоративное волонтерство и участвуем в реализации партнерских социальных инициатив.

Корпоративное волонтерство

Сбер поддерживает волонтерскую деятельность сотрудников, опираясь на принципы добровольного участия и умной помощи. Всем корпоративным волонтерам Банк создает условия для участия в социальных проектах и их реализации.

Отдельным важным направлением, отражающим специфику деятельности Сбера, является развитие финансовой грамотности населения страны — мы запускаем и поддерживаем образовательные проекты, реализуемые силами сотрудников-волонтеров, которые помогают клиентам лучше разбираться в том, как работают финансовые продукты, грамотно распоряжаться деньгами и защищаться от мошенников. Программы финансовой грамотности в первую очередь нацелены на наиболее уязвимые и требующие особой социальной поддержки аудитории (пенсионеры, дети, оставшиеся без попечительства родителей, и другие).

Миссия и ценности
Вступительное слово
01 О Кодексе этики
02 Взаимоотношения внутри Банка
03 Вокруг Сбера
04 Прозрачность и защита границ
05 Сбер и государство
06 Сбер и общество
07 Заключительные положения

Благотворительность и спонсорство

Сбер поддерживает благотворительные и социальные инициативы, которые меняют жизнь людей к лучшему. В частности, мы помогаем проектам, направленным на развитие территорий присутствия.

Наш основной приоритет — поддержка образования, создание условий для развития инклюзивной среды и творческих способностей у детей.

Банк участвует в благотворительных проектах, которые поддерживают науку, культуру и здравоохранение. Особое место в нашей социальной политике занимает забота о ветеранах.

В рамках спонсорских программ мы не только оказываем содействие российским и международным деловым мероприятиям, но и помогаем российским театрам и музеям, поддерживаем фестивали, спектакли, концертные программы, принимаем участие в издательстве книг, благоустройстве общественных пространств.

Основные принципы благотворительной деятельности Банка изложены в соответствующей Политике

Участие в политической деятельности

Банк 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.

Сотрудники, в нерабочее время принимающие участие в политической, религиозной или иной общественной деятельности, обязаны в этих случаях выступать исключительно в качестве частных лиц, а не в роли представителей Банка.

Миссия и ценности
Вступительное слово
01 О Кодексе этики
02 Взаимоотношения внутри Банка
03 Вокруг Сбера
04 Прозрачность и защита границ
05 Сбер и государство
06 Сбер и общество
07 Заключительные положения

Искусственный интеллект

Банк глубоко осознает важность новых технологий, применяет их в своей работе, а также активно способствует их развитию и внедрению для роста благосостояния и качества жизни населения страны. Одна из технологий, которые Сбер широко использует, — искусственный интеллект (ИИ). Мы в полной мере осознаем риски, которые несет в себе применение ИИ в деятельности Банка, поэтому относимся к технологии со всей ответственностью. Наша цель — использовать только безопасные системы ИИ, которые пользуются доверием клиентов.

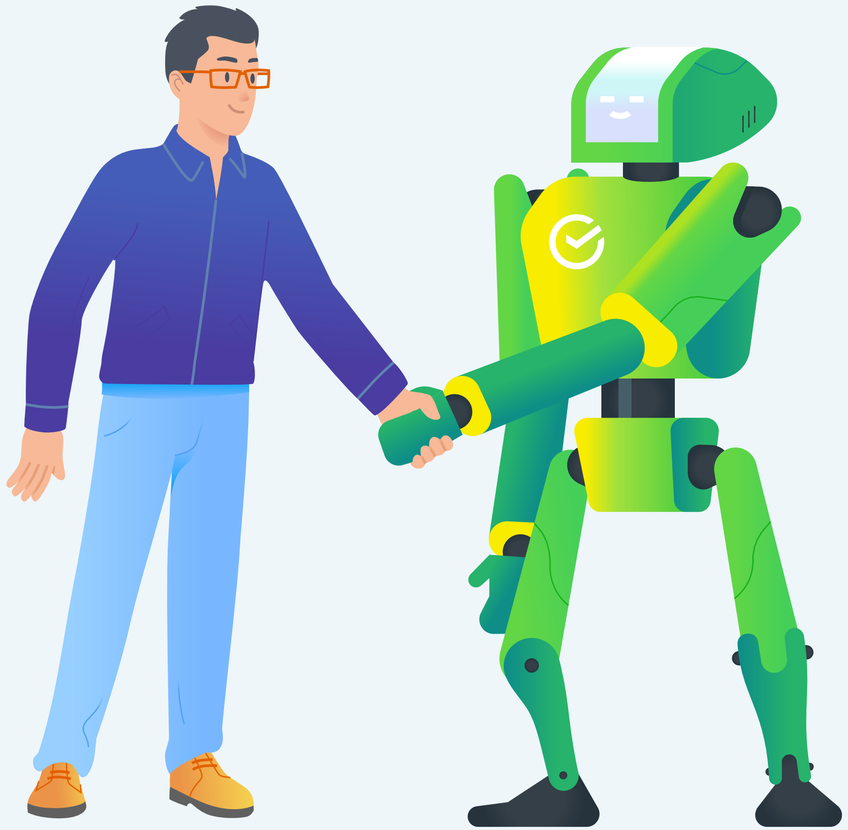
Правлением Банка утверждены Принципы этики разработки и применения технологий ИИ, обязательные для всех сотрудников Банка.

Принципы 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 Банком справедливо и объективно на равных для всех условиях

Учитывая стремительное развитие технологий ИИ, Банк на постоянной основе обновляет свои корпоративные правила этичного применения ИИ, а также участвует в формировании и развитии этики применения ИИ в масштабах страны. Сбер в числе других российских технологических компаний присоединился к Кодексу этики в сфере ИИ, который устанавливает этические принципы на уровне государства.

Подробную информацию о правилах этичного применения ИИ вы найдете в Принципах этики разработки и применения технологий ИИ и Кодексе этики в сфере ИИ



СБЕР

Миссия и ценности

Вступительное слово

01 О Кодексе этики

02 Взаимоотношения внутри Банка

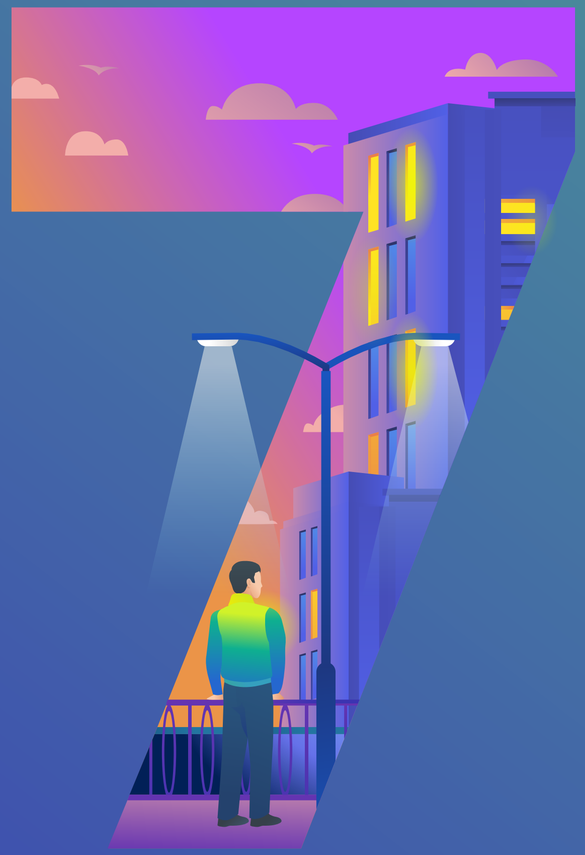
03 Вокруг Сбера

04 Прозрачность и защита границ

05 Сбер и государство

06 Сбер и общество

07 Заключительные положения



Заключительные положения

Миссия и ценности
Вступительное слово
01 О Кодексе этики
02 Взаимоотношения внутри Банка
03 Вокруг Сбера
04 Прозрачность и защита границ
05 Сбер и государство
06 Сбер и общество
07 Заключительные положения

Конечно, все возможные ситуации, которые могут возникнуть в процессе работы, предусмотреть невозможно. Поэтому мы призываем при любых обстоятельствах руководствоваться здравым смыслом и действующими в Банке правилами, проявлять ответственность и помнить о миссии и ценностях Банка. А в случае сомнений — советоваться со своим руководителем и коллегами, а также обращаться на линии информирования.

Мы уверены, что бескомпромиссное следование принципам и нормам Кодекса всеми членами команды гарантирует эффективность работы Сбера, поддерживает и укрепляет его репутацию, способствует развитию прочных деловых связей с клиентами, контрагентами, деловыми партнерами и иными лицами.

Чтобы лучше изучить принципы и правила Сбера, которые резюмирует Кодекс этики, обратитесь к внутренним документам, таким как:

- Стратегия развития
- Кодекс корпоративного управления
- Политика Группы Банка по управлению конфликтом интересов
- Книга ценностей
- Политика Группы Банка по противодействию коррупции
- Порядок работы с документами, содержащими конфиденциальную информацию

СБЕР

Миссия и ценности

Вступительное слово

01 О Кодексе этики

02 Взаимоотношения внутри Банка

03 Вокруг Сбера

04 Прозрачность и защита границ

05 Сбер и государство

06 Сбер и общество

07 Заключительные положения

Ответственность за нарушение Кодекса

Необходимо помнить, что соблюдение положений Кодекса принимается во внимание при проведении оценки сотрудников и принятии решений о карьерном продвижении.

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

Миссия и ценности
Вступительное слово
01 О Кодексе этики
02 Взаимоотношения внутри Банка
03 Вокруг Сбера
04 Прозрачность и защита границ
05 Сбер и государство
06 Сбер и общество
07 Заключительные положения

Линии информирования

Коррупция, конфликт интересов, инсайдерская информация, манипулирование рынком, псевдодоверительное управление

Если вам стало известно о коррупционных действиях, нарушениях по конфликту интересов, неправомерном использовании инсайдерской информации, манипулировании рынком или псевдодоверительном управлении активами клиентов, вы можете в режиме 24/7 обратиться на Горячую линию комплаенс.

Горячая линия комплаенс

ethics@sberbank.ru
электронная почта

+7 495 665-86-09
телефонный номер

Форма обратной связи
на официальном сайте Банка www.sberbank.com в разделе «Комплаенс»

Почтовое отправление
117997, г. Москва, ул. Вавилова, д. 19, Управление комплаенс ПАО Сбербанк с пометкой на конверте «Горячая линия комплаенс»

Мошенничество, вымогательство, хищение, утечка банковской информации

Если вы стали свидетелями причастности сотрудников Сбера к мошенничеству, вымогательству или хищению, к продаже или передаче служебной банковской информации, вы можете в режиме 24/7 обратиться на Линию доверия внутренней безопасности.

Линия доверия внутренней безопасности

hotlineuvb@sberbank.ru
электронная почта

8 800 555-13-35
телефонный номер

Нерешенные и спорные ситуации

Если ваш вопрос не смогли урегулировать ни по одному из каналов информирования, вы можете подключить к решению проблемы корпоративного омбудсмена. Его главная задача — разобраться в ситуации и рассмотреть ее объективно. Служба корпоративного омбудсмена подчиняется напрямую Президенту, Председателю Правления Банка и призвана решать самые сложные проблемы и спорные ситуации, которые возникают в процессе работы. Обращение может быть анонимным.

Адрес для направления обращения

corp_ombudsman@sberbank.ru
электронная почта

СБЕР

Миссия и ценности

Вступительное слово

01 О Кодексе этики

02 Взаимоотношения внутри Банка

03 Вокруг Сбера

04 Прозрачность и защита границ

05 Сбер и государство

06 Сбер и общество

07 Заключительные положения

Линии информирования

Кибербезопасность и конфиденциальные данные

Клиентам

Если вас пытались атаковать мошенники по телефону, СМС или электронной почте, подробно расскажите об этом в форме «Сообщить о мошеннике» в мобильном приложении СберБанк Онлайн.

Сотрудникам

Если вы столкнулись с нарушениями правил кибербезопасности, получили подозрительное письмо, узнали о несанкционированном доступе к конфиденциальной информации или ее утечке, обнаружили сетевые атаки или поддельные ресурсы Банка в интернете, незамедлительно сообщите об этом в Центр поддержки кибербезопасности.

Раздел «Ваша кибербезопасность» на официальном сайте Банка www.sberbank.ru

Форма «Сообщить о мошеннике» в мобильном приложении СберБанк Онлайн

Центр поддержки кибербезопасности

SCST@sberbank.ru

электронная почта

Атмосфера в команде, отношенияс руководителем и коллегами

Если вы столкнулись с неэтичным поведением в отношении вас или ваших коллег со стороны руководителя или других коллег, сообщите об этом вашему руководителю (если возможно в данной ситуации) или в Подразделение по работе с персоналом.

При вашем обращении Банк сможет тщательно расследовать ситуацию и принять соответствующие меры

Адреса для направления обращения

culture_code@sberbank.ru

электронная почта

Подразделение по работе с персоналом