

Правила делового
общения акционеров
ПАО Сбербанк
на очном собрании
акционеров

Москва, 2019

Несколько вводных слов о правилах

Уважаемый акционер!

Вы держите в руках Правила делового общения акционеров ПАО Сбербанк на очном собрании акционеров, подготовленные нами специально, чтобы ознакомить вас с порядком проведения указанного мероприятия, а также с правилами общения и делового поведения, принятыми в Сбербанке.

Для вашего удобства Правила отражают хронологию событий и последовательность действий в день проведения собрания, а также содержат информацию о моделях поведения и этических стандартах, которыми принято руководствоваться в Сбербанке.

Надеемся, что подготовленные нами Правила окажутся полезными для вас и помогут ориентироваться в день проведения собрания.

Ваш Сбербанк

Мы любим порядок в делах

День собрания насыщен событиями! Чтобы вам было проще ориентироваться в них, необходимо:

- 1 зарегистрироваться для участия в собрании.**
Регистрация начинается, как правило, с 8:00 мск. В случае если вы не успели прийти до 10:00 (к началу собрания), максимально возможное время для регистрации — до завершения обсуждения последнего вопроса повестки дня;
- 2 пообщаться с другими акционерами, задать вопросы членам правления.**
После регистрации можно выпить чашку кофе, обсудить с другими акционерами вопросы повестки дня, встретиться в фойе с членами Правления Банка, которые готовы в этот день ответить на любые ваши вопросы;
- 3 принять участие в собрании.**
10:00 — собрание началось. И здесь необходимо напомнить о правилах делового поведения и этических стандартах, принятых в Сбербанке. Более подробно мы познакомим вас с ними ниже;
- 4 задать вопрос.**
Ответы практически на все интересующие вас вопросы можно получить в фойе зала до начала собрания. Там же в Группу поддержки акционеров можно подать жалобу или обращение, которое будет официально зарегистрировано, а позднее на него Банком будет подготовлен ответ;
- 5 проголосовать.**
В фойе места проведения собрания с 8:00 будет обеспечен доступ к урнам для голосования (для бумажных бюллетеней) и к интернет-киоскам (для электронного голосования). Поэтому акционеры, не успевшие проголосовать ранее, смогут сделать это удобным для себя способом вплоть до момента начала подсчета голосов по вопросам повестки дня собрания.

Группа поддержки акционеров

Секретарь собрания	Представители Службы корпоративного секретаря	Представители Комитета по взаимодействию с миноритарными акционерами Сбербанка	Представители депозитария
Представители секретариата			

Состав

Группа поддержки акционеров формируется из представителей Сбербанка и представителей Комитета по взаимодействию с миноритарными акционерами Сбербанка.

Место и время работы

Группа поддержки акционеров работает в день проведения Общего собрания акционеров Сбербанка в фойе.

Основные задачи:

- взаимодействие с акционерами для оказания им помощи в получении ответов на интересующие их вопросы;
- фиксация вопросов, жалоб и предложений акционеров;
- сбор заявок и обсуждение тезисов выступлений акционеров на собрании.

Полномочия:

- регистрация обращений акционеров;
- оказание акционерам всяческого содействия в получении ответов на поставленные вопросы (при наличии объективных на это возможностей).

Процедура подготовки

к выступлению на собрании

1. Акционер

Здравствуйте!
Я хотел бы
выступить...



**...по вопросу № 3
повестки
дня собрания.**

Содержание заявки:
ФИО, номер вопроса
повестки дня,
по которому планируется
выступление, подпись.

...с докладом
о регистрации прав
на недвижимость.

2. Группа поддержки акционеров

Тема вашего выступления
имеет прямое отношение
к повестке дня собрания.
Предлагаем обсудить тезисы
вашего выступления.

**Готовьтесь,
к выступлению.**

3. Выступление акционера



Ответ акционеру

Мы регистрируем ваше
обращение и в самый
короткий срок подготовим
на него ответ. Подготовка
ответа будет контролироваться
Комитетом по взаимодействию
с миноритарными
акционерами Сбербанка.

1. Заявка на выступление подается акционером в письменном виде в Группу поддержки акционеров.

2. Дополнительно акционером предоставляются краткие тезисы выступления по вопросу повестки дня собрания.

3. Выступление акционера — не более 5 минут.

Кодекс корпоративной этики Сбербанка

Для Сбербанка приверженность этическим стандартам является частью корпоративной культуры.

29 октября 2015 года Наблюдательный совет утвердил **Кодекс корпоративной этики Сбербанка**, устанавливающий единые принципы деловой этики и делового поведения для всех сотрудников и членов органов управления Банка. Кодекс корпоративной этики распространяется на все компании Группы Сбербанк независимо от места их нахождения.

Сбербанк приветствует и поощряет следование партнерами, контрагентами, клиентами, акционерами Банка принятым в Сбербанке этическим стандартам и правилам поведения.

Ключевые принципы Кодекса корпоративной этики Сбербанка:

- прозрачность;
- культура открытого общения;
- социальная ответственность;
- профессионализм;
- личная целостность.



Ознакомиться с Кодексом корпоративной этики Сбербанка можно здесь.

Наши правила. Уважение к людям

1. Мы дорожим своей репутацией, соблюдаем этические принципы и выполняем принятые на себя обязательства всегда и в любых обстоятельствах.
2. К коллегам, клиентам, партнерам и иным лицам, с которыми взаимодействуем, мы относимся с уважением и доброжелательностью.
3. Мы придерживаемся делового стиля в одежде.
4. Мы не сомневаемся, что вы также разделяете эти правила!



Да

Мы за достойное и уважительное отношение.

Мы приветствуем доброжелательный стиль общения.

Мы уважаем мнение собеседника и отстаиваем свою точку зрения с уважением друг к другу.

Нет

Мы не приемлем оскорблений, некорректных, грубых, унижающих достоинство людей высказываний.

Мы против конфликтов.



Правила помогут вам распознать ситуации, которые не соответствуют правилам общения и делового поведения в Сбербанке

Наши правила. Пунктуальность

1. В течение последних лет мы много общались и делились соображениями на тему того, какие правила и нормы поведения должны быть приняты в Сбербанке, чтобы он работал еще более эффективно и успешно.

2. Присоединяйтесь!



Да

Мы пунктуальны и стремимся соблюдать установленный регламент мероприятия.

Мы с уважением относимся ко времени присутствующих, поэтому коротко и ясно излагаем свои мысли.

Мы бережем свое время.

Нет

Мы против долгих, демагогических речей и выступлений, выходящих за рамки повестки мероприятия.

Нам не нравится, когда кто-то мешает докладчику.

Нет – неэффективной организации мероприятий.



Наши правила. Здоровье и безопасность

1. Мы заботимся о здоровье и благополучии членов нашей команды, поэтому обеспечение безопасности и комфортных условий работы, поддержание здорового образа жизни являются для Сбербанка приоритетом.

2. Мы верим, что здоровый образ жизни является основой для счастья и долголетия.

3. Будьте здоровы и берегите себя!



Да

Мы с уважением и заботой относимся к людям с особенностями, а также пожилым людям.

Безопасность превыше всего. Мы выполняем все требования и рекомендации Банка, направленные на обеспечение нашей безопасности.

Нет

В Банке запрещено находиться в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, а также приносить с собой указанные вещества.

Курение — в специально отведенных для этого местах.



ГОТОВЫ ОТВЕТИТЬ НА ВСЕ ВАШИ ВОПРОСЫ

Служба корпоративного секретаря Сбербанка

Пишите: scs@sberbank.ru
117997, г. Москва, ул. Вавилова, д. 19

Звоните: +7 495 505-88-85
(с понедельника по пятницу с 9:00 до 18:00)