Приложение №2
к протоколу совета
директоров

УТВЕРЖДЕНО
Советом директоров
ООО «ВСМ-Сервис»
от 03.07.2026 г.
Протокол № 39

Кодекс деловой этики ООО «ВСМ-Сервис»

1. О Кодексе деловой этике

Кодекс деловой этики ООО «ВСМ-Сервис» (далее – Кодекс) – это основной документ, который устанавливает корпоративные нормы и правила служебного поведения, обязательные для каждого работника ООО «ВСМ-Сервис» (далее - Общество), и отражает ключевые стандарты поведения, основанные на миссии, ценностях и принципах Общества.

Кодекс содействует достижению долгосрочных целей Общества, повышению качества и эффективности деятельности работников и Общества, поддерживает приоритет безопасности в работе.

В своей практике Общество придерживается современных мировых стандартов корпоративного управления, а также этических норм, принятых в современном российском и мировом деловом сообществе.

Кодекс помогает каждому работнику:

- принимать правильные и обоснованные решения;
- поддерживать репутацию Общества и престиж профессии железнодорожника;
- знать, куда обращаться в сложных ситуациях и при возникновении вопросов.

Поведение в соответствии с Кодексом:

- формирует благоприятную рабочую атмосферу в трудовых коллективах;
- способствует принятию наиболее взвешенных решений;
- помогает сохранять репутацию нашему Обществу;
- позволяет эффективно реализовывать цели, создает возможности для достижения более высоких результатов, показывает приверженность компании и ее работников этическим принципам во всех аспектах деятельности.

Поведение в соответствии с Кодексом – это обязанность и ответственность каждого работника.

Кодекс разработан на основе:

- законодательства Российской Федерации;
- принципов международного права;
- норм деловой этики, принятых в современном российском и мировом деловом сообществе;
- многолетних традиций железнодорожной отрасли.

Как изучать и применять Кодекс:

- в разделе «Основные положения» приведены миссия и приоритеты деятельности Общества, а также ценности бренда, ценностное предложение работодателя, принципы корпоративной культуры, которые лежат в основе нашей работы, и правила поведения, соответствующие нашей культуре;
- в разделе «Этичное поведение работников» собраны правила поведения работника в различных ситуациях, в том числе выстраивания отношений с коллегами и партнерами (органы государственной власти, клиенты, контрагенты, поставщики и инвесторы);
- в разделе «Этичное ведение бизнеса» собраны обязательства Общества перед работниками, государством, обществом и представителями бизнеса.

2. Основные положения

2.1. Наша миссия

Мы – команда профессионалов! Мы работаем для высокоскоростного и комфортного передвижения пассажиров. Наш сервис является инновационным и передовым в отрасли.

Мы – часть глобальной системы движения людей, данных и технологий. Опираясь на свой опыт решения сложных задач, мы постоянно совершенствуемся, внедряем передовые технологии и процессы согласно принципам устойчивого развития.

2.2. Наши приоритеты – развитие страны

Российские железные дороги исторически сопричастны судьбе страны. Во времена перемен и вызовов мы не изменяем честному отношению к делу, добросовестному выполнению своих обязанностей, стремлению к совершенству. Наша деятельность нацелена на улучшение жизни граждан Российской Федерации и долгосрочное развитие государства.

Наши главные ориентиры при формировании культуры Общества – это приоритетные направления развития страны, а также содействие в сохранении и укреплении традиционных ценностей нашего общества.

Наши гражданские ценности: патриотизм, служение Отечеству, ответственность за его судьбу. Мы чтим и с гордостью используем государственную символику и гимн Российской Федерации. Участвуем в значимых государственных событиях, организуем направленные на их поддержку корпоративные мероприятия, вносим вклад в формирование чувства гордости за свою Родину среди молодежи, занимаемся патриотическим воспитанием и духовно-нравственным развитием работников и членов их семей.

2.3. Ценностное предложение работодателя

Ценностное предложение работодателя – это преимущества работы в Обществе, которые повышают ее привлекательность на рынке труда и отличают от других компаний.

В Обществе работают те, для кого жизненно важно идти вперед и приносить пользу – люди дела, которые предпочитают настоящее дело громким словам. Стремление к стабильности и созиданию сочетается в нас, работниках Общества (далее – мы), с оптимизмом, который подкрепляется практикой малых дел и ежедневных свершений. Именно дела, а не слова могут лучше всего рассказать о нас. Мы движемся вперед уверенно, методично, не теряя из виду целей Общества.

2.4. Ценности и принципы

Ценности бренда Общества – основные атрибуты бренда, делающие его уникальным и неповторимым. Ценности бренда являются ключевыми принципами, на которых Общество строит свою деятельность и публичные коммуникации, реализуя свою миссию.

Основой поведения каждого работника Общества являются ценности бренда и связанные с ними принципы корпоративной культуры. Именно они дают ответ на вопрос, какое поведение приветствуется и поощряется в компании, и служат ориентиром в нерегламентированных ситуациях, когда работнику необходимо принять взвешенное решение.

Принципы корпоративной культуры представляют собой свод норм, следуя которым мы на практике реализуем ценности бренда Общества и действуем в соответствии с требованиями модели корпоративных компетенций.

Ценности Общества: Высокое качество сервисного обслуживания; Ответственность перед работниками, заказчиками, партнерами; Инновационное развитие производства; Сохранение и развитие человеческого капитала компании; Повышение экологической безопасности.

Принципы корпоративной культуры: Делаем для страны; Делаем, уважая людей; Делаем командой, достигая общую цель; Делаем надежно; Делаем эффективно, сохраняя ресурсы; Делаем лучше.

Делаем для страны

Мы – люди дела. Мы каждый день своим трудом вносим вклад в развитие экономики, создаём условия для перевозки тысяч пассажиров. Патриотизм и приверженность своей стране позволяют нам создавать благоприятные условия для жизни граждан и развития в масштабах всего нашего государства.

Делаем, уважая людей

Мы всегда помним, что главный в любом процессе – это человек: коллега, клиент, партнер. Мы настроены на конструктивный диалог и заботу о благополучии каждого. Мы с уважением относимся к мнению и потребностям людей, доброжелательны в общении и не допускаем любых форм дискриминации.

Делаем командой, достигая общую цель

Нас объединяет общее дело. Мы действуем открыто и честно. Мы доверяем профессионализму коллег, соблюдаем договоренности и всегда готовы поддержать и помочь. Мы с вниманием относимся к каждому члену команды и работаем на общую цель.

Делаем надежно

Ключевые черты нашей работы – надежность и безопасность. Мы работаем ответственно и бесперебойно. В своей работе мы гарантируем высокое качество и выполнение взятых на себя обязательств. Наша работа влияет на жизнь людей и окружающий мир. Поэтому мы минимизируем риски и своими действиями создаем уверенность у наших партнеров.

Делаем эффективно, сохраняя ресурсы

Мы настойчивы в достижении нужного результата, при этом рационально и ответственно используем ресурсы Общества, чтобы найти оптимальный подход к решению каждой задачи.

Делаем лучше

Мы открыты к изучению и внедрению новых идей, решений и технологий, создаем условия для их применения, чтобы повысить качество нашей работы. Не останавливаемся на достигнутом и стремимся к постоянному улучшению. Отказываемся от неэффективных методов работы, упрощаем процессы и процедуры

там, где это возможно, сохраняя безопасность и устойчивость. Мы создаем основу для профессионального и личного развития всей команды и каждого работника.

3. Общие правила поведения

Все работники ООО «ВСМ-Сервис» обязаны соблюдать общие правила поведения и тем самым на практике реализовывать принципы корпоративной культуры.

3.1. Делаем для страны

Общество неотъемлемая часть ОАО «РЖД» и совместно с ним формируем основу для социально-экономической стабильности страны, поэтому мы:

- действуем, исходя из государственных интересов;
- реализуем проекты по развитию территорий и местных сообществ;
- внедряем новые технологии для повышения качества жизни в обществе;
- поддерживаем социально значимые инициативы;
- участвуем в волонтерской деятельности.
- Если вы руководитель:
- обеспечивайте соблюдение требований законодательства Российской Федерации;
- ориентируйтесь на национальные цели и приоритеты при принятии управленческих решений;

вовлекайте подчиненных и поддерживайте участие в добровольческой деятельности

3.2. Делаем, уважая людей

Мы ценим здоровую атмосферу в коллективе и для ее поддержания:

- не приемлем оскорблений в адрес коллег, клиентов и партнеров, не используем ненормативную лексику и не допускаем высказываний и действий, которые могут нанести ущерб или навредить репутации нашего Общества, не распространяем неподтвержденную информацию и слухи;
- не допускаем аморальное поведение, в том числе проявление агрессии, запугивание, дискриминацию и появление на работе в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- исключаем дискриминацию в сфере труда, то есть ограничения в трудовых правах и свободах или предоставления каких-либо преимуществ в зависимости от пола, расы, цвета кожи, национальности, языка, происхождения и других обстоятельств, не связанных с деловыми качествами работника;
- проявляем честность, порядочность, вежливость и корректность по отношению к коллегам и партнерам, создаем атмосферу взаимопонимания, доверия и сотрудничества;

- соблюдаем правила этикета в своей работе. Каждый работник участвует в создании положительного имиджа Общества и укрепляет его своим профессионализмом, в том числе соответствующим внешним обликом и стилем делового общения;
- выражаем уважение к опыту ветеранов и передаем знания молодым работникам.

- Если вы руководитель:
- уважительно относитесь к работникам, соблюдайте их права, не допускайте в своей управленческой практике использования методов, наносящих ущерб личному достоинству, принятия необоснованных решений;
- противодействуйте любым формам дискриминации;
- прислушивайтесь к мнению своих работников, уважайте их ценности, чувства и убеждения, а также право на личное время и отдых;
- умейте признавать свои ошибки и принимать конструктивную критику, давайте развернутую обратную связь для развития работникам – персонально, при личном общении.

3.3. Делаем командой, достигая общую цель

Мы вместе работаем на общие цели:

- поддерживаем и развиваем сотрудничество и взаимопомощь как внутри, так и между подразделениями;
- ставим в приоритет общекомандный результат для достижения целей компании;
- если коллега обращается с вопросом, мы помогаем, даем разъяснение, делимся опытом по данному вопросу, поскольку сознаем, что только сообща можем достичь результатов в реализации корпоративной стратегии;
- в случае возникновения конфликта между отдельными людьми и подразделениями ищем наиболее эффективное компромиссное решение, руководствуясь интересами компании.

Если вы руководитель:

- поддерживайте дух командной работы и партнерства;
- доводите до подчиненных информацию, необходимую для выполнения их должностных обязанностей;
- помогайте работникам ознакомиться с Кодексом самостоятельно или через различные обучающие программы;
- поощряйте поведение работников в соответствии с Кодексом, цените их вклад в формирование культуры этичного ведения бизнеса;

- в случае появления вопросов, обращений или выявления нарушений – обязательно обсуждайте это с подчиненными и действуйте согласно Кодексу;
- принимайте меры по устранению нарушений этических принципов, руководствуясь Кодексом;
- на личном примере демонстрируйте приверженность принципам строгого соблюдения законодательства Российской Федерации и положений Кодекса.

3.4. Делаем надежно

Безопасность – один из ключевых приоритетов в нашей работе. В своей работе, в соответствии с нормативными документами Общества, мы выполняем взятые на себя обязательства, соблюдаем культуру безопасности, осознаем важность, ответственность и способность обеспечения безопасности, как одной из главных ценностей для Общества и каждого работника:

- выполняем свои обязательства, своевременно реагируем на все рабочие события и с вниманием относимся к производственному процессу даже в мелочах;
- соблюдаем технологии взаимодействия с клиентами;
- проявляем ответственное отношение к природе и ресурсам;
- обеспечиваем безопасность для исключения несчастных случаев и аварийных ситуаций, в том числе проводим профилактическую разъяснительную работу;
- соблюдаем требования безопасности и нормы охраны труда на рабочих местах;
- поддерживаем культуру безопасности и осознаем личную ответственность за жизнь и здоровье – свое и окружающих;
- побуждаем своих коллег к безопасному поведению и объясняем негативные последствия несоблюдения установленных регламентов и инструкций;
- соблюдаем принцип приоритета безопасности над экономическим эффектом при выполнении производственных задач;
- обсуждаем и предлагаем меры, которые помогут сделать работу безопаснее;
- извлекаем уроки из любых случаев нарушений безопасности;
- ответственно относимся к своему здоровью, уделяем повышенное внимание санитарным процедурам и при появлении симптомов респираторных и иных заболеваний обращаемся к специалисту;
- неукоснительно выполняем назначения и рекомендации медицинских работников, установленные санитарные требования;
- соблюдаем требования антикоррупционного поведения, установленные в Обществе;

- придерживаемся принципов достоверности и прозрачности всех видов раскрываемой публичной информации.

Если вы руководитель:

- учитывайте при принятии решений стратегические и тактические планы Общества и решения руководства компании;
- при организации работы принимайте во внимание, какие могут быть последствия, и соблюдайте требования безопасности;
- демонстрируйте своим личным примером приверженность руководства вопросам безопасности;
- поддерживайте двусторонний обмен информацией по вопросам безопасности между работниками по вертикали и горизонтали с предоставлением достаточного числа каналов обмена информацией;
- вовлекайте персонал в решение проблем безопасности, поддерживайте стремление к обсуждению этих проблем и планированию улучшений;
- непрерывно отслеживайте решения выявленных проблем безопасности и организуйте выявление новых;
- обеспечивайте условия безопасного труда и необходимый комфорт на рабочих местах;
- не допускайте нарушений в работе коллектива и проводите профилактику совершения ошибок для их недопущения в будущем;
- создавайте условия для формирования культуры неприятия коррупции, внедряйте в практику работы своих подразделений процедуры по противодействию коррупции и организовывайте обучение работников основам противодействия коррупции;
- заботьтесь о репутации компании и не допускайте участия в сомнительных сделках и мероприятиях, несущих угрозу материального или репутационного ущерба;
- при необходимости взаимодействуйте с правоохранительными органами.

3.5. Делаем эффективно, сохраняя ресурсы

Ориентация на результат – одно из самых сильных наших качеств. При этом, достигая результата, мы ценим ресурсы, а также:

- соблюдаем коммерческие интересы Общества;
- рационально используем свое рабочее время и время коллег по работе, не тратим рабочее время для решения вопросов, не обусловленных трудовыми отношениями с работодателем;
- осознаем себя частью Общества, стремимся к обеспечению общей прибыльности, как путем увеличения доходов, так и путем снижения издержек;

- направляем все наши практические усилия на удовлетворение коммерческих интересов Общества. Однако они не должны идти вразрез с нашими этическими нормами или миссией Общества: мы не станем участвовать в проекте, несущем ощутимый вред для общества или экологии.

Если вы руководитель:

- достигайте результата эффективно с рациональным использованием ресурсов Общества и окружающей среды, необходимых для выполнения работы;
- оценивайте экономическую целесообразность принимаемых решений, финансовые затраты и их экономический эффект;
- минимизируйте, где это возможно, бюрократические процедуры и излишние совещания;
- грамотно используйте рабочее время подчиненных, ставьте реалистичные и понятные задачи, подкрепленные необходимыми ресурсами и соответствующие уровню профессиональной квалификации работников.

3.6. Делаем совершеннее

Мы меняемся к лучшему и развиваем культуру инноваций:

- ценим обратную связь от партнеров, поскольку она дает дополнительные возможности для развития и улучшений в своей работе и деятельности всей компании;
- вносим предложения по улучшению, оптимизации и рационализации во всех сферах деятельности компании, с уважением относимся к идеям, которые поступают от коллег и партнеров;
- формулируем образ будущего, прогнозируем важные изменения и готовимся к ним, отвечая на любые вызовы;
- совершенствуем качество наших услуг, уровень развития технологий и организации процессов, активно внедряем инновационные решения, повышающие качество жизни людей и эффективность деятельности Общества;
- при изменении процессов и внедрении инновационных проектов всесторонне оцениваем связанные с этим риски, реализуем меры по их минимизации, принимаем разумный и обоснованный риск, учитываем риски отказа от изменений;
- занимаем активную позицию в области устойчивого развития: поддерживаем социальные и экологические инициативы и участвуем в мероприятиях Общества.

Если вы руководитель:

- подбирайте, мотивируйте и развивайте компетентных, перспективных работников, способствующих достижению стратегических целей Общества;

- оказывайте содействие в обучении и повышении профессиональной квалификации работников, создавайте условия для продвижения и выдвигайте кандидатуры в кадровый резерв Общества;
- вовлекайте работников в реализацию инновационных проектов, развивайте культуру непрерывных улучшений и инноваций;
- поддерживайте инициативы, рационализаторские и инновационные предложения работников.

III. Этичное поведение работников

3.1. Выстраивание партнерских отношений

Развитие плодотворных партнерских отношений – важнейшее направление в работе нашем Обществе. В процессе своей деятельности мы взаимодействуем с разными организациями, нашими партнерами: клиентами, контрагентами, поставщиками, инвесторами, органами власти и общественными организациями, включая профсоюзы. В отношениях со всеми мы обеспечиваем долгосрочное сотрудничество, основанное на доверии и справедливости.

С партнерами мы действуем открыто и честно:

- добросовестно выполняем контрактные обязательства и ожидаем того же от партнеров;
- соблюдаем нормы этики и конфиденциальность персональных данных наших партнеров;
- избегаем необоснованных резких заявлений и публичной критики продукции и услуг других компаний, в том числе конкурентов;
- включаем антикоррупционную оговорку в договоры, контракты и иные документы, закрепляющие отношения с нашими партнерами;
- решаем возникающие в процессе деятельности споры, как правило, путем переговоров, стремясь найти приемлемые для всех сторон решения;
- в случае возникновения конфликтов и затруднений мы оперативно ищем возможные решения, руководствуясь принципами настоящего Кодекса, нормативными документами компании и законодательством Российской Федерации.

3.2. Защита имущества Общества и бережливость

Мы ожидаем, что каждый работник будет оберегать имущество Общества, использовать его бережно, честно и эффективно, исключительно в целях осуществления деятельности Общества.

При обращении с имуществом мы:

- используем любое – материальное и нематериальное имущество Общества – исключительно для осуществления уставной деятельности Общества;
- относимся бережно к любому имуществу, защищаем его от утраты, кражи, повреждения или использования не по назначению;
- избегаем злоупотребления имуществом Общества в любых формах, включая использование в личных целях.

3.3. Защита информации и охрана конфиденциальности информации

Информация конфиденциального характера – это любая информация (сведения), доступ к которой ограничивается в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

При обращении с информацией конфиденциального характера мы:

- не разглашаем ее и не используем в личных целях или интересах третьей стороны;
- соблюдаем все соответствующие законы и нормативные документы Общества по защите информации конфиденциального характера, служебной информации и в отношении обработки и защиты персональных данных;
- используем ее только в рамках выполнения служебных обязанностей;
- передаем информацию конфиденциального характера третьим лицам строго в порядке, установленном законодательством, уставом и нормативными документами Общества;
- используем для ее передачи только каналы обмена информацией, установленные нормативными документами Общества;
- относимся бережно к сведениям, предоставленным нам третьей стороной, следуя российскому и международному законодательству, в том числе в области охраны интеллектуальной собственности и защиты авторских прав;
- не передаем информацию о работниках, их персональных данных и доходах за исключением ситуаций, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- не используем инсайдерскую информацию для совершения сделок с финансовыми инструментами компании или ее дочерних обществ;
- ограничиваем круг лиц, имеющих право общаться от имени Общества со средствами массовой информации; информацию и комментарии относительно деятельности Общества вправе обнародовать только уполномоченные на это работники компании;
- в случае умышленного или неосторожного разглашения информации конфиденциального характера действуем в соответствии с законодательством Российской Федерации и нормативными документами Общества.

- в отношении информации, составляющую государственную тайну, руководствуемся соответствующим законодательством.

3.4. Противодействие коррупции

Коррупция в любой форме опасна для общества, государства и бизнеса. В нашей отрасли она абсолютно недопустима, поскольку угрожает фундаментальным основам безопасности. Наше Общество активно осуществляет работу по предупреждению коррупции на всех уровнях корпоративного управления, внедряет в работу подразделений практики и процедуры по противодействию коррупции, совершенствует и актуализирует их, исходя из возникающих коррупционных угроз, а также изменения законодательства Российской Федерации.

Мы не приемлем коррупцию во всех ее формах и проявлениях при осуществлении любых видов деятельности:

- соблюдаем требования законодательства Российской Федерации и нормативных документов компании о противодействии коррупции;
- поддерживаем культуру неприятия коррупции;
- избегаем любого рода коррупционных действий: наши работники не вправе сами или через третьих лиц предлагать, обещать, получать или давать взятки, выступать посредником во взяточничестве, осуществлять мошеннические действия и коммерческий подкуп, злоупотреблять полномочиями или превышать их. Никакие меры воздействия не будут применяться по отношению к работникам Общества либо нашим партнерам за отказ в даче или получении взятки, осуществлении или участии в коммерческом подкупе, отказ в посредничестве во взяточничестве, в том числе в тех случаях, когда в результате отказа Общества были причинены убытки либо не были получены коммерческие и/или конкурентные преимущества;
- при получении информации о нарушении антикоррупционных или этических норм немедленно сообщаем ее своему руководителю для принятия мер реагирования.

При выявлении факта коррупции руководители Общества сотрудничают с правоохранительными органами в соответствии с законодательством Российской Федерации и локальными нормативными актами Общества.

3.5. Предотвращение конфликта интересов

Конфликт интересов возникает в ситуации, при которой личная заинтересованность (прямая или косвенная) работника влияет или может повлиять на надлежащее, объективное и беспристрастное исполнение им должностных

обязанностей (осуществление полномочий). Важно предвидеть и предотвращать ситуации конфликтов интересов.

Для исключения ситуаций конфликта интересов мы:

- руководствуемся только интересами Общества и избегаем действий, препятствующих эффективной работе. Личные, семейные и другие обстоятельства не должны влиять на принятие решений во взаимодействии с коллегами, клиентами, контрагентами, инвесторами, конкурентами, акционером и дочерними обществами;
- избегаем финансовых и иных деловых связей, а также участия в совместной работе с организациями, бизнес которых может стать причиной возникновения конфликта интересов;
- во взаимоотношениях с юридическими и физическими лицами других организаций воздерживаемся от действий, которые могут быть истолкованы в качестве конфликта интересов;
- ориентируем своих близких родственников и членов семьи на недопустимость создания конфликта интересов;
- инициативно и незамедлительно в установленном в Обществе порядке раскрываем ситуации конфликта интересов.

Мы поддерживаем формирование трудовых династий и передачу опыта от поколения к поколению, но избегаем возникновения ситуаций конфликта интересов.

Руководители принимают меры по предотвращению и урегулированию конфликтов интересов в своих подразделениях в установленном в ООО «ВСМ-Сервис» порядке.

3.6. Получение и дарение подарков

Мы ценим репутацию Общества и долгосрочные отношения, которые мы выстраиваем с нашими клиентами, поставщиками и иными деловыми партнерами.

В отношении получения и дарения подарков при исполнении должностных обязанностей (осуществлении полномочий) мы:

- не принимаем подарки или услуги от физических и юридических лиц, так как это может создать условия конфликта интересов и поставить под сомнение объективность принимаемых решений, повлиять на них или создать какие-то обязательства по ответным действиям. Настоящий запрет не распространяется на случаи получения подарков от Общества, а также полученных в ходе протокольных мероприятий, служебных командировок и других официальных мероприятий;
- не допускаем дарение или получение любых подарков в форме денежных выплат или в иной форме, которая может рассматриваться как эквивалент денежной выплаты;

- осознаем, что организация или участие в представительских мероприятиях, а также получение или дарение в ходе них деловых подарков допускается, только если это соответствует принятой деловой практике и не нарушает законодательство, принципы деловой этики и требования нормативных документов Общества. Подарки и церемония их вручения не должны противоречить местным, национальным и религиозным традициям региона присутствия Общества и региона проведения мероприятий;
- гарантируем, что участие в представительском мероприятии и получение или дарение в ходе него делового подарка не должно подразумевать возникновение каких-либо обязательств перед организатором мероприятия, дарителем или получателем подарка и рассматриваться как подкуп в интересах таких лиц;
- не принимаем подарки от сторон, заинтересованных в принятии решений, равно как и не пользуемся какими-либо иными прямыми или косвенными выгодами, предоставленными такими лицами.

3.7. Поведение в социальных сетях и цифровом пространстве

Интернет дает уникальные возможности для общения и обмена информацией, но требует ответственного отношения. Мы должны соблюдать определенные принципы и нормы поведения в социальных сетях. Необходимо помнить, что любая публикация в сети Интернет носит публичный характер и влияет на репутацию Общества.

При использовании социальных сетей и каналов обмена информацией мы:

- не используем корпоративную почту в личных целях;
- не раскрываем информацию о клиентах и партнерах;
- используем специальные каналы обратной связи для предложений по улучшению работы подразделений и избегаем негативных оценок в адрес Общества в социальных сетях;
- не размещаем фотографии, аудио- и видеозаписи с корпоративных мероприятий, рабочих мест и производственных объектов, которые нарушают правила безопасности, могут нанести урон репутации Общества и отдельным работникам;
- не публикуем информацию конфиденциального характера и иную служебную информацию, доступ к которой получили в рамках выполнения своих рабочих обязанностей;
- исключаем публичные призывы к осуществлению деятельности, направленной против безопасности государства, а также случаи распространения заведомо ложной информации и дискредитации государственной власти;
- можем публиковать на личных страницах в социальных сетях общедоступную информацию о деятельности Общества, положительно влияющую на

репутацию ООО «ВСМ-Сервис». Наша информационная политика предусматривает раскрытие всех необходимых сведений о нашей деятельности в открытых источниках.

IV. Этичное ведение бизнеса

4.1. Деятельность в области устойчивого развития в Обществе

Под устойчивым развитием понимают стабильное сбалансированное социально-экономическое развитие, обеспечивающее достижение экономических целей без ущерба для заинтересованных сторон в экологической и социальной сферах их интересов. В контексте деловой этики основная идея устойчивого развития заключается в этичном ведении бизнеса, то есть учете интересов всех заинтересованных сторон во всех сферах взаимодействия с ними, включая их экологические и социальные интересы.

В этой связи Общество отдает приоритет в своей деятельности:

- защите окружающей среды и заботе об экологии;
- социальной ответственности компании;
- этичному взаимодействию с заинтересованными сторонами.

4.2. Охрана окружающей среды

Одна из составляющих нашей деятельности – забота о планете. Общество осознанно подходит к проблемам экологии и осуществляет деятельность в области сохранения и защиты окружающей среды в соответствии с природоохранным законодательством Российской Федерации и международными договорами.

Для защиты окружающей среды Общество:

- стремится к сбережению и охране окружающей среды путем разумного и эффективного использования природных ресурсов;
- уменьшает негативное влияние деятельности на окружающую среду через снижение количества и/или степени опасности отходов, выбросов и сбросов и ответственное использование ресурсов;
- непрерывно развивает и улучшает природоохранные программы Общества;
- внедряет инновационные технологии, снижающие вредное воздействие на окружающую среду.

4.3. Социальная ответственность Общества

Общество является неотъемлемым элементом общественной среды и инфраструктуры, несет социальную ответственность перед государством и населением, перед своими работниками, их семьями и неработающими пенсионерами.

В своей деятельности Общество придерживается принципов социальной ответственности:

- является крупным работодателем в стране и заботится о безопасности труда, создании и сохранении рабочих мест;
- ведет диалог с местными сообществами, уважает их права и традиции;
- развивает инструменты поддержки малого и среднего предпринимательства;
- не допускает оказания воздействия на получателя благотворительной помощи в принятии решений или осуществлении действий в интересах Общества;
- помогает исключительно из безвозмездных побуждений и категорически против оказания спонсорской помощи с прямой или косвенной целью получения незаконной выгоды;
- продвигает идею здорового образа жизни и сознательности по отношению к личному здоровью, идеи равенства и ответственного потребления;
- использует возможности корпоративных средств массовой информации для пропаганды социально значимых ценностей, взглядов и убеждений;
- соблюдает и уважает права человека во всех процессах деятельности Общества. Каждый работник может иметь собственные религиозные и политические предпочтения. Важно, чтобы это не отражалось на работе, не мешало исполнению профессиональных обязанностей и не дискредитировало Общество.
- ООО «ВСМ-Сервис» в соответствии с трудовым законодательством, локальными нормативными актами Общества несет ответственность перед работниками за:
- соблюдение требований законодательства Российской Федерации, в том числе трудового законодательства и законодательства о противодействии коррупции, трудовых договоров с работниками, нормативных документов ООО «ВСМ-Сервис» и принятых им целевых программ;
- обеспечение стабильной и достойной заработной платы, условий охраны труда, сохранение здоровья и производственной безопасности в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и нормативных документов ООО «ВСМ-Сервис»;
- предоставление социального обеспечения, медицинской помощи и других элементов корпоративной социальной защиты в рамках программ, реализуемых ООО «ВСМ-Сервис», оказание материальной и социальной поддержки при увольнении работников и по созданию эффективной пенсионной программы для работников Общества;
- развитие и совершенствование системы обучения, мотивации и оценки потенциала работников ООО «ВСМ-Сервис»;
- поддержание инициатив и стремлений работников к саморазвитию, повышению и развитию корпоративных компетенций, выполнению сложных задач;

- обеспечение равных прав и возможностей всем лицам при приеме на работу и при построении карьеры, независимо от пола, возраста, расы, национальности, языка, происхождения, имущественного и должностного положения, места жительства, личностных и физиологических различий работников;
- соблюдение конфиденциальности и обеспечение защиты персональных данных работников, уважение их личной свободы, личного времени и прав человека, недопущение какого-либо вмешательства в частную жизнь работников;
- обеспечение надлежащего качества корпоративной информации, распространяемой как внутри ООО «ВСМ-Сервис», так и вне его;
- содействие профсоюзным организациям действующим в ООО «ВСМ-Сервис».

4.4. Этичное взаимодействие с заинтересованными сторонами

Основой этичного ведения бизнеса является выстраивание ответственных взаимоотношений с заинтересованными сторонами компании, основанных на взаимном уважении и ценности партнерства. В дополнение к реализуемым задачам, которые нацелены на соблюдение интересов заинтересованных сторон в области экологии и социальной политики, Общество также выделяет следующие общие задачи устойчивого корпоративного управления:

- создание эффективной и прозрачной системы взаимодействия с заинтересованными сторонами за счет формирования инклюзивной среды, в которой каждый может рассчитывать на справедливое и уважительное обращение;
- развитие и совершенствование внутренних процессов для повышения уровня организации деятельности в области устойчивого развития, включая реализацию цифровой трансформации и достижение технологического суверенитета по ключевым направлениям технологического развития, а также инновационное развитие во всех сферах деятельности Общества.

В дополнение к общим задачам внедрения этичного взаимодействия с заинтересованными сторонами Общества также предусматривает выстраивание отношений с заинтересованными сторонами с учетом их специфических интересов.

4.5. Отношения с клиентами

Приоритетная задача нашего Общества – удовлетворенность клиентов предоставляемыми услугами. Общество нацелено на долгосрочное взаимовыгодное сотрудничество со своими клиентами.

Общество во взаимодействии с клиентами:

- стремится к максимально полному удовлетворению запросов клиентов, предоставляя им услуги по конкурентоспособным ценам и конкурентоспособного качества;
- инвестирует значительные средства в поддержание высокого уровня безопасности, улучшения качества и повышения комфорта перевозок и постоянно внедряет новейшие технологии в данной области;
- гарантирует добросовестность рекламы и предоставляет полную и достоверную информацию об услугах;
- ставит в приоритет безопасность и здоровье пассажиров.

4.6. Отношения с контрагентами

В своей деятельности Общество нацелено на выстраивание партнерских отношений с контрагентами, основанных на уважении, честности и справедливости.

Общество во взаимодействии с контрагентами:

- выстраивает сотрудничество в порядке, установленном нормативными документами Общества;
- внимательно проверяет потенциальных контрагентов, используя для этого разумные усилия и процедуры, а также принцип должной осмотрительности;
- осуществляя закупочную деятельность, руководствуется принципами информационной открытости, равноправия, справедливости, не устанавливает завышенные требования к участникам закупки, выступает против дискриминации и необоснованных ограничений конкуренции по отношению к участникам закупки.

4.7. Отношения с конкурентами

Для Общества недопустимы проявления недобросовестной конкуренции. Общество придерживается принципа взаимного уважения и открытости к сотрудничеству и стремится к развитию здоровой конкуренции в сфере сервиса и обслуживания железнодорожного транспорта.

В отношениях с конкурентами Общества:

- неукоснительно соблюдает антимонопольное законодательство Российской Федерации;
- не допускает неэтичных или несправедливых способов воздействия на своих конкурентов;
- в случае возникновения разногласий и споров в конкурентной борьбе приоритет отдается переговорам и поиску компромисса.

4.8. Взаимодействие с представителями государства, иностранных государств, публичных международных организаций и некоммерческих организаций

Общество стремится в полном объеме удовлетворять потребности населения Российской Федерации в безопасных и доступных пассажирских перевозках.

Являясь неотъемлемым компонентом общественной среды, ООО «ВСМ-Сервис» несет ответственность перед государством и нашими согражданами:

- обеспечивает высокий уровень корпоративного управления для достижения целей;
- не допускает попыток незаконным способом повлиять на решения государственных органов или их представителей;
- соблюдает требования законодательства Российской Федерации, в том числе получает все разрешения и лицензии, требующиеся для ведения своей деятельности, своевременно осуществляет уплату налогов, сборов и других обязательных платежей;
- обеспечивает полноту и достоверность данных, отражаемых в бухгалтерском учете и отчетности в строгом соответствии с законодательством;

При взаимодействии с представителями государства, иностранных государств, публичных международных организаций и некоммерческих организаций Общество:

- работает на основании положений о процедурах взаимодействия, установленных законодательством Российской Федерации и нормативными документами Общества;
- соблюдает нормы, требования и положения международного права, а также местные, религиозные и национальные традиции стран, с гражданами которых или на территории которых ведутся деловые операции;
- взаимодействующие с государственными органами Российской Федерации работники Общества оперативно и полно передают необходимые сведения в рамках установленных норм и правил обращения с информацией.

V. Соблюдение норм настоящего кодекса

Важно, чтобы каждый работник Общества вне зависимости от занимаемой должности, подразделения и региона неукоснительно и ежедневно соблюдал положения Кодекса. От работников ожидается внимание к возможным нарушениям Кодекса, обязательное информирование о таких фактах, а также содействие в рассмотрении спорных этических ситуаций, предоставление материалов и документов, необходимых для проверки.

5.1. Исполнение положений Кодекса

Действие норм настоящего Кодекса распространяется на всех работников:

- соблюдение норм настоящего Кодекса обеспечивается генеральным директором Общества, который определяет полномочия директоров Общества;
- решение вопросов, связанных с организацией ознакомления работников Общества с настоящим Кодексом, с соблюдением его норм, осуществляется уполномоченным по вопросам деловой этики в Обществе. Уполномоченный по вопросам деловой этики в Обществе назначается распоряжением за подписью генерального директора. Уполномоченный по вопросам деловой этики в Обществе обеспечивает соблюдение работниками норм и правил, установленных Кодексом, осуществляет содействие в разрешении конфликтных ситуаций, связанных с нарушением работниками норм и правил, установленных Кодексом;
- в Обществе образована комиссия по вопросам деловой этики в ООО «ВСМ-Сервис» (далее – комиссия), которая является коллегиальным органом, осуществляющим рассмотрение обращений и предложений по вопросам, касающимся соблюдения работниками Общества Кодекса, а также разрешение конфликтов в соответствии с правилами и нормами, установленными Кодексом, с целью создания в Обществе благоприятной атмосферы и взаимоотношений между работниками, основанных на взаимоуважении. Комиссия действует на основе Положения, утверждаемого генеральным директором Общества;

Ответственность работника перед компанией заключается в:

- соблюдении требований законодательства Российской Федерации, нормативных документов Общества, в том числе настоящего Кодекса, устава и правил внутреннего трудового распорядка;
- добросовестном выполнении своих должностных обязанностей, совершенствовании своих профессиональных знаний и умений, стремлении к поиску решений, повышающих производительность труда и снижающих затраты Общества;
- исполнении решений органов управления и контроля, нормативных документов Общества, поручений руководства в рамках своих должностных обязанностей;
- заботе о соблюдении общих интересов Общества в целом;
- стремлении к укреплению деловой репутации Общества, отказе от сомнительных сделок;
- корректном поведении с партнерами и коллегами, соблюдении норм деловой этики;

- информировании руководителей о возникновении рисков для Общества, в том числе коррупционных.

Каждое нарушение требований Кодекса деловой этики подробно анализируется работником и руководителем, чтобы не повторяться в будущем. Наша цель, прежде всего – предупредить его возникновение в дальнейшем. Работник, допустивший нарушение, но вовремя сообщивший о нем, может рассчитывать на неприменение или смягчение дисциплинарных мер воздействия. Мы все несем индивидуальную ответственность за результаты своей работы, признаем и анализируем свои ошибки.

Исполнение положений Кодекса – одна из приоритетных задач Общества. Важно понимать, что если мы не соблюдаем Кодекс, то подвергаем себя, своих коллег и наше Общество риску. Поступать этично – означает действовать в соответствии с принципами даже тогда, когда вы одни.

5.2. Как действовать, если столкнулись с нарушением Кодекса или этическим конфликтом

Если у работника имеются основания считать, что кто-либо своими действиями нарушает нормы настоящего Кодекса, а также положения законодательства Российской Федерации, Устава Общества, нормативных документов Общества, совершает иные действия, которые могут негативно отразиться на имидже и деловой репутации Общества, то необходимо поставить об этом в известность своего непосредственного руководителя или направить информацию уполномоченному по вопросам деловой этики в Обществе.

Сообщения о нарушениях могут быть переданы по телефону Единого информационно-справочного ресурса «Горячая антикоррупционная линия ООО «ВСМ-Сервис» 8-495-211-01-19, по корпоративной (dkb@vsmservice.ru) или внешней (info@vsmservice.ru) электронной почте, а также могут направляться почтовым отправлением с пометкой «в Департамент корпоративной безопасности ООО «ВСМ-Сервис»» по адресу: 105120, Москва г, вн.тер.г. муниципальный округ Таганский, пер. 2-й Сыромятнический, д. 1, помещ. 1/1.

Как происходит рассмотрение нарушений Кодекса:

- заявителям, направившим сообщение, гарантируются конфиденциальность и защита их прав и интересов. Преследование заявителя за его обращение является грубым нарушением норм и правил, установленных Кодексом. В качестве заявителя может выступать: работник, подразделение Общества, а также иное юридическое или физическое лицо, столкнувшееся с нарушением работником Общества норм и правил,

установленных Кодексом. Анонимные обращения о нарушении Кодекса не рассматриваются;

- Общество гарантирует, что для добросовестного работника, сообщившего о нарушении настоящего Кодекса и предпринявшего меры к предотвращению нарушений, не будет никаких негативных последствий;
- меры ответственности применяются только на основе результатов объективного рассмотрения обстоятельств совершенного нарушения, с учетом тяжести допущенного работником Общества нарушения, степени его вины и обстоятельств, при которых оно было совершено, в пределах, установленных действующим трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации;
- нарушение работником норм настоящего Кодекса, норм и правил деловой этики, содержащихся в иных нормативных документах Общества, может являться основанием для применения дисциплинарных мер в порядке, предусмотренном трудовым законодательством, и ограничения применения в отношении него инструментов мотивации, разработанных в компании;
- если получены достоверные сведения о совершении действий (бездействия), имеющих признаки уголовного или административного правонарушения, то информация передается в соответствующие государственные органы;
- если выявлен факт ложного обращения или распространения ложных сведений, то он трактуется как нарушение положений данного Кодекса.

VI. Заключительные положения

Настоящий Кодекс утверждается Советом директоров ООО «ВСМ-Сервис» и изменения в него вносятся по решению Совета директоров ООО «ВСМ-Сервис».

Нормы Кодекса должны пересматриваться не реже одного раза в пять лет.

Работники могут вносить свои предложения по изменению положений Кодекса. Для этого они могут связаться с ответственными по вопросам деловой этики своих подразделений или с уполномоченным по вопросам деловой этики в Обществе.

Все предложения будут представлены и рассмотрены комиссией с тем, чтобы на их основе готовить рекомендации по внесению изменений в настоящий Кодекс.

Работники Общества должны быть ознакомлены с настоящим Кодексом под роспись. Кроме того, Кодекс размещается на сайте ООО «ВСМ-Сервис» в сети Интернет (https://vsmservice.ru) и предоставляется в виде печатного издания во всех его подразделениях. Изучение Кодекса обеспечивается также в рамках программ адаптации новых работников, программ повышения квалификации.

Если у вас остались вопросы или вам необходимы дополнительные разъяснения, вы можете обратиться за консультацией к своему непосредственному руководителю,

ответственному по вопросам деловой этики своего структурного подразделения или к уполномоченному по вопросам деловой этики в Обществе, а также отправить свой вопрос по корпоративной (dkb@vsmservice.ru) или внешней (info@vsmservice.ru) электронной почте.

Приложение
к Кодексу деловой этики
ООО «ВСМ-Сервис»

УТВЕРЖДЕНО
Решением Совета директоров
ООО «ВСМ-Сервис»
от г. №…….

Основные термины и определения

Благотворительная деятельность (помощь) - добровольная деятельность граждан и юридических лиц по бескорыстной (безвозмездной или на льготных условиях) передаче гражданам или юридическим лицам имущества, в том числе денежных средств, бескорыстному выполнению работ, предоставлению услуг, оказанию иной поддержки.

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

Деловая этика - совокупность этических норм, которые регулируют корпоративное поведение работника той или иной организации, с точки зрения морально-нравственных принципов ведения бизнеса и отношений внутри компании и вне ее. Деловая этика ОАО «РЖД» соответствует мировым стандартам корпоративного управления и этическим нормам, принятым в международном деловом сообществе.

Деловой этикет (служебное поведение) - совокупность норм и правил, регламентирующих профессиональное и должностное поведение в трудовом коллективе и формализующих процесс коммуникаций, как между сотрудниками, так и между сотрудниками и клиентами, деловыми партнерами компании. В отличие от корпоративных и личных принципов, ценностей и норм, которые могут быть, как осознанными для человека, так и не явными для него, деловой этикет регламентирует поведение работника в служебных обстоятельствах, то есть касается тех действий (решений, поступков и высказываний), которые видимы окружающим.

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

Информация конфиденциального характера - информация, доступ к которой ограничен в соответствии с законодательством (в том числе информация, составляющая коммерческую тайну, персональные данные, инсайдерскую информацию и т.д.).

Спонсорская деятельность (помощь) - предоставление средств (ресурсов, услуг, иных выгод) для организации и (или) проведения спортивного, культурного или любого иного мероприятия/программы, создания и (или) трансляции теле- или радиопередачи либо создания и (или) использования иного результата творческой деятельности на условиях обязательной спонсорской рекламы.

Коммерческий подкуп - незаконные передача лицу, выполняющему управленческие функции в коммерческой или иной организации, денег, ценных бумаг, иного имущества, оказание ему услуг имущественного характера, предоставление иных имущественных прав за совершение действий (бездействие) в интересах дающего в связи с занимаемым этим лицом служебным положением.

Контрагенты - российские или иностранные юридические и физические лица, с которыми ООО «ВСМ-Сервис» вступает в договорные отношения, за исключением трудовых отношений.

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

Конфликт интересов – ситуация, при которой личная заинтересованность (прямая или косвенная) работника ООО «ВСМ-Сервис» влияет или может повлиять на надлежащее, объективное и беспристрастное исполнение им должностных обязанностей (осуществление полномочий).

Профессиональная этика - часть этической практики, направленная на регулирование деятельности профессиональных сообществ и их участников в целях воспроизводства профессиональной деятельности. Определяет основные принципы и правила профессиональной деятельности, а также регулирует участие в ней. Работник - физическое лицо, вступившее в трудовые отношения с ООО «ВСМ-Сервис».

Руководители - представители (работники) ООО «ВСМ-Сервис», которые, согласно своим должностным обязанностям, выполняют в компании управленческие функции.