



# КОДЕКС ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ ОАО «ВОЛГО-ВЯТСКАЯ ПРИГОРОДНАЯ ПАССАЖИРСКАЯ КОМПАНИЯ»





# КОДЕКС ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ ОАО «ВВППК»

## I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

**1.** Кодекс деловой этики ОАО «ВВППК» (далее – Кодекс) устанавливает корпоративные нормы и правила служебного поведения должностных лиц и других работников ОАО «ВВППК», а также определяет принципы взаимоотношений ОАО «ВВППК» с акционерами, органами власти, юридическими и физическими лицами.

**2.** Цель принятия настоящего Кодекса – создание условий для сплочения и объединения работников в единый коллектив, способный решать задачи организации безопасных пригородных перевозок на железнодорожном транспорте, предоставлении качественных услуг пассажирам.

**3.** ОАО «ВВППК» – компания, оказывающая услуги по перевозке пассажиров железнодорожным транспортом в пригородном сообщении. Клиентами ОАО «ВВППК» являются физические и юридические лица, пользующиеся услугами по перевозке пассажиров на территории 6 субъектов Российской Федерации. Это Нижегородская, Кировская, Владимирская области, Удмуртская Республика, Республика Мордовия, Рязанская область. Этим объясняются высокие требования к этике поведения не только в самом ОАО «ВВППК», но и во взаимоотношениях с внешними аудиториями.

**4.** ОАО «ВВППК» привержено этическим нормам, принятым в современном российском и мировом деловых сообществах.

**5.** Настоящий Кодекс разработан с учётом миссии и корпоративных ценностей компании. Миссия Компании состоит в эффективном удовлетворении спроса на пригородные пассажирские перевозки, предоставлении населению качественных услуг на пригородном железнодорожном транспорте. ОАО «ВВППК» помогает людям преодолевать расстояния максимально удобно, заботясь о комфорте пассажиров, предоставляя дополнительные услуги. Лозунг компании – «Надёжно. Удобно. Доступно».

**6.** Настоящий Кодекс призван способствовать укреплению имиджа и репутации компании.

## II. ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ

**7.** Этические принципы ОАО «ВВППК» представляют собой свод повседневных правил, следуя которым работники ОАО «ВВППК» реализуют на практике требования корпоративных компетенций. Этические принципы являются основой для выбора линии поведения в ситуациях, не отраженных в настоящем Кодексе.

---

---

## **8. Десять основных этических принципов:**

а) работать на совесть. Это значит точно и старательно выполнять свои служебные обязанности, соблюдать принятые на себя деловые обязательства, выполнять принятые планы, оправдывать высокую честь быть работником ОАО «ВВППК»;

б) гордиться званием работника ОАО «ВВППК». Наш долг – поддерживать и приумножать репутацию динамично развивающейся пригородной пассажирской компании;

в) опираться на мастерство. Перенимать накопленный поколениями опыт, творчески использовать его в работе для достижения результата, развивать профессиональное мастерство, передавать опыт более молодым работникам;

г) ориентироваться на результат. Следуя этому принципу, мы помним, что результаты хорошей работы всегда конкретны и проявляются в увеличении прибыли ОАО «ВВППК», реализации новых проектов, удовлетворенности клиентов, доверии людей;

д) принимать взвешенные решения. Понимая, что наши решения могут коснуться интересов многих граждан и организаций, мы принимаем только взвешенные решения;

е) воспринимать себя частью целого. Быть частью коллектива – значит старательно и честно относиться к коллегам, руководителям, подчиненным и ставить интересы коллектива и ОАО «ВВППК» выше частных интересов. Наша сила – в слаженной совместной работе;

ж) ставить на первое место человека. Для нас люди важнее техники, за цифрами статистики мы всегда видим конкретного человека, пассажира, клиента. Все, что делает ОАО «ВВППК», делается для удобства и блага человека;

з) соблюдать коммерческие интересы ОАО «ВВППК». Живя в условиях рыночной экономики, мы стремимся зарабатывать и экономить деньги там, где это не противоречит законам и этике, не наносит ущерба качеству и безопасности. Все принимаемые решения мы оцениваем с точки зрения экономической целесообразности и коммерческих интересов ОАО «ВВППК»;

и) быть лидером. Работники ОАО «ВВППК» должны поступать по-лидерски: вести за собой, не бояться перемен, служить примером коллегам, подчиненным и тем, кто не является работником ОАО «ВВППК»;

к) стремиться к новому. Мы никогда не устаем стремиться к совершенству, находим возможности для достижения более эффективного результата, внедрения инноваций, получения новых знаний, профессионального и личного саморазвития. Внедрение нового – залог роста и процветания ОАО «ВВППК», залог развития личности работника.

## **III. ЦЕННОСТИ КОМПАНИИ И КОРПОРАТИВНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ**

**9.** Традиции и ценности ОАО «ВВППК», как части холдинга ОАО «РЖД», сложились за долгую, почти двухсотлетнюю историю российских железных дорог.

**10.** ОАО «ВВППК» приветствует следование своих работников ценностям бренда ОАО «РЖД»: «Мастерство», «Целостность», «Обновление». Безусловное уважение работниками ценностей бренда ОАО «РЖД» является проявлением уважения к Компании как к работодателю, способствует повышению эффективности производственной деятельности, укреплению сплоченности коллектива, повышению престижа ОАО «ВВППК» и работы в нем.

---

---

**11.** Ценности бренда «РЖД» находят свое практическое воплощение в корпоративных компетенциях 5К+Л.: Компетентность, Клиентоориентированность, Корпоративность и ответственность, Качество и безопасность, Креативность и инновационность, Лидерство. Действуя в рамках корпоративных компетенций, работники следуют ценностям бренда «РЖД».

#### **IV. ВЗАИМНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ОАО «ВВППК» И ЕГО РАБОТНИКОВ**

**12.** ОАО «ВВППК» строит отношения с работниками на основе взаимного уважения и исполнения взаимных обязательств. Как ОАО «ВВППК», так и его работники разделяют общие ценности, осознанно и добросовестно выполняют свои обязательства по отношению друг к другу.

**13.** ОАО «ВВППК» видит ответственность перед работниками в том, чтобы:

а) соблюдать требования трудового законодательства Российской Федерации, коллективного договора открытого акционерного общества «Волго–Вятская пригородная пассажирская компания» на соответствующий год, трудовых договоров с работниками, нормативных актов ОАО «ВВППК», а также договоров о материальной ответственности;

б) обеспечивать стабильную и достойную заработную плату, условия охраны труда, сохранения здоровья и производственной безопасности в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и нормативных актов ОАО «ВВППК»;

в) предоставлять социальное обеспечение, медицинскую помощь и другие элементы корпоративной социальной защиты в рамках коллективного договора ОАО «ВВППК», проводить работу по оказанию материальной и социальной поддержки при увольнении работников согласно коллективному договору ОАО «ВВППК».

г) развивать и совершенствовать системы обучения, мотивации и оценки потенциала работников ОАО «ВВППК»;

д) поддерживать инициативность и стремление работников к саморазвитию, повышению и развитию корпоративных компетенций, выполнению сложных задач;

е) обеспечивать всем лицам при приеме на работу и продвижении по службе равные права и возможности независимо от пола, возраста, национальности, языка, происхождения, имущественного и должностного положения, места жительства, религиозных и политических убеждений. ОАО «ВВППК» исповедует терпимое отношение к идеологическим, личностным и физиологическим различиям работников;

ж) соблюдать конфиденциальность и обеспечивать защиту персональных данных работников, уважать их личную свободу и права человека, не допускать какого–либо вмешательства в частную жизнь работников;

з) обеспечивать надлежащее качество корпоративной информации, распространяемой как внутри ОАО «ВВППК», так и вне его (ясность, точность, актуальность и др.).

**14.** Ответственность работников перед ОАО «ВВППК» проявляется в том, чтобы:

а) соблюдать требования законодательства Российской Федерации в сфере труда и внутренних документов ОАО «ВВППК», в том числе настоящего Кодекса, а также правила внутреннего трудового распорядка и устава;

б) добросовестно выполнять свои трудовые обязанности, совершенствовать свои профессиональные знания и умения, проявлять ответственность и инициативу, стре-

---

---

миться к поиску решений, повышающих производительность труда и снижающих затраты ОАО «ВВПК»;

в) делиться опытом с коллегами;

г) иметь внешний вид, соответствующий специфике профессиональной деятельности;

д) исполнять решения органов управления и контроля ОАО «ВВПК», приказы и распоряжения ОАО «ВВПК», поручения должностных лиц;

е) в повседневной работе исходить из заботы об общих интересах ОАО «ВВПК» и холдинга «РЖД» в целом;

ж) стремиться к всемерному укреплению деловой репутации ОАО «ВВПК»;

з) вести себя корректно и достойно как с непосредственными руководителями, коллегами по работе и подчиненными работниками, так и с представителями внешних аудиторий, не допускать отклонений от норм делового и межличностного общения, предусмотренных настоящим Кодексом.

## **V. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ РАБОТНИКОВ**

**15.** Взаимодействие в ОАО «ВВПК» строится на основе уважения личности и нацеленности на результат, с тем, чтобы успешно решать профессиональные задачи, обеспечивать условия для профессионального и личностного развития и поддерживать конструктивные отношения в коллективе.

**16.** ОАО «ВВПК» поддерживает:

а) честность и порядочность, вежливость и корректность, доброжелательность и сдержанность в отношениях между коллегами по работе, создание атмосферы взаимопонимания, доверия и сотрудничества;

б) исключение унижения чувства собственного достоинства сотрудников при высказывании критики в его адрес;

в) недопущение переноса своего плохого настроения на отношения с коллегами – это проявление своего неуважения к ним;

г) обмен опытом и информацией между коллегами по работе, оказание помощи друг другу в достижении лучшего результата, умение работать в команде;

д) пунктуальность, четкое и своевременное выполнение взятых на себя обязательств перед ОАО «ВВПК» и коллегами по работе, самодисциплину, организованность и умение работать на результат;

е) рациональное использование собственного рабочего времени и времени своих коллег по работе, а также имущества ОАО «ВВПК»;

ж) стремление работников к здоровому образу жизни и уважение семейных ценностей.

**17.** В ОАО «ВВПК» не допускается дискриминация по национальным, половым, возрастным, культурным или иным признакам.

**18.** Работники не допускают в адрес клиентов, акционеров и своих коллег по работе действий и высказываний, которые могут нанести ущерб ОАО «ВВПК» и ОАО «РЖД».

**19.** Религиозные и политические предпочтения и общественная деятельность явля-

---

---

ются личным делом работников и не должны препятствовать исполнению ими служебных обязанностей и общению с коллегами по работе.

**20.** Работники, принимающие участие в политической, религиозной и общественной деятельности, могут выступать в указанных сферах деятельности только от своего имени, а не в качестве представителей ОАО «ВВППК» и ОАО «РЖД».

Работники не вправе осуществлять политическую, религиозную или общественную деятельность в рабочее время и на объектах ОАО «ВВППК» без заключения с ОАО «ВВППК» договора гражданско-правового характера.

**21.** Работники ОАО «ВВППК» должны знать организационную структуру компании.

**22.** Работники ОАО «ВВППК» не должны допускать фамильярность в деловых отношениях.

**23.** Работники ОАО «ВВППК» должны соблюдать этику деловых переговоров по телефону:

а) позвонив деловому партнёру или коллеге, представиться, назвав свою фамилию (имя, отчество) и должность, спросить, удобно ли говорить.

б) готовясь к разговору, наметить вопросы и определить последовательность их обсуждения;

в) отвечать на телефонный звонок быстро, т.е., снимать трубку после 1-го или 2-го звонка;

г) если нет возможности продолжить телефонный разговор, извиниться, получить согласие звонившего, перезвонить позже;

д) не вести длительные телефонные переговоры, в результате которых нерационально используется рабочее время;

е) не использовать служебный телефон для разговоров по личным вопросам в случае крайней необходимости;

ж) сотрудники, имеющие служебные телефоны, должны держать их постоянно включёнными. Если звонок поступил в выходные дни, и сотрудник не смог сразу ответить на него, он обязан перезвонить.

**24.** Работники ОАО «ВВППК» должны придерживаться делового стиля одежды. Все категории работников, для которых предусмотрена форменная одежда, обязаны быть в рабочее время в форме.

## **VI. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ ПОВЕДЕНИЯ РАБОТНИКОВ КОМПАНИИ (РУКОВОДИТЕЛЕЙ И ПОДЧИНЁННЫХ)**

**25.** Руководители являются основным звеном реализации стратегических целей ОАО «ВВППК», как части холдинга ОАО «РЖД». Они должны служить для подчинённых примером следования этическим принципам.

**26.** Руководители должны:

а) исходить из интересов ОАО «ВВППК», работать добросовестно, с полной отдачей, постоянно повышать профессионализм и компетентность;

б) являться образцом поведения, соблюдения деловой этики и общепринятых норм и правил;

в) в своей профессиональной деятельности следовать самым высоким стандартам

---

---

делового общения и поддерживать деловую репутацию и имидж Компании в деловых кругах, при взаимодействии с клиентами и контрагентами;

г) действовать в соответствии с утвержденными стратегическими и тактическими планами, а также решениями, принимаемыми органами управления ОАО «ВВППК»;

д) обеспечивать систематичность бизнес – планирования и выполнение утвержденных планов работ, а также регулярную отчетность о выполнении принятых ОАО «ВВППК» планов и стратегий;

е) уважительно относиться к подчинённым, соблюдать их права, не допускать в своей управленческой практике использования методов, наносящих ущерб личному достоинству работников, принятия необоснованных, незаконных или несправедливых решений.

**27.** Запрещаются любые формы дискриминации руководителями подчинённых. Подбор и назначение работников должны осуществляться с учетом профессиональных (производительность труда, квалификация, стаж работы по специальности и т.д.) и личных качеств, уровня развития корпоративных компетенций. При этом должно обеспечиваться беспристрастное и справедливое отношение к работнику.

В ОАО «ВВППК» неприемлемы любые виды протекционизма, а также привилегий и льгот отдельным работникам, кроме как на основании принятой в ОАО «ВВППК» единой системы корпоративных требований к персоналу.

**28.** При взаимодействии с подчиненными руководители обязаны:

а) проявлять объективность, доброжелательность, внимательность и беспристрастность, поддерживать в коллективе устойчивый благоприятный социально-психологический климат, способствующий выстраиванию открытого диалога и справедливой оценке труда подчиненных;

б) оказывать помощь подчинённым, делиться знаниями и опытом.

в) обеспечивать безопасность и необходимый комфорт на рабочих местах и в помещениях, в которых трудятся работники;

г) поддерживать у своих подчиненных и других работников дух командной работы и партнерства, чувство ответственности, стремление к профессиональному совершенствованию и новаторству;

д) обеспечивать открытый доступ к информации, необходимой работникам для выполнения своих должностных обязанностей, возможность осуществления обратной связи;

е) рационально делегировать полномочия должностным лицам нижестоящего уровня, продуктивно использовать рабочее время работников, ставить перед ними реалистичные задачи, подкрепленные необходимыми ресурсами и соответствующие уровню их профессиональной квалификации;

ж) обеспечивать подбор и управление развитием карьеры работников, способствующие достижению стратегических целей ОАО «ВВППК» и реализации потенциала работников;

з) создавать условия для обучения, самообразования работников и повышения ими профессиональной квалификации, содействовать формированию кадрового резерва ОАО «ВВППК».



---

---

## VII. СОБЛЮДЕНИЕ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

**29.** Защита конфиденциальной информации является одним из необходимых условий поддержания стабильности ОАО «ВВППК». Разглашение конфиденциальной информации может нанести ущерб ОАО «ВВППК».

**30.** Должностные лица и работники не вправе разглашать информацию, составляющую коммерческую тайну, или использовать такую информацию в личных целях либо в интересах третьих сторон, а также использовать инсайдерскую информацию для совершения сделок с ценными бумагами ОАО «ВВППК».

**31.** Для сохранения конфиденциальности информации необходимо соблюдение следующих требований:

а) использование конфиденциальной информации только в рамках выполнения служебных обязанностей. Передача подобной информации любым другим лицам, в том числе коллегам, чья работа не связана с ее использованием, возможна только с разрешения непосредственного руководителя;

б) раскрытие информации по различным направлениям деятельности ОАО «ВВППК» для инвесторов и государственных органов в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, уставом и внутренними документами ОАО «ВВППК»;

в) обеспечение уважительного отношения к сведениям, предоставленным в распоряжение ОАО «ВВППК» третьей стороной, неукоснительное соблюдение российского и международного законодательства в области охраны интеллектуальной собственности, авторских и смежных прав;

г) сохранение конфиденциальности служебной информации о работниках, включая информацию об их персональных данных и доходах, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

д) ограничение круга лиц, имеющих право общаться от имени ОАО «ВВППК» со средствами массовой информации. Информацию и комментарии относительно деятельности ОАО «ВВППК» вправе обнародовать только уполномоченные на это должностные лица;

е) возложение на работников персональной ответственности за содержание размещаемой ими в общедоступных ресурсах сети Интернет информации об ОАО «ВВППК», его деятельности и планах.

**32.** ОАО «ВВППК» оставляет за собой право в случае умышленного или неосторожного разглашения его работником информации, относящейся к коммерческой тайне, к которой он получил доступ в связи с исполнением трудовых обязанностей, применять к нему меры, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

## VIII. СОБЛЮДЕНИЕ КОММЕРЧЕСКИХ ИНТЕРЕСОВ

**33.** Получение прибыли – одна из главных целей деятельности ОАО «ВВППК» как коммерческой организации.

**34.** Должностные лица и работники в своей профессиональной деятельности должны осознавать себя частью ОАО «ВВППК», руководствоваться его коммерческими интересами и стремиться к обеспечению общей прибыльности как путем увеличения доходов, так и путем снижения издержек.

---

---

**35.** Ценовая политика ОАО «ВВППК» в отношении оказываемых транспортных и сопутствующих им услуг строится на коммерческой основе с неукоснительным соблюдением тарифов и ограничений, устанавливаемых государственными органами и ОАО «ВВППК».

## **IX. ПРЕДОТВРАЩЕНИЕ КОНФЛИКТА ИНТЕРЕСОВ ОАО «ВВППК» И ЕГО РАБОТНИКОВ**

**36.** ОАО «ВВППК» стремится исключить любую возможность возникновения конфликта интересов между ОАО «ВВППК» и его работниками. Должностные лица и работники во взаимоотношениях с юридическими и физическими лицами других организаций обязаны воздерживаться от действий, рискованных с точки зрения возникновения конфликта интересов.

**37.** Должностные лица и работники обязаны руководствоваться исключительно интересами ОАО «ВВППК» и избегать действий, препятствующих эффективной работе, при этом их личные, семейные и другие обстоятельства, а также финансовые интересы не должны влиять на принятие решений.

**38.** Должностные лица и другие работники должны избегать финансовых и иных деловых связей, а также участия в совместной работе с организациями, бизнес которых может стать причиной возникновения конфликта интересов и мешать эффективной деятельности ОАО «ВВППК».

**39.** О возникновении конфликта интересов, угрозы финансовым или иным интересам ОАО «ВВППК», возникновении сторонних личных деловых интересов, получении предложения и/или принятии решения о переходе на работу в другую организацию, с которой ОАО «ВВППК» совместно ведет бизнес или имеет деловые связи, должностные лица и работники незамедлительно ставят в известность непосредственного руководителя.

**40.** Работники должны ориентировать членов своих семей на недопустимость создания конфликта интересов с ОАО «ВВППК» вследствие семейных обстоятельств.

## **X. ДЕЛОВЫЕ ПОДАРКИ ИЛИ ИНАЯ ВЫГОДА**

**41.** Получение или дарение деловых подарков допускается, только если это соответствует принятой деловой практике и не нарушает законов и этических норм.

**42.** Получение делового подарка не должно подразумевать возникновение каких-либо обязательств перед дарителем и рассматриваться как подкуп в интересах дарителя.

Недопустимо получение подарков, вознаграждения и иных выгод для себя лично и других лиц в обмен на оказание ОАО «ВВППК» каких-либо услуг, осуществление либо неосуществление определенных должностных действий, передачу информации, составляющей коммерческую тайну или имеющей инсайдерский характер.

**43.** Деловые подарки, которые дарят должностные лица и работники третьим лицам, должны соответствовать ценностям бренда ОАО «РЖД» и логотипу ОАО «ВВППК».

**44.** Стоимость делового подарка должна соответствовать поводу и особенностям деловых отношений получателя подарка или его дарителя с ОАО «ВВППК». В частности, подарки и сувениры могут быть вручены или приняты по случаю общенародных

---

---

праздников, памятных дат, юбилеев и дней рождения, а также в других случаях, предусмотренных деловым этикетом или являющихся общепринятой практикой.

**45.** В отношениях с конкурентами или деловыми партнерами не допускается дарение или получение любых подарков в форме денежных выплат или в иной форме, которая может рассматриваться как эквивалент денежной выплаты.

**46.** В случае если деловой подарок является объектом налогообложения, должностные лица и работники, получившие такой подарок, обязаны своевременно уплатить подоходный налог в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**47.** Должностные лица и работники не могут использовать служебное положение для получения услуг, в том числе кредитов от аффилированных лиц, за исключением кредитных учреждений или лиц, предлагающих в рамках своей деятельности аналогичные услуги или кредиты на сопоставимых условиях третьим лицам.

**48.** Представляя интересы ОАО «ВВППК», должностные лица и работники должны:

а) избегать ситуаций, когда получение либо передача подарков или оказание услуг может вступать в конфликт или создавать впечатление конфликта личных интересов работника с интересами ОАО «ВВППК».

б) строго соблюдать при работе с органами государственной власти, органами местного самоуправления, организациями требования законодательства Российской Федерации и других нормативных правовых актов, определяющих основания и порядок дарения подарков или осуществления иных видов вознаграждения;

в) иметь в виду, что подарки и церемония их вручения не должны противоречить местным, национальным и религиозным традициям региона присутствия ОАО «ВВППК»;

г) дарить или принимать дорогостоящие деловые подарки, а также участвовать в дорогостоящих представительских мероприятиях только с разрешения непосредственного руководителя;

д) своевременно сообщать своему непосредственному руководителю о возникновении ситуации двусмысленности между дарителем и получателем подарка или услуги.

## **XI. ЗАЩИТА ИМУЩЕСТВА**

**49.** Имущество ОАО «ВВППК» может использоваться только в целях обеспечения уставной деятельности и не может быть использовано в целях, противоречащих законодательству Российской Федерации, внутренним документам и интересам ОАО «ВВППК».

**50.** Должностные лица и работники должны бережно относиться к имуществу, технике, коммерческой и технической информации, представляющей интеллектуальную собственность ОАО «ВВППК», эффективно их использовать и защищать от утраты, кражи, использования не по назначению, а также не допускать их незаконного использования.

## **XII. ОХРАНА ТРУДА**

**51.** Жизнь и здоровье должностных лиц и работников, а также охрана их труда имеют для ОАО «ВВППК» приоритетное значение. ОАО «ВВППК» прилагает максимум

---

---

усилий, чтобы обеспечить безопасность и исключить несчастные случаи и аварийные ситуации.

**52.** Обеспечение условий безопасного труда – прямая обязанность руководителей всех уровней управления. Должностные лица и работники несут ответственность за выполнение требований безопасности и соблюдение норм охраны труда и здоровья на рабочих местах.

**53.** Должностные лица и работники обязаны помнить о том, что железнодорожная инфраструктура при нарушении правил ее эксплуатации представляет источник повышенной опасности для граждан. Это возлагает на должностных лиц и работников ответственность как за предупреждение травматизма и несчастных случаев на железнодорожной инфраструктуре, так и за проведение профилактической разъяснительной работы среди населения.

**54.** Работники ОАО «ВВППК» должны:

а) знать о рисках, сопровождающих их деятельность и влияющих на безопасность их жизни и здоровья, а также жизни и здоровья окружающих;

б) осознавать личную ответственность за свою жизнь и здоровье, а также за жизнь и здоровье окружающих;

в) поддерживать корпоративную культуру безопасности труда;

г) побуждать к безопасному поведению своих коллег;

д) знать и соблюдать необходимые нормы безопасности, применимые к его деятельности, и понимать возможные негативные последствия несоблюдения установленных организационно-технических процедур.

### **XIII. ЗАЩИТА ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ**

**55.** Понимая необходимость сохранения окружающей среды, ОАО «ВВППК» проводит активную работу по ее защите в соответствии с природоохранным законодательством Российской Федерации и международными договорами.

**56.** ОАО «ВВППК» стремится к охране окружающей среды путем разумного и эффективного использования природных ресурсов, разработки и применения ресурсосберегающих и безотходных технологий, внедрения современных систем экологического менеджмента и контроля.

### **XIV. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С ЮРИДИЧЕСКИМИ И ФИЗИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ**

**57.** Во взаимоотношениях с юридическими и физическими лицами (акционерами, поставщиками, клиентами, инвесторами и др.) интересы ОАО «ВВППК» представляют его должностные лица и работники.

**58.** ОАО «ВВППК» уважает законные интересы всех заинтересованных юридических и физических лиц и, руководствуясь своими корпоративными ценностями, прилагает максимальные усилия для установления продуктивного сотрудничества, основанного на честности, открытости, взаимном доверии и уважении.

---

---

## ХV. АКЦИОНЕРЫ

**59.** Акционерами ОАО «ВВППК» являются ОАО «РЖД», субъекты РФ Нижегородская область и Кировская область.

**60.** В отношениях с акционерами ОАО «ВВППК»:

а) придерживается абсолютной прозрачности своей деятельности и соблюдения интересов акционеров, обеспечивает высокий уровень корпоративного управления для достижения целей, поставленных акционером;

б) добросовестно 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;

в) обеспечивает рентабельность хозяйственной деятельности в рамках поставленных перед ОАО «ВВППК» задач и с учетом ограничений, устанавливаемых акционерами и законодательством Российской Федерации, прилагает усилия для увеличения в интересах акционеров собственной стоимости;

г) предоставляет ОАО «РЖД» необходимую достоверную и документально подтвержденную оперативную информацию и отчетность в соответствии с законодательством Российской Федерации и своими внутренними документами.

д) не допускает каких-либо попыток незаконным способом повлиять на решения государственных органов или их представителей.

**61.** ОАО «ВВППК» осознает свою ответственность перед акционерами, является системообразующей организацией как с социально-экономической точки зрения, так и с точки зрения обеспечения государственных интересов, включая вопросы национальной безопасности и оказания содействия в устранении последствий чрезвычайных происшествий и стихийных бедствий.

**62.** ОАО «ВВППК» стремится строить свою деятельность таким образом, чтобы в полном объеме удовлетворять потребности населения обслуживаемых регионов в безопасных и доступных пассажирских перевозках.

## ХVII. КЛИЕНТЫ

**63.** ОАО «ВВППК» считает своей приоритетной задачей удовлетворенность клиентов (далее – пассажиры), предоставляемыми ОАО «ВВППК» услугами и стремится к обеспечению качественного обслуживания, прежде всего точности, безопасности и комфорта перевозок.

Работники ОАО «ВВППК» должны стремиться к максимально полному удовлетворению запросов пассажиров, предоставлению им полной и достоверной информации и обеспечивать вежливое и корректное обращение с ними.

**64.** Пассажиры – это главные люди в нашем бизнесе. Пассажиры не помеха в работе, пассажиры – её цель. Уважение к пассажиру – основа нашей работы.

**65.** Работники ОАО «ВВППК», непосредственно занятые в общении с пассажирами, должны придерживаться правил деловой этики:

а) приветствовать пассажиров, обращаясь к ним с просьбой предъявить для проверки проездные документы;

- 
- 
- б) уточнять маршрут;
  - в) информировать о стоимости проезда;
  - г) при выдаче сдачи пересчитывать денежные средства вслух;
  - д) при выдаче проездного документа пассажиру называть станции отправления и назначения;
  - е) при предъявлении или оформлении льготного проездного документа требовать предъявления документов, подтверждающих право на льготу;
  - ж) завершая обслуживание пассажира, благодарить пассажира и желать ему счастливого пути;
  - з) быть вежливым и доброжелательным, говорить уважительным тоном, не высказывать недовольства и нетерпения, если пассажиры испытывают трудности с языком (особенно к пожилым людям, людям с нарушением слуха и речи, иностранцам и т.д.);
  - и) говорить чётко, ясно, строить короткие фразы из 5–9 слов;
  - к) не перебивать говорящего, дослушивать до конца, взглядом в глаза, мимикой, кивками головой подтвержайте, что вы внимательны к словам пассажира и понимаете его.
  - л) избегать профессиональных и технических терминов;

При возникновении конфликтной ситуации:

- а) объяснить порядок оплаты проезда в пригородном сообщении, используя при этом перечень необходимой документации;
- б) на возражения пассажира следует дать ответ в корректной форме;
- в) взять контроль над своими эмоциями;
- г) сохранять спокойствие, демонстрировать позитивный подход;
- д) даже если вы персонально не несёте ответственности за конфликт, всё равно извиняться от лица компании;
- е) при необходимости приглашать к месту конфликта сотрудников транспортной полиции.

**66.** Работники ОАО «ВВППК», непосредственно занятые в общении с пассажирами, должны придерживаться требований к внешнему виду:

- а) одежда должна быть свежестыранной и выглаженной без «блестящих» или сожжённых пятен;
- б) на форменной одежде не должно быть «болтающихся» ниток и разрывов, все пуговицы должны быть пришиты;
- в) рубашка должна быть заправлена в юбку/брюки;
- г) туфли должны быть закрытыми и тёмного цвета;
- д) обувь должна быть чистой;
- е) именной бейдж (нагрудный жетон) должен быть закреплён на груди и быть виден пассажиру.
- ж) придерживаться классического стиля в выборе причёски и цвета волос, следить за тем, чтобы волосы были чистыми, длинные волосы – закалывать;
- з) женщинам наносить умеренный макияж;
- и) количество украшений должно быть минимальным;

---

---

**67.** Обеспечение безопасности и здоровья пассажиров – еще одна приоритетная задача ОАО «ВВППК».

**68.** ОАО «ВВППК» стремится обеспечивать удовлетворенность пассажиров, предоставляя им услуги по конкурентоспособным ценам и конкурентоспособного качества.

**69.** ОАО «ВВППК» гарантирует добросовестность рекламы, достоверность информации и стремится всегда точно выполнять взятые на себя обязательства. В случае, когда по причинам, зависящим или не зависящим от ОАО «ВВППК», его работников, обязательства не выполнены или выполнены частично, стремится компенсировать пассажирам нанесенный ущерб.

**70.** ОАО «ВВППК» своевременно и внимательно рассматривает возникающие конфликты и затруднения, справедливо и в рамках законодательства Российской Федерации разрешает претензии и жалобы пассажиров, постоянно улучшая качество предоставляемых услуг.

## **XVIII. ДЕЛОВЫЕ ПАРТНЕРЫ**

**71.** ОАО «ВВППК» взаимодействует с деловыми партнерами на основе долгосрочного взаимовыгодного сотрудничества, уважения, доверия, честности и справедливости.

**72.** ОАО «ВВППК» сотрудничает только с надежными деловыми партнерами, репутация которых не может нанести ущерб репутации ОАО «ВВППК».

**73.** ОАО «ВВППК» добросовестно выполняет свои контрактные обязательства перед деловыми партнерами и требует того же от них, разрешает возникающие в процессе деятельности споры, как правило, путем переговоров, стремясь найти взаимоприемлемые решения (компромиссы).

**74.** ОАО «ВВППК» соблюдает нормы, требования и положения международного права, законодательство Российской Федерации, местные, религиозные и национальные традиции стран, с гражданами которых или на территории которых ведутся деловые операции.

## **XIX. ИНВЕТОРЫ**

**75.** ОАО «ВВППК» с равным уважением относится ко всем инвесторам независимо от размера их инвестиций в деятельность ОАО «ВВППК» и обеспечивает равное отношение к российским и иностранным инвесторам.

ОАО «ВВППК» обеспечивает инвесторам возможность получить эффективную защиту в случае нарушения их прав.

**76.** ОАО «ВВППК» стремится минимизировать риски инвесторов, приобретающих выпускаемые им ценные бумаги или осуществляющих инвестиции в ОАО «ВВППК» в иной форме, создавая систему корпоративного управления, отвечающую российским и международным стандартам.

**77.** ОАО «ВВППК» обеспечивает в интересах инвесторов своевременное раскрытие достоверной информации о своем состоянии и деятельности в объеме, установленном законодательством Российской Федерации.

---

---

## XX. КОНКУРЕНТЫ

**78.** ОАО «ВВППК» строит свои отношения с конкурентами на основе взаимного уважения, всегда приветствует и поддерживает взаимовыгодное сотрудничество.

**79.** ОАО «ВВППК» стремится к развитию здоровой конкуренции в сфере железнодорожного транспорта.

**80.** В своей деятельности ОАО «ВВППК» не допускает никаких проявлений недобросовестной конкуренции и злоупотребления своим доминирующим положением.

В этих целях:

ОАО «ВВППК» неукоснительно соблюдает антимонопольное законодательство Российской Федерации.

Работники ОАО «ВВППК» избегают необоснованных резких заявлений в адрес конкурентов и публичной критики их продукции и услуг и в случае затруднительных ситуаций в отношении с конкурентами консультируются со своими непосредственными руководителями;

ОАО «ВВППК» не допускает незтичных или несправедливых способов воздействия на своих конкурентов. В случае возникновения разногласий и споров в конкурентной борьбе приоритет отдается переговорам и поиску компромисса.

## XXI. СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

**81.** ОАО «ВВППК» является неотъемлемым элементом общественной среды, в рамках которой осуществляется его деятельность. Корпоративная социальная ответственность является важной частью взаимодействия государства, бизнеса и общества.

**82.** ОАО «ВВППК» придерживается политики высокой социальной ответственности не только перед своими работниками и членами их семей, но и перед населением всех регионов, в которых оно ведет свою деятельность, и рассматривает инвестирование в социальную сферу как важнейший элемент устойчивого развития регионов.

**83.** ОАО «ВВППК» осознает свою ответственность перед работниками за выполнение социальных программ в рамках коллективного трудового договора, обеспечение безопасности труда работников, создание и сохранение рабочих мест.

**84.** ОАО «ВВППК» ведет постоянный диалог с местными сообществами, что является обязательным элементом его социальной деятельности, уважает местные, национальные и политические традиции регионов своего присутствия как на территории Российской Федерации, так и за рубежом.

**85.** ОАО «ВВППК» оказывает социальную поддержку и защиту гражданам, содействует укреплению престижа и повышению роли семьи в обществе, защите материнства, детства и отцовства, поддерживает стремление работников к надлежащему воспитанию детей и заботе о своих родителях.

**86.** ОАО «ВВППК», как часть холдинга ОАО «РЖД», использует возможности корпоративных средств массовой информации ОАО «РДЖ» для пропаганды социально значимых ценностей, взглядов и убеждений.

Корпоративные средства массовой информации, являясь проводниками корпоративных ценностей ОАО «ВВППК», действуют в рамках ценностей бренда «РЖД» и служат интересам ОАО «ВВППК».



---

---

## XXII. СОБЛЮДЕНИЕ НОРМ НАСТОЯЩЕГО КОДЕКСА

**87.** Соблюдение норм настоящего Кодекса обеспечивается генеральным директором ОАО «ВВППК».

Генеральный директор ОАО «ВВППК» определяет действия работников по обеспечению соблюдения в ОАО «ВВППК» установленных Кодексом норм деловой этики.

Генеральный директор ОАО «ВВППК» информирует совет директоров ОАО «ВВППК» о практике соблюдения настоящего Кодекса.

**88.** Работники должны соблюдать нормы настоящего Кодекса. Нарушение их наносит ущерб деловой репутации ОАО «ВВППК» и бренду «РЖД» как основному нематериальному активу, приводит к наложению на ОАО «ВВППК» административных санкций, снижению эффективности его деятельности и возникновению убытков, что прямо отражается на благополучии всех работников ОАО «ВВППК».

**89.** Для работников ОАО «ВВППК» независимо от положения и занимаемой должности соблюдение норм настоящего Кодекса является долгом и одним из критериев их оценки в рамках единой системы корпоративных требований к персоналу.

**90.** Работники должны быть ознакомлены с настоящим Кодексом. Изучение Кодекса обеспечивается также в рамках программ адаптации новых работников, программ повышения квалификации и программ отдела подготовки и переподготовки кадров ОАО «ВВППК».

Незнание работниками ОАО «ВВППК» норм настоящего Кодекса или отказ от ознакомления с ним не освобождают их от необходимости соблюдать корпоративные нормы и правила служебного поведения.

**91.** Решение вопросов, связанных с организацией ознакомления работников ОАО «ВВППК» с настоящим Кодексом, с соблюдением его норм, осуществляется должностным лицом, на которого генеральным директором ОАО «ВВППК» возлагаются обязанности уполномоченного по вопросам деловой этики (адрес электронной почты [ethics@vvppk.ru](mailto:ethics@vvppk.ru)).

**92.** Если у работника возникают вопросы по применению норм настоящего Кодекса, он может обратиться за консультацией к своему непосредственному руководителю или уполномоченному по вопросам деловой этики, а также отправить ему свой вопрос по электронной почте.

**93.** Если у работника имеются основания считать, что какой-либо работник своими действиями нарушает нормы настоящего Кодекса, а также положения законодательства Российской Федерации, устава, внутренних документов ОАО «ВВППК», совершает иные действия, которые могут негативно отразиться на имидже и деловой репутации ОАО «ВВППК» и ОАО «РЖД», то работник обязан поставить об этом в известность своего непосредственного руководителя или направить информацию уполномоченному по вопросам деловой этики.

Сообщение должно содержать информацию, достаточную для проведения необходимых мероприятий по расследованию нарушений и предотвращению возможных негативных последствий для ОАО «ВВППК», в том числе и сведения о заявителе. В случае достоверности заявления каждому заявителю гарантируются конфиденциальность информации о факте его заявления и исключение какого бы то ни было преследования.

Если обращение было сделано с целью распространения ложных сведений либо

---

---

будет установлен факт совершения правонарушения самим заявителем, он может быть привлечен к ответственности в установленном порядке.

**94.** Нарушение работниками ОАО «ВВППК» норм настоящего Кодекса, норм и правил деловой этики, содержащихся в иных внутренних документах ОАО «ВВППК» или являющихся общепринятыми, может являться основанием для неприменения к нему мер стимулирующего характера, рассмотрения информации о нарушении указанных норм в трудовом коллективе, а также принятия иных мер к нарушителю.

Если выявленный факт связан с нарушением законодательства Российской Федерации, то руководитель, в подчинении которого находится указанный работник, обязан передать информацию о данных нарушениях заместителю генерального директора по безопасности ОАО «ВВППК». В случае достоверности сведений о совершении действий (бездействии), имеющих признаки уголовного или административного правонарушения, информация передается в соответствующие органы.

**95.** Работники ОАО «ВВППК» должны всемерно содействовать расследованию спорных этических ситуаций, предоставлять материалы и документы, необходимые для проверки обстоятельств этического нарушения.

**96.** Любое из заинтересованных лиц, не являющееся работником ОАО «ВВППК», может сообщить уполномоченному по вопросам деловой этики или другому руководителю о ставших ему известными действиях, способных причинить вред имиджу и деловой репутации ОАО «ВВППК». Такое сообщение может быть также направлено уполномоченному по вопросам деловой этики.

### **XXIII. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**97.** Настоящий Кодекс утверждается приказом генерального директора ОАО «ВВППК».

**98.** Изменения в настоящий Кодекс вносятся по решению генерального директора ОАО «ВВППК».

Предложения по внесению изменений в настоящий Кодекс направляются работниками руководителям своих подразделений. На основе данных предложений подготавливаются рекомендации о внесении изменений в настоящий Кодекс.

**99.** Настоящий Кодекс размещается на сайте ОАО «ВВППК» в сети Интернет ([vvrpk.ru](http://vvrpk.ru)) и должен находиться в виде печатного издания во всех структурных подразделениях. Работники ОАО «ВВППК» должны быть ознакомлены с настоящим Кодексом под роспись.

**100.** Информация о практике соблюдения настоящего Кодекса отражается в годовом отчете ОАО «ВВППК».



