

УТВЕРЖДЕН

Приказом Генерального директора
ООО «СК «Мегарусс-Д»
от «29»декабря 2018 г. № 63-О/Д

КОДЕКС

делового поведения (этики)
Общества с ограниченной ответственностью
«Страховая компания «Мегарусс-Д»

**г. Москва
2018**

1. Общие положения

1.1. Кодекс делового поведения (этики) (далее – «Кодекс») ООО «Страховая компания «Мегарусс-Д» (далее - Общество) разработан в соответствии с положениями Конституции Российской Федерации, Трудового Кодекса Российской Федерации, Гражданского Кодекса Российской Федерации и других федеральных законов и правовых актов, содержащих ограничения, запреты и обязанности для участников трудовых отношений на территории Российской Федерации, а также в соответствии с общепризнанными нравственными принципами и нормами российского общества и государства.

1.2. Кодекс представляет собой свод общих принципов профессиональной этики и основных правил поведения, которыми должны руководствоваться участники трудовых отношений независимо от занимаемой ими должности (руководители и персонал Общества) в различных ситуациях.

1.3. Сотрудник, состоящий в трудовых отношениях с Обществом, обязан ознакомиться с настоящим Кодексом и соблюдать его в процессе своей профессиональной деятельности.

1.4. Каждый сотрудник Общества должен принимать все необходимые меры для соблюдения настоящего Кодекса, а каждый клиент Общества вправе ожидать от сотрудника Общества поведения в отношении с ним в соответствии с нормами настоящего Кодекса.

1.5. Целью Кодекса является установление этических норм, принципов и правил профессионального поведения сотрудников Общества для достойного выполнения ими своей профессиональной деятельности, а также содействие укреплению авторитета Общества и обеспечение единых норм поведения для всех сотрудников Общества.

1.6. Кодекс служит основой для формирования должной морали в сфере профессиональных взаимоотношений, уважительного отношения к Обществу, а также выступает как институт общественного сознания и нравственности сотрудников Общества.

1.7. Знание и соблюдение сотрудниками Общества норм данного Кодекса является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности и профессионального поведения.

1.8. Общество оставляет за собой право на привлечение сотрудника к дисциплинарной или иной ответственности, включая увольнение, за нарушение им установленных Кодексом правил. Общество также имеет право на возложение на сотрудника материальной или иной ответственности в случаях, когда подобное нарушение повлекло ущерб для Общества, включая ущерб его деловой репутации.

1.9. При этом Общество обязуется проводить внимательное, объективное и компетентное рассмотрение поступивших жалоб (обращений) и гарантирует, что никакие меры не будут применены к сотруднику без проведения должного служебного расследования в соответствии с существующими нормативными документами.

1.10. Ответственность за внедрение и контроль исполнения Кодекса, его стандартов и правил возложена на всех руководителей Общества, в том числе руководителей структурных подразделений Общества, а также на иных лиц в соответствии с соответствующими приказами и распоряжениями Генерального директора Общества.

1.11. Общество вправе в одностороннем порядке вносить изменения или дополнения в настоящий Кодекс.

1.12. Признание судом недействительности отдельных пунктов настоящего Кодекса не влечет его недействительности в целом.

2. Основные этические принципы, нормы и правила профессионального поведения сотрудников Общества

2.1. Рабочее место сотрудника

Порядок, чистота, аккуратность офиса и рабочего места создают благоприятное впечатление об Обществе. Каждый сотрудник должен стремиться создать наибольший комфорт для клиента, себя и сотрудников. Общество приветствует индивидуальный стиль рабочего места, если он не противоречит имиджу Общества. Каждый сотрудник должен поддерживать чистоту и порядок на своем рабочем месте и следить за порядком в офисе. Ответственность за чистоту и порядок в офисном помещении несет непосредственный руководитель структурного подразделения, работающего в данном помещении.

Документы, составляющие коммерческую тайну Общества, и личные дела сотрудников, а также иные вещи и материалы, использование или разглашение которых сторонними лицами (в т.ч. контролирующими организациями) может привести к ущербу для Общества, не должны находиться на рабочем месте сотрудников и в доступных для посторонних людей местах.

2.2. Ресурсы и оборудование Общества

Личные (не связанные с профессиональной деятельностью) междугородние и международные звонки с телефонов Общества за его счет запрещены. На осуществление такого рода звонков необходимо получить разрешение у непосредственного руководителя. Использование междугородней связи в личных целях должно быть впоследствии компенсировано сотрудником.

Личные междугородние телефонные разговоры могут быть рассмотрены как форма хищения у Общества.

Использование офисной техники и пользование сетью Интернет в личных целях без получения специального разрешения непосредственного руководителя запрещено.

2.3. Внешний вид сотрудников

Сотрудники представляют облик Общества для клиентов, поэтому от внешнего вида каждого конкретного сотрудника, его поведения на рабочем месте и работы с клиентами и партнерами Общества зависит имидж Общества и, в конечном счете, его коммерческий успех.

Сотрудники должны иметь внешний вид, соответствующий имиджу и репутации Общества. Сотрудники Общества должны поддерживать деловой стиль, который создает деловой имидж Общества.

Руководство Общества формулирует несколько общих требований к своим сотрудникам:

- каждый сотрудник Общества должен выглядеть аккуратным;
- одежда должна быть опрятной, чистой и выглаженной; для отдельных категорий сотрудников (непосредственно взаимодействующих с клиентами Общества) - деловой стиль в одежде;
- в зимний период сотрудники должны иметь на рабочем месте чистую сменную обувь;
- недопустимо находиться на рабочем месте в верхней одежде;
- недопустимо нахождение на рабочем месте сотрудника, непосредственно взаимодействующего с клиентами, в вызывающей открытой одежде.

2.4. Обслуживание клиента

2.4.1. Личное обслуживание клиента

Обслуживание клиентов - важная задача Общества, поэтому сотрудники должны обеспечить любого клиента наилучшим сервисом. В условиях жесткой конкуренции клиент может перейти к конкуренту из-за некачественного обслуживания.

Задача каждого сотрудника - не только привлечь клиента, но и создать все условия для долгосрочного сотрудничества с ним.

Уважительное отношение к клиенту, создание наиболее благоприятных условий для него является залогом длительных партнерских отношений.

С любым посетителем и клиентом сотрудники должны вести себя уважительно и приветливо. Не должно возникать ситуаций, когда сотрудник, непосредственно общающийся с клиентами, отсутствует в рабочее время, установленное штатным расписанием Общества, без уважительной на то причины. На появление клиента сотрудник должен отреагировать немедленно. В случае, если клиент пришел к конкретному специалисту, который в настоящее время отсутствует на рабочем месте, необходимо вежливо перенаправить его, дав подробные объяснения о том, кто может решить возникшую у клиента проблему.

За задержки в обслуживании клиентов, а также за некачественное и недостаточно профессиональное обслуживание, а именно: излишняя медлительность сотрудника, раздражительная манера общения; нежелание слушать и быть услышанным, хамство и оскорбительное поведение (повышение голоса, использование нецензурной и бранной лексики) по отношению к клиенту Общества, - ответственность несет непосредственный руководитель подразделения, которое обслуживало клиента.

2.4.2. Обслуживание клиента по телефону

Впечатление об Обществе складывается у клиента по первому телефонному разговору, поэтому каждый сотрудник обязан уметь грамотно и профессионально общаться по телефону.

Недопустимо игнорирование телефонных звонков: не позднее третьего сигнала звонка должен следовать ответ. Телефонные звонки должны вестись четким голосом, речь должна быть внятной и доброжелательной.

В случае, если сотрудник, у которого звонит телефон, обслуживает присутствующего клиента или по каким-либо причинам отсутствует на рабочем месте, на телефонный звонок должен ответить кто-то из сотрудников Общества. Телефонный звонок не должен быть оставлен без внимания.

При ведении телефонных переговоров речь должна быть информативной, чтобы в результате беседы звонивший остался удовлетворенным полученной информацией.

2.5. Деловая переписка

На рабочем месте с использованием корпоративных почтовых ящиков для электронной почты (e-mail) допускается ведение исключительно служебной переписки.

При ведении деловой переписки используются следующие основные правила:

- в письмах используются приветствие и персональное обращение к адресату;
- тема письма должна заполняться адекватно его содержанию;
- при длительном отсутствии на рабочем месте/в сети следует установить функцию «Автоответ»;
- о получении письма следует уведомить адресата;
- отвечать по возможности требуется оперативно;
- в конце каждого письма обязательно помещается блок контактной информации;
- при ответе на письмо клиента/коллеги следует сохранять историю переписки.
- при пересылке писем требуется уделять внимание вопросам конфиденциальности и субординации.

3. Конфиденциальность

Сотрудники Общества обязаны соблюдать коммерческую тайну и конфиденциальную информацию, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

4. Пересмотр положений Кодекса

4.1. Пересмотр положений Кодекса осуществляется при наличии необходимости.

4.2. При необходимости Дирекция Общества готовит предложения по совершенствованию Кодекса на утверждение Генеральному директору Общества.

5. Прочие условия

5.1. Срок хранения документов, оформляемых в соответствии с настоящим Кодексом, установлен внутренними документами Общества.

5.2. Настоящий Кодекс является обязательным к исполнению всеми сотрудниками Общества.

5.3. Настоящий Кодекс применяется к трудовым правоотношениям, возникшим после его введения в действие.

Если трудовые правоотношения возникли до введения в действие настоящего Кодекса, то они применяются к тем правам и обязанностям, которые возникнут после его введения в действие.

5.4. Настоящий Кодекс вступает в силу и подлежит применению с 01 января 2019 года.