

**Акционерное общество  
«Аэропорт Горно-Алтайск»**

649100, Республика Алтай тел/факс (38822) 4-75-00, с. Майма, Аэропорт

**ПРИКАЗ**

«22» 07 2025 г.

№ 413

**О введении в действие кодекса корпоративной этики  
и делового поведения работника АО «Аэропорт Горно-Алтайск»**

Руководствуясь решением Совета директоров АО «Аэропорт Горно-Алтайск», протокол от 16.07.2025 № 02-07-2025,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Ввести в действие кодекс корпоративной этики и делового поведения работника АО «Аэропорт Горно-Алтайск» (Приложение №1, далее - Кодекс).
2. Руководителям структурных подразделений:
  - изучить Кодекс и организовать ознакомление подчиненных работников с его требованиями под подпись в листах ознакомления;
  - обеспечить соблюдение подчиненными работниками норм и правил, установленных Кодексом.
3. Директору по персоналу Игнатъевой Т.В. включить Кодекс в перечень документов, обязательных для ознакомления вновь принятых работников Общества.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Генеральный директор



В.В. Куликов

УТВЕРЖДЕН  
Решением Совета директоров  
АО «Аэропорт «Горно-Алтайск»  
15.07.2025 г.  
Протокол № 02-07-2025 от 16.07.2025 г.

## **Кодекс корпоративной этики и делового поведения**

## **МИССИЯ И ЦЕННОСТИ АО «АЭРОПОРТ ГОРНО-АЛТАЙСК»**

**(далее – ОБЩЕСТВО)**

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

### **Наши ценности**

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

#### **Я — ЛИДЕР**

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

#### **МЫ — КОМАНДА**

- Мы с готовностью помогаем друг другу, работая на общий результат.
- Мы помогаем расти и развиваться нашим коллегам.
- Мы открыты, уважаем коллег и доверяем друг другу.

#### **ВСЁ — ДЛЯ КЛИЕНТА**

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

## Оглавление

О Кодексе этики .....	5
Для кого предназначен Кодекс? .....	5
Кодекс этики — компас команды <i>Обязанности сотрудников и ожидания АО «Аэропорт Горно-Алтайск»</i> .....	6
Руководитель задает тон команде <i>Обязанности руководителей и ожидания АО «Аэропорт Горно-Алтайск»</i> .....	6-7
Если что-то пошло не так <i>Информирование о нарушениях</i> .....	7-8
<b>Взаимоотношения внутри Общества</b> .....	8
Общество как работодатель .....	8
Атмосфера в команде .....	9
Забота о сотрудниках .....	9
Развитие и самореализация .....	9
Признание .....	10
Охрана труда .....	10
Разнообразие и инклюзивность .....	10
Конфликт интересов .....	11
Совместная работа родственников .....	11
Трудовая деятельность вне Общества, участие в уставном капитале и органах управления третьих лиц .....	11-12
Взаимоотношения с клиентами .....	12-13
Этичные предложения и продажи продуктов .....	13
Обмен подарками .....	13-14
Честная конкуренция .....	14
Взаимоотношения с поставщиками .....	14-15
Взаимоотношения с акционерами .....	15
<b>Прозрачность и защита границ</b> .....	15
Раскрытие информации .....	15
Публичные коммуникации .....	15-16
Общение в социальных сетях .....	16
Защита конфиденциальной информации <i>Информация — важнейший актив Общества</i> .....	16
Персональные данные .....	17
Кибербезопасность .....	17
<b>Общество и государство</b> .....	17

Соблюдение законодательства .....	17
Противодействие коррупции .....	18
Противодействие мошенничеству .....	18-19
Взаимодействие с государственными органами.....	19
Аэропорт и общество .....	19
Устойчивое развитие .....	19
Заключительные положения .....	19
Ответственность за нарушение Кодекса .....	19
Линии информирования .....	20

## О Кодексе этики

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

**Кодекс этики призван гарантировать соответствующий ценностям Общества открытый, честный и справедливый подход в отношениях с членами команды, клиентами, контрагентами, деловыми партнерами, конкурентами, органами государственной власти и иными лицами.**

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

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

### Для кого предназначен Кодекс?

Кодекс этики предназначен для каждого члена команды Общества — всех его сотрудников, вне зависимости от занимаемой должности, стажа и места работы.

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

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

Общество осуществляет деятельность, подпадая под действие национальных законов, обычаев и культур. **Кодекс определяет единые принципы корпоративной этики и делового поведения Общества.** Важно, чтобы в основе поведения каждого сотрудника лежали ценности Общества, местное законодательство и правила, принятые в местной деловой культуре.

#### *Вопрос:*

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

#### *Ответ:*

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

## Кодекс — компас команды

### Обязанности сотрудников и ожидания Общества

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

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

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

Каждый член команды Общества обязуется:

– соблюдать требования законодательства

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

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

– проходить обучающие курсы по вопросам корпоративной этики и поведения в Обществе;

– знать и соблюдать положения внутренних политик и процедур в своей зоне ответственности

*{вы, безусловно, не обязаны помнить наизусть положения всех нормативных документов Общества, но должны понимать заложенные в них принципы и знать, к какому документу при необходимости можно обратиться};*

– содействовать Обществу в служебных расследованиях и проверках возможных нарушений;

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

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

## Руководитель задает тон в команде

### Обязанности руководителей и ожидания Общества

Каждый руководитель должен регулярно задавать себе один важный вопрос: «Создаю ли я в команде атмосферу доверия, в которой могут обсуждаться любые этические вопросы, проблемы и ошибки?»

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

Руководители любого уровня обязаны:

– на личном примере показывать приверженность этическим принципам Общества, ставя их выше коммерческих или финансовых результатов;

– обеспечивать ознакомление с принципами Кодекса и их соблюдение сотрудниками, помогать им осознать смысл и значимость этического поведения;

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

– оказывать поддержку сотрудникам, инициирующим обсуждение этических вопросов;

– не допускать поручений, нарушающих законодательство, противоречащих положениям Кодекса, принципам деловой этики или иным правилам Общества;

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

– учитывать при оценке сотрудников соблюдение ими этических принципов Общества в работе и их вклад в укрепление атмосферы доверия и открытости в команде.

**Вопрос:**

Что такое среда открытого общения в команде?

**Ответ:**

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

## **Если что-то пошло не так**

### *Информирование о нарушениях*

*Если у вас возникли сомнения, как поступить в той или иной ситуации, задайте себе следующие вопросы.*

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

*При отрицательном ответе на любой из этих вопросов, а также если вы не уверены в правильности своего выбора, обсудите варианты действий со своим руководителем, задача которого — обеспечить поддержку и предоставить*

*квалифицированную консультацию, или направьте информацию на линии информирования.*

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

*{Список линий информирования и контакты вы найдете в разделе «Линии информирования» в конце Кодекса.}*

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

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

***{Нарушения, о которых необходимо сообщать немедленно:***

- предложение или получение взятки, посредничество во взяточничестве, обещание дать взятку, иные нарушения политики Общества по противодействию коррупции;*
- случаи мошенничества;*
- нарушение правил кибербезопасности;*
- действия, направленные на искажение отчетности;*
- действия, несущие риски потери деловой репутации, нарушение прав клиентов и инвесторов;*
- нарушение этических норм, в результате которого сотруднику/сотрудникам или Обществу нанесен или может быть нанесен вред.}*

## **Взаимоотношения внутри Общества**

### **Общество как работодатель**

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

### **Общество неукоснительно соблюдает трудовое законодательство.**

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

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

### *Атмосфера в команде*

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

- мы формируем продуктивную рабочую и деловую среду;
- мы ценим командную работу, где каждый голос будет услышан;
- мы уважаем взгляды других, делимся знаниями и ресурсами для достижения отличных результатов, обеспечения высокого качества работ и содействия индивидуальному и коллективному росту;
- члены нашей команды относятся друг к другу как к внутреннему клиенту, придерживаются уважительной и доброжелательной манеры общения, в том числе, когда мы общаемся с коллегами как клиентами Общества (при обращении в контактные центры, отделения и др.);
- наши сотрудники открыто высказывают свою точку зрения, не боятся говорить о проблемах, предоставляют обратную связь в конструктивной форме;
- мы признаем ошибки, извлекаем уроки и решаем проблемы;
- мы не приемлем предвзятость, оскорбительное и непристойное поведение, предубеждения в отношении сотрудников, клиентов, контрагентов или любых других лиц и компаний, связанных с Обществом.

### *Забота о сотрудниках*

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

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

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

### *Развитие и самореализация*

Постоянное развитие — необходимое условие нашего успеха, поэтому мы уделяем большое внимание профессиональному и личностному росту всех членов команды. Общество предоставляет широкие возможности для построения карьеры, обучения и переобучения сотрудников, развития их профессиональных, лидерских и управленческих компетенций. Мы обеспечиваем всем сотрудникам равенство возможностей и прозрачность правил развития карьеры в зависимости от их навыков, результативности и соответствия ценностям Общества.

## *Признание*

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

## *Охрана труда*

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

**Однако важно помнить, что безопасность на рабочем месте гарантируется не только мерами, которые предпринимает Общество, но и неукоснительным соблюдением правил безопасности каждым сотрудником.**

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

## **Разнообразие и инклюзивность**

В нашей деятельности мы придерживаемся международных принципов, изложенных во Всеобщей декларации прав человека Организации Объединенных Наций (ООН), Декларации Международной организации труда об основополагающих принципах и правах в сфере труда, Руководящих принципах Организации экономического сотрудничества и развития для предприятий, Глобальном договоре ООН.

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

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

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

– Мы не приемлем **психологическое давление и домогательства, предложения сексуального характера коллегам**. Не допускаем комментирование сексуальной жизни коллег, совершение нежелательных действий сексуального характера или обсуждение неуместных тем с таким подтекстом с коллегами, как на рабочем месте, так и вне его.

**Если вы подверглись дискриминации, оскорблениям или домогательствам в той или иной форме или стали свидетелем подобной ситуации, сообщите об этом вашему непосредственному или вышестоящему руководителю, в дирекцию по управлению персоналом Общества, чтобы Общество могло тщательно расследовать ситуацию и принять меры по защите чести и достоинства сотрудника.**

## **Конфликт интересов**

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

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

Сотрудник по комплаенс - контролю оценит ситуацию и даст рекомендации по предотвращению или минимизации риска возникновения конфликта интересов. Общество ожидает от своих сотрудников, что они будут неукоснительно следовать данным рекомендациям.

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

*Подробнее о конфликте интересов и случаях его возникновения вы можете узнать, изучив политику Общества по управлению конфликтом интересов.*

### ***Совместная работа родственников***

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

Так, запрещено административное или функциональное подчинение одного из родственников другому. Сотрудники также не могут проводить проверки в отношении своего родственника из другого подразделения и в отношении направлений деятельности подразделения, в котором работает его родственник.

При этом работа членов одной семьи в независимых друг от друга подразделениях может быть допустима при соблюдении рекомендаций работника по комплаенс - контролю.

*Обратите внимание, что ограничения распространяются не только на близких родственников. С полным перечнем лиц, о совместной работе с которыми необходимо направлять информацию в подразделение комплаенс, вы можете ознакомиться в политике Общества по управлению конфликтом интересов.*

### ***Трудовая деятельность вне Общества, участие в уставном капитале и органах управления третьих лиц***

*{Раскрыл ли я информацию о своем участии в уставных капиталах третьих лиц/органах управления других организаций? Как моя работа вне Общества влияет на исполнение мной должностных обязанностей в Обществе?}*

Общество признает право сотрудников дополнительно заниматься предпринимательской и иной экономической деятельностью. Однако необходимо помнить и соблюдать следующие правила:

– сообщите об этой деятельности сотруднику по комплаенс - контролю, убедитесь в том, что получили согласование;

– не занимайтесь деятельностью, ставшей доступной с учетом занимаемого положения в Обществе, в том числе с использованием деловых связей и возможностей Общества;

– занимайтесь сторонними проектами только в свободное от работы время и вне территории Общества;

– убедитесь, что эта деятельность не влияет на выполнение ваших должностных обязанностей и не наносит ущерб имиджу и интересам Общества;

– не продвигайте ваши услуги на территории Общества, не используйте ваше положение и возможности в Обществе для продвижения услуг в Обществе;

– строго соблюдайте правила охраны конфиденциальной непубличной информации, ставшей вам известной в процессе исполнения должностных обязанностей.

*Вопрос:*

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

*Ответ:*

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

## **Взаимоотношения с клиентами**

*Клиенты — основа нашего бизнеса*

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

Нам важно, чтобы каждый клиент чувствовал себя надежно и уверенно, поэтому мы применяем индивидуальный подход к каждому. От всех сотрудников Общества в работе с клиентами мы ожидаем профессионализма и соответствия самым высоким стандартам обслуживания:

– обещания, данные клиентам, всегда выполняются;

– реакция на запросы клиентов всегда оперативна, профессиональна и осуществляется в доброжелательной манере (неприемлемо употребление грубых шуток и злой иронии; неуместных слов и речевых оборотов, высказываний, которые могут быть истолкованы как оскорбления в адрес определенных социальных или национальных групп; резких и циничных выражений оскорбительного характера, связанных с физическими недостатками человека; исключается использование нецензурной брани, сквернословия и выражений, подчеркивающих негативное, презрительное отношение к людям);

– сотрудники несут персональную ответственность за результаты своей работы;

– качественный сервис — наш приоритет, и команда Общества предпринимает все необходимые действия для того, чтобы уровень качества непрерывно повышался;

– сотрудники должны иметь опрятный и деловой внешний вид (**запрещается ношение в рабочее время спортивной, короткой и открытой одежды и обуви**).

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

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

### ***Этичные предложения и продажи продуктов***

*Будьте внимательны при создании предложений и оформлении продуктов и услуг Общества. Задайте себе следующие вопросы:*

- я предоставил клиенту полную и достоверную информацию о продукте?*
- я проинформировал клиента о стоимости продукта и всех возможных дополнительных издержках?*
- я рассказал клиенту об условиях выхода из продукта, досрочного расторжения, выкупных суммах?*
- я раскрыл информацию о компании, предоставляющей продукт?*
- клиент понимает, что оформление продукта не является обязательным, в том числе для оформления другого (связанного) продукта?*
- я убедился, что клиенту понятен продукт, и получил согласие на его оформление?*

*Если ответ хотя бы на один из вопросов отрицательный, необходимо скорректировать свои действия и, при необходимости, обратиться к руководителю.*

Мы придерживаемся принципа нулевой толерантности к недобросовестным практикам продаж продуктов, услуг и сервисов. Общество считает неприемлемым мисселинг — не вводит клиентов в заблуждение, предоставляет полную, понятную и достоверную информацию о продуктах, сервисах и услугах и связанных с ними рисках, а также обеспечивает поддержку и информационное сопровождение клиентов на всех этапах продвижения, приобретения и использования продукта.

### **Обмен подарками**

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

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

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

*Вопрос:*

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

*Ответ:*

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

*Подробнее с правилами обращения с подарками вы можете ознакомиться в политике Общества по противодействию коррупции.*

## **Честная конкуренция**

В основе деятельности Общества — принципы равноправия, справедливости, добропорядочного и уважительного отношения не только к клиентам, деловым партнерам и контрагентам, но и к конкурентам. Осознавая степень своей ответственности перед обществом, общество не допускает недобросовестных действий в отношении конкурентов, уважает и соблюдает правила свободной и честной конкуренции, а также законодательство о защите конкуренции.

В рамках этого подхода в Обществе запрещено:

– обсуждать с конкурентами информацию, касающуюся цен на услуги или ценообразования на услуги для клиентов (например, в виде консультаций, обмена информацией на бизнес-форумах и конференциях, в любом другом виде);

– договариваться с конкурентами о введении ограничений на оказание услуг клиентам или об отказе от сотрудничества с конкретными клиентами или партнерами;

– договариваться или заключать соглашения с конкурентами о клиентах, работе на определенных территориях или о разделе рынка;

– обсуждать с конкурентами конкурсные торги или иным образом вмешиваться в них (т. е. участвовать в «сговоре» на торгах);

– раскрывать конкурентам конфиденциальную информацию Общества, включая информацию, полученную от клиентов и партнеров;

– согласовывать положения, которые могут ограничивать коммерческую свободу партнеров, без консультации профильных подразделений.

## **Взаимоотношения с поставщиками**

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

Общество стремится сотрудничать с поставщиками, имеющими безупречную деловую репутацию, строящими свою деятельность на принципах неукоснительного соблюдения применимого законодательства, требований деловой этики и честного партнерства, заботящимися об охране труда и здоровья своих сотрудников, демонстрирующими бережное отношение к окружающей среде.

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

При выборе поставщиков Общество руководствуется нормами законодательства о закупках и Положением о закупках Общества.

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

## **Взаимоотношения с акционерами**

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

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

## **Прозрачность и защита границ**

Общество стремится вести свою деятельность максимально прозрачно для общества. Мы не утаиваем деталей контрактов от клиентов, не скрываем результатов нашей работы, открыто взаимодействуем внутри Общества и с внешним миром. В то же время мы предпринимаем все меры для защиты нашей интеллектуальной собственности и имеющихся в нашем распоряжении данных (в том числе персональных данных). Мы дорожим нашей репутацией и высоко ценим свободу принятия решений.

## **Раскрытие информации**

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

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

Являясь публичной компанией, мы полностью соблюдаем требования регуляторов, а также публикуем дополнительные сведения, которые необходимы заинтересованным сторонам для принятия решений, составления полного и объективного представления о деятельности Общества.

## **Публичные коммуникации**

В Обществе определен круг лиц, представляющих его в публичной сфере. Поэтому в случаях, когда представители СМИ просят нас прокомментировать тот или иной вопрос, мы рекомендуем им обратиться в уполномоченное подразделение — руководству направления корпоративных коммуникаций Общества. Давая комментарии без согласования, даже если мы отлично разбираемся в вопросе, мы рискуем нанести Обществу репутационный ущерб. При необходимости выступить перед большой аудиторией с рассказом на тему, связанную с вашей работой в Обществе, согласуйте это с вашим руководителем и руководителем направления корпоративных коммуникаций. Также

согласуйте с вашим руководителем и руководителем направления корпоративных коммуникаций возможность проведения фото и видеофиксации любых мероприятий, связанных с Обществом, а также их опубликования в СМИ и других интернет ресурсах.

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

*Вопрос:*

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

*Ответ:*

Вы можете выступать на внешних мероприятиях (конференциях, форумах, круглых столах) с рассказом о вашем опыте работы в Обществе только по согласованию с вашим непосредственным руководителем и с руководством направления корпоративных коммуникаций.

### ***Общение в социальных сетях***

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

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

*Вопрос:*

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

*Ответ:*

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

### **Защита конфиденциальной информации**

*Информация — важнейший актив Общества*

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

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

– передавайте конфиденциальную информацию только по защищенным каналам и только при служебной необходимости;

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

– не оставляйте носители информации без присмотра. Покидая рабочее место даже ненадолго, убедитесь, что конфиденциальный файл не остался на экране компьютера. Будьте особенно бдительны в отношении распечатанных материалов — не оставляйте их на принтере, не позволяйте себе работать с ними в общественных местах, например, в транспорте или в кафе;

– не размещайте такую информацию в интернет-хранилищах.

### ***Персональные данные***

*Обеспечение прав и свобод субъектов персональных данных — наш приоритет*

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

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

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

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

### ***Кибербезопасность***

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

В число обязательных знаний и компетенций в области кибербезопасности входят:

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

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

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

При подозрениях о возникновении инцидентов кибербезопасности необходимо обратиться в отдел кибербезопасности.

## **Общество и государство**

### **Соблюдение законодательства**

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

### ***Противодействие коррупции***

*{Приемлема услуга, которую мне предложил один из партнеров Общества, или это скрытое вознаграждение?}*

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

**Члену команды Общества в любых обстоятельствах запрещено обещать, предлагать, давать, просить и получать взятки (осуществлять коммерческий подкуп),** в том числе прямо или косвенно, лично или через посредничество третьих лиц. Также в Обществе не допускаются иные коррупционные действия для упрощения административных, бюрократических и прочих процедур.

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

Наша общая цель — поддерживать высокую деловую репутацию Общества.

**Вопрос:**

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

**Ответ:**

Вам необходимо сообщить о нарушении на Горячую линию комплаенс либо в подразделение комплаенс.

*Подробнее с антикоррупционными принципами и требованиями вы можете ознакомиться, изучив политику Общества по противодействию коррупции.*

### ***Противодействие мошенничеству***

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

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

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

Мы ожидаем от наших клиентов, контрагентов и деловых партнеров соответствующего этического поведения и поддержания культуры противодействия мошенничеству. Важной частью нашей культуры является добровольное сообщение сотрудниками о любых фактах или подозрениях на нарушения законодательства на действующие в Обществе линии информирования.

### **Взаимодействие с государственными органами**

Отношения Общества с органами государственной власти и местного самоуправления, органами регулирования и надзора основываются на принципах соблюдения законодательства, прозрачности и сотрудничества. Сотрудники Общества должны быть вежливыми и профессиональными, выражать исключительно официальную позицию Общества и не препятствовать расследованиям в случае их проведения.

## **Аэропорт и общество**

### **Устойчивое развитие**

В основе нашей стратегии — создание долгосрочной ценности. Мы постоянно повышаем собственную эффективность и выполняем экономические обязательства перед акционерами, инвесторами и государством. Соблюдаем права человека, бережно относимся к окружающей среде и несем ответственность за негативное воздействие, которое на нее оказываем, а также стремимся сотрудничать с компаниями, разделяющими наши принципы. Создаем условия для эффективного труда и развития человеческого потенциала. Поддерживаем местные сообщества и содействуем социальному развитию. Внедряем лучшие практики корпоративного управления и деловой этики и способствуем распространению их среди контрагентов, деловых партнеров, поставщиков и подрядчиков, а также совершенствуем информационную открытость и прозрачность и устойчивого развития в соответствии с признанными международными стандартами.

### **Заключительные положения**

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

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

Чтобы лучше изучить принципы и правила Общества, которые резюмирует Кодекс этики, обратитесь к внутренним документам: Политике по управлению конфликтом интересов, Политике по противодействию коррупции, Порядку работы с документами, содержащими конфиденциальную информацию и другим.

### **Ответственность за нарушение Кодекса**

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

К сотрудникам, которые не соблюдают положения Кодекса, при наличии правовых оснований могут быть применены дисциплинарные меры в порядке, предусмотренном

трудовым законодательством и внутренними документами Общества. В случае несоблюдения закона, в том числе в области противодействия коррупции, а также нарушения в области персональных данных, предусмотрена ответственность вплоть до уголовной.

## **Линии информирования**

### ***Коррупция, конфликт интересов***

Если вам стало известно о коррупционных действиях, нарушениях по конфликту интересов, вы можете в режиме 24/7 обратиться на **Горячую линию комплаенс**:

- электронная почта: [compliance@ga-airport.ru](mailto:compliance@ga-airport.ru)
- телефонный номер: +7 913 222-24-80
- форма обратной связи на официальном сайте
- почтовое отправление по адресу: 649000, Республика Алтай, Майминский район, с. Майма, Аэропорт, Комплаенс АО «Аэропорт Горно-Алтайск» с пометкой на конверте «Горячая линия комплаенс»

### ***Мошенничество, вымогательство, хищение, утечка информации***

Если вы стали свидетелями причастности сотрудников Общества к мошенничеству, вымогательству или хищению, к продаже или передаче служебной коммерческой или иной информации, вы можете в режиме 24/7 обратиться:

- электронная почта: [LDVB@ga-airport.ru](mailto:LDVB@ga-airport.ru)

### ***Кибербезопасность и конфиденциальные данные***

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

- электронная почта: [zit@ga-airport.ru](mailto:zit@ga-airport.ru)

### ***Атмосфера в команде, отношения с руководителем и коллегами***

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

- в дирекцию по работе с персоналом
- на электронную почту: [hr@ga-airport.ru](mailto:hr@ga-airport.ru)

При вашем обращении Общество сможет тщательно расследовать ситуацию и принять соответствующие меры.