

Кодекс деловой этики



Кодекс деловой этики Публичного акционерного общества «Нефтяная компания «ЛУКОЙЛ»

Наша миссия	3
Наши ценности	3
О Кодексе	5
Для кого предназначен Кодекс	5
Соблюдение Кодекса	5
Дополнительная ответственность руководящих работников	6
Информирование о нарушении Кодекса	7
Нарушения, о которых необходимо сообщать немедленно	8
ЛУКОЙЛ как работодатель	9
Права человека и рабочая атмосфера	9
Здоровье и охрана труда	11
Личная безопасность	12
Забота об активах, интересах и репутации ЛУКОЙЛа	13
Конфликт интересов	14
Сохранность и эффективное использование активов	14
Защита конфиденциальной информации	14
Совершение операций с использованием инсайдерской информации и манипулирование рынком	15
Информационная прозрачность и достоверность отчетности	16
Публичные коммуникации	16
ЛУКОЙЛ и внешние заинтересованные стороны	18
Акционеры	18
Государственные органы	18
Деловые партнеры и конкуренты	19
Клиенты	20
Общество	20

ЛУКОЙЛ – одна из крупнейших публичных вертикально интегрированных нефтегазовых компаний в мире. Ежедневно продукцию Компании, энергию и тепло покупают миллионы людей более чем в 100 странах мира, улучшая качество своей жизни. Более 100 тысяч человек объединяют свои усилия и таланты, чтобы обеспечить эффективное развитие Компании и ее передовые позиции на рынке.

Названия и слова «ПАО «ЛУКОЙЛ», «Группа «ЛУКОЙЛ», «Группа», «ЛУКОЙЛ», «Компания», «мы» и «наш», используемые в тексте Кодекса, считаются равнозначными и относятся к Группе «ЛУКОЙЛ» в целом, ПАО «ЛУКОЙЛ» и/или его дочерним обществам в зависимости от контекста.

Наша миссия

В своей деятельности Компания неизменно верна своей миссии, которая заключается в том, чтобы обращать энергию природных ресурсов во благо прогресса и человека.

В основе деятельности нашей Компании лежат ее корпоративные ценности, которые позволяют вести бизнес в соответствии с высочайшими этическими стандартами. ЛУКОЙЛ осознает, что его репутация зависит не только от неукоснительного соблюдения требований российского и международного законодательства и обеспечения соблюдения прав человека; в значительной степени репутация и успехи Компании базируются на высокой социальной ответственности и приверженности морально-этическим нормам и правилам.

Наши ценности

Эффективность и технологичность

Высокая эффективность и технологичность – важнейшие составляющие успеха нашего бизнеса и основа для достижения высоких результатов. Постоянная работа над повышением эффективности и инновационное развитие являются ключевыми инструментами реализации стратегических целей Компании.

Люди

Наша главная ценность – люди, работающие над достижением стоящих перед Компанией целей. Все, что делает Компания, делается людьми и для людей. Высокий профессионализм работников и обширные возможности для раскрытия их талантов на благо Компании и самих работников – залог достижения Компанией поставленных целей.

Безопасность и экологичность

Сохранение жизни и здоровья людей, обеспечение безопасности труда и защита окружающей среды являются нашими важнейшими приоритетами. ЛУКОЙЛ неукоснительно следует требованиям стандартов в области промышленной безопасности, охраны труда и окружающей среды, применяемых в странах деятельности Компании.

Социальная ответственность

ЛУКОЙЛ осознает ответственность перед всеми заинтересованными сторонами в странах и регионах присутствия. Компания уважает национальные и культурные особенности, соблюдает права коренного населения и проводит социально ответственную политику по вопросам труда, занятости, производственных отношений, оказывает поддержку работникам, инвалидам, ветеранам, ведет широкую благотворительную и спонсорскую деятельность.

Партнерство

Компания формирует и высоко ценит долгосрочные отношения с деловыми партнерами, потребителями, общественными организациями на основе уважения и ответственности за выполнение принятых обязательств.

Нравственность

В своей деятельности ЛУКОЙЛ руководствуется не только производственными целями – для Компании важно и то, как и во имя чего она работает. ЛУКОЙЛ ведет свою деятельность на основе честности и справедливости, уважительности, порядочности и открытости, неукоснительно выполняя взятые на себя обязательства.

О Кодексе

Кодекс деловой этики Публичного акционерного общества «ЛУКОЙЛ» (далее – Кодекс) представляет собой свод правил индивидуального и коллективного поведения, определяет корпоративные ценности Компании для работников и внешних заинтересованных сторон и описывает требования и ожидания Компании относительно соблюдения правил этичного ведения бизнеса.

Кодекс регулирует основные этические аспекты отношений внутри коллективов организаций Группы «ЛУКОЙЛ» и с внешними заинтересованными сторонами: акционерами, органами власти, деловыми партнерами и конкурентами, клиентами и обществом.

Кодекс составлен на русском и английском языках и размещен в открытом доступе на сайтах Компании www.lukoil.ru, www.lukoil.com.

Для кого предназначен Кодекс

Кодекс предназначен для каждого члена команды ЛУКОЙЛа: всех работников вне зависимости от занимаемой должности (включая Главного исполнительного директора), а также членов Совета директоров. Кодекс устанавливает единые принципы деловой этики и делового поведения для всех работников организаций Группы «ЛУКОЙЛ», независимо от их местонахождения.

Мы также призываем наших поставщиков, подрядчиков и прочие заинтересованные стороны разделять содержащиеся в Кодексе нормы и следовать стандартам этичного ведения бизнеса.

Соблюдение Кодекса

Соблюдение положений Кодекса является обязательным для всех членов команды ЛУКОЙЛа, это неотъемлемое условие работы каждого из нас.

ЛУКОЙЛ осуществляет деятельность во многих странах мира, в результате чего деятельность Группы регулируется множеством различных законов, обычаев и культур. В своей работе мы должны соблюдать нормы применимого законодательства в регионах деятельности. В некоторых случаях отдельные положения Кодекса могут вступить в противоречие с применимым законодательством. Если вы столкнулись с противоречием, и применимое законодательство предъявляет более жесткие требования – следуйте требованиям применимого законодательства

КАЖДЫЙ ЧЛЕН НАШЕЙ КОМАНДЫ ОБЯЗАН:

- соблюдать требования законодательства;

- руководствоваться положениями Кодекса в ежедневной работе, избегать ненадлежащего поведения;
- соблюдать права человека и с уважением относиться к коллегам по работе;
- заботиться о сохранности активов Компании и ее репутации, эффективно использовать ресурсы Компании;
- ответственно обращаться с информацией и не разглашать сведения конфиденциального характера;
- избегать ситуаций конфликта интересов;
- с неприятием относиться к коррупции и мошенничеству;
- заботиться о состоянии окружающей среды, собственной безопасности и безопасности окружающих;
- при привлечении третьих лиц для работы с ЛУКОЙЛом убедиться, что партнер обладает должной репутацией;
- своевременно сообщать о фактах нарушения законодательства и Кодекса, содействовать при проведении расследований;
- при наличии вопросов о применении Кодекса или сомнений относительно соблюдения этических принципов обратиться за помощью к своему непосредственному руководителю. В случае отсутствия разъяснений со стороны непосредственного руководителя - обратиться в Комиссию по деловой этике.

Дополнительная ответственность руководящих работников

На руководящих работников ЛУКОЙЛа возложена дополнительная ответственность за создание и поддержание такой культуры поведения, при которой работники знают и понимают свои обязанности и свободно информируют руководителей о своих сомнениях и проблемах.

РУКОВОДЯЩИЕ РАБОТНИКИ ОБЯЗАНЫ:

- на личном примере показывать приверженность принципам этики;
- создавать в коллективе среду открытого общения, в которой каждый работник чувствует себя комфортно, вынося на обсуждение тот или иной вопрос;
- не давать работникам поручений, нарушающих требования законодательства, Кодекса или иных локальных нормативных актов;
- оказывать поддержку работникам, которые добросовестно инициируют обсуждение этических вопросов, и содействовать их взаимодействию по вопросам этики с профильными подразделениями;
- незамедлительно принимать меры по устранению нарушений законодательства и Кодекса;
- учитывать соблюдение работниками требований Кодекса при проведении ежегодной оценки деятельности персонала.

Информирование о нарушении Кодекса

Для работников

В случае наличия достоверной информации о нарушении положений Кодекса Вам необходимо следовать указанному ниже порядку:

- указать нарушителю на недопустимость нарушения положений Кодекса и потребовать прекратить данные действия;
- в случае отсутствия положительного результата, сообщить о нарушении непосредственному руководителю нарушителя;
- если непосредственный руководитель причастен к нарушению, не принимает мер к пресечению или не имеет такой возможности, сообщить о нарушении положений Кодекса в Комиссию по деловой этике.

Комиссия по деловой этике (далее – Комиссия) создана для рассмотрения вопросов, связанных с деловой этикой и нарушением положений Кодекса. Председателем Комиссии по деловой этике является Главный исполнительный директор ПАО «ЛУКОЙЛ».

В Комиссию по деловой этике может обратиться любой работник Компании:

- по телефону: +7 (495) 627-82-59.
- по электронной почте: ethics@lukoil.com;

Комиссия по деловой этике рассматривает обращения и принимает соответствующие решения на принципах независимости и объективности.

Помимо Комиссии работники также имеют возможность обратиться по вопросам нарушения Кодекса и своих прав в соответствующие структуры профсоюзов.

Для клиентов

Для клиентов АЗС в Компании создана круглосуточная система коммуникации:

- горячая линия: 8 (800) 100-09-11;
- электронная почта: hotline@lukoil.com.

Для партнеров

Для участников тендеров в Компании создана служба поддержки:

- горячая линия: +7 (495) 627-80-32;
- электронная почта: tender@lukoil.com.

Для акционеров

Для оказания информационно-консультационной помощи в области реализации прав акционеров в Компании создан Фондово-консультационный центр:

- телефон: +7 (495) 780-19-43, 8 (800) 200-94-02;
- электронная почта: fkc@lukoil.com.

Для местных сообществ

Представители местных сообществ могут обратиться в центры общественных связей дочерних обществ Компании, осуществляющих деятельность в регионе.

Компания гарантирует, что для добросовестного члена команды ЛУКОЙЛа, а также для представителя внешних заинтересованных сторон, сообщившего о нарушении положений настоящего Кодекса или решившего пресечь нарушение, не наступят негативные последствия (в том числе увольнение, любые формы дискриминации и иное преследование с чьей-либо стороны). Заявитель имеет право на сохранение анонимности своего устного и письменного обращения. Компания гарантирует конфиденциальность при проведении проверки и применение мер ответственности только на основе результатов объективного расследования обстоятельств нарушения.

Нарушения, о которых необходимо сообщать немедленно

ЛУКОЙЛ поддерживает развитие в коллективе атмосферы доверия, в которой могут обсуждаться любые этические проблемы. Однако существуют нарушения, о которых необходимо немедленно сообщать Комиссии по деловой этике:

- нарушение требований законодательства или действия, которые могут привести к его нарушению, а также действия, несущие риски потери деловой репутации Компании;
- предложение или получение взятки, обещание дать взятку, иные проявления коррупции;
- случаи мошенничества, в том числе умышленное искажение отчетности.

ЛУКОЙЛ как работодатель

Команда профессионалов – наше главное конкурентное преимущество, поэтому мы стремимся, чтобы Компания была лучшим местом для работы. ЛУКОЙЛ неукоснительно соблюдает трудовое законодательство, выступает за разумный баланс между работой и личной жизнью работников, с уважением относится к их интересам вне работы. Компания стремится создать в коллективах обстановку, способствующую раскрытию лучших профессиональных и человеческих качеств работников и повышающую тем самым производительность труда.

Права человека и рабочая атмосфера

Многонациональный коллектив ЛУКОЙЛа, работающий в разных странах и на разных континентах, ценен своим разнообразием. Компания уважает и обеспечивает права человека, признает их важность. Мы всецело поддерживаем фундаментальные принципы, установленные во Всеобщей декларации прав человека, Конвенции о защите прав человека и основных свобод, декларациях и конвенциях Международной организации труда и иных международных документах в области прав человека. Наше согласие с этими принципами отражается в наших политиках и действиях по отношению не только к коллегам, но и к клиентам, партнерам, представителям местных сообществ и всем иным лицам, с которыми мы взаимодействуем. Права человека должны соблюдаться в любой стране, любых культурах и при любых обстоятельствах.

В Компании обеспечивается равноправие работников, предоставляются равные возможности реализовать свой трудовой и творческий потенциал.

В Компании исключена любая дискриминация при приеме на работу, определении размера оплаты труда, предоставлении доступа к обучению, при карьерном продвижении, увольнении или выходе на пенсию, в том числе по признакам пола, сексуальной ориентации, семейного положения, возраста, ограничения физических возможностей, расы или национальности, религии, политических убеждений, принадлежности к общественным организациям и т. п. В Компании полностью исключаются любые формы принудительного или насильственного труда и детского труда, не приемлемы угрозы физического, сексуального или иного насилия, а также устные оскорбления и любые формы унижения человеческого достоинства.

Нормы рабочего времени устанавливаются в строгом соответствии с законодательством в странах присутствия Компании и в соответствии с

коллективными договорами, сверхурочные работы всегда выполняются работниками с их согласия.

ЛУКОЙЛ создает все возможные условия для непрерывного развития работников, помогая приобретать новые знания, осваивать новые технологии и новые формы организации труда. Компания поощряет инновационные подходы и формирует условия для обмена и распространения передового опыта, новых знаний, новаторских идей, проектов и разработок.

ЛУКОЙЛ поддерживает эффективную систему вознаграждения работников, обеспечивая равную оплату за труд равной ценности и дополнительно мотивируя работников, чья квалификация и результативность способствуют успешному выполнению Компанией своей миссии и достижению бизнес-целей. Минимальная тарифная ставка в Компании устанавливается в размере не менее величины прожиточного минимума трудоспособного населения в странах присутствия.

В Компании приветствуется образование трудовых династий, когда из поколения в поколение передаются не только профессиональный опыт, но также лояльность к Компании и приверженность ее ценностям. При этом принадлежность к трудовой династии не создает ее членам дополнительных прав и возможностей. Для Компании неприемлем протекционизм в любой его форме, прежде всего протекционизм на основе семейственности.

Компания уважает разносторонние взгляды своих работников, относящихся к различным культурам, религиозным конфессиям и национальностям. Работники Компании вправе создавать профессиональные союзы или вступать в них, участвовать в общественных организациях по собственному усмотрению и заключать коллективные договоры. При этом работники должны помнить, что их участие в политической, религиозной или иной общественной деятельности должно осуществляться в свободное от работы время, без использования ресурсов Компании. Работники, принимающие участие в такой деятельности, должны выступать как частные лица, а не как представители Компании, чтобы данное участие не было расценено как ее политическая или общественная позиция.

ВАМ СЛЕДУЕТ:

- соблюдать права человека и с уважением относиться к каждому работнику независимо от пола, сексуальной ориентации, семейного положения, возраста, ограничения физических возможностей, расы или национальности, религии, политических убеждений, принадлежности к политическим, религиозным или иным общественным организациям, и опыта работы;
- поддерживать доброжелательный психологический климат в коллективе;

- работать в команде, обмениваться опытом с работниками Компании, распространять передовые методы и технологии работы, постоянно искать новые возможности в своей деятельности.

Здоровье и охрана труда

Человеческая жизнь – бесценна, поэтому обеспечение безопасности и комфортных условий работы, поддержание здорового образа жизни являются важнейшим приоритетом Компании.

Компания принимает необходимые меры для предотвращения несчастных случаев и причинения вреда здоровью работников в результате или в процессе выполнения служебных обязанностей, устраняя, насколько это возможно, причины возникновения факторов риска на рабочем месте и возмещая ущерб пострадавшим работникам при реализации несчастных случаев.

В Компании на системной основе проводится оценка условий труда работников, а также выполняется комплекс мероприятий, позволяющий поддерживать безопасность на высоком уровне. ЛУКОЙЛ обеспечивает комплектацию рабочих мест, в том числе средствами защиты, в соответствии с видом проводимых работ. Работники Компании регулярно проходят инструктажи и тренинги по охране труда и технике безопасности.

При организации рабочих мест Компания соблюдает санитарно-гигиенические нормы, предоставляя работникам возможности для реализации базовых физиологических нужд, в том числе доступ к питьевой воде, горячему питанию, санитарным узлам. Аналогичные требования предъявляются и к подрядным организациям Компании.

Мы верим, что здоровый образ жизни является основой для гармоничного развития нашего коллектива. Спорт для нас - средство создания командного духа и позитивного настроения. Поэтому Компания поддерживает усилия работников, направленные на укрепление собственного здоровья и ведение здорового образа жизни, регулярно организует спортивные мероприятия для работников и членов их семей.

ВАМ СЛЕДУЕТ:

- заботиться о собственной безопасности и безопасности окружающих;
- знать и соблюдать применимые инструкции по технике безопасности на рабочем месте, при проведении работ и в транспорте.

Личная безопасность

ЛУКОЙЛ считает надежную защиту работников и их персональных данных от внешних и внутренних угроз одним из основных условий нормального функционирования и развития Компании.

Компания полагает, что несоблюдение общепринятых правил личной безопасности может нанести существенный вред здоровью работников, деловой репутации ЛУКОЙЛа, а также привести к финансовым и иным потерям.

ПАО «ЛУКОЙЛ» представляет своим работникам необходимую защиту от возникающих угроз, связанных с исполнением ими трудовых обязанностей, или в случаях, когда, угрожая личной безопасности работника, кто-либо намеревается принудить его к нелояльному поведению и действиям, наносящим вред Компании.

Проводимая в Компании профилактическая работа по ограждению работников от преступных посягательств и давления на работников также подразумевает разумное поведение самих работников, способствующее укреплению их личной безопасности.

ВАМ СЛЕДУЕТ:

- проявлять осмотрительность при размещении данных о себе в открытом доступе (в социальных сетях и т.п.);
- предостерегать коллег по работе от поступков и действий, которые могут причинить им вред.

Работа об активах, интересах и репутации ЛУКОЙЛа

Деловая репутация, авторитет, дальнейшее успешное и устойчивое развитие Компании зависят от каждого из нас. Об этом всегда следует помнить при обращении с активами и иными ресурсами Компании (имущество, конфиденциальная информация, интеллектуальная собственность, денежные средства, а также оборудование, выданное работникам в пользование).

Конфликт интересов

ПАО «ЛУКОЙЛ» признает и уважает многообразие и важность внеслужебных целей и интересов своих работников.

Вместе с тем Компания не может быть безразлична к ситуации, когда в результате личных, семейных и других обстоятельств работник Компании утрачивает (или может утратить) лояльность и объективность по отношению к Компании. Образующийся в таком случае конфликт личных интересов с интересами Компании может негативно сказаться на ее эффективности. Поэтому Компания предпринимает ряд действий для предотвращения такого рода конфликтов.

В Компании внедрен комплекс профилактических и контрольных процедур, призванных обеспечить недопущение фактов злоупотреблений служебным положением, возникновения ситуаций конфликта интересов. При выявлении признаков, либо фактов противоправных действий, злоупотреблений и ситуаций конфликта интересов проводятся служебные разбирательства, а при необходимости – комплексы дополнительных мероприятий, направленных на установление причин и условий допущенных нарушений.

С целью предупреждения конфликта интересов не следует прямо или косвенно участвовать в деловых связях с клиентами, поставщиками или конкурентами, иначе как в процессе ведения дел от имени Компании, а также получать от них займы, услуги, подарки или иные личные выгоды. Недопустимо сокрытие факта конфликта интересов и его причин. Недопустимо наличие личной заинтересованности в деятельности деловых партнеров Компании, если такая заинтересованность противоречит интересам Компании.

Механизм предупреждения конфликта интересов членов Совета директоров закреплен в Положении о Совете директоров ПАО «ЛУКОЙЛ».

ВАМ СЛЕДУЕТ:

- с неприятием относиться к коррупции и мошенничеству;

- избегать любых действий, которые могут повлиять на вашу способность принимать объективные деловые решения в интересах Компании;
- прежде чем вступить в отношения с любой организацией, интересы которой могут противоречить интересам Компании, обсудить этот вопрос с непосредственным руководителем и получить на это разрешение в установленном в Компании порядке.

Сохранность и эффективное использование активов

Сохранность и эффективное использование активов Компании – это основа устойчивого развития ЛУКОЙЛа и одно из основных обязательств Компании перед акционерами.

Все активы, включая производственное оборудование, инструменты, оргтехнику, расходные материалы, объекты интеллектуальной собственности и другие средства производства, которые используются в повседневной работе, могут быть использованы только в рабочих целях и в интересах Компании.

Работники Компании обязаны защищать вверенные им активы от утраты, кражи, нецелевого, незаконного или неэффективного использования.

В Компании ведется профилактика коррупционных действий, хищений, умышленной порчи и иных злоупотреблений в отношении активов Компании.

ВАМ СЛЕДУЕТ:

- бережно относиться к активам Компании, обеспечивая их эффективное использование для достижения поставленных целей;
- не использовать активы Компании не по назначению, а также в личных целях или для извлечения личной выгоды.

Защита конфиденциальной информации

Информация, составляющая коммерческую тайну, служебная информация, корпоративная информация ограниченного распространения и другие сведения о деятельности и развитии Компании во многом определяют ее конкурентоспособность на рынке и являются ценным активом. Разглашение конфиденциальной информации может нанести ущерб интересам и репутации Компании, поэтому обязанностью каждого из нас является ответственное обращение и защита информации.

ВАМ СЛЕДУЕТ:

- использовать сведения конфиденциального характера только в рамках выполнения служебных обязанностей и в соответствии с действующими корпоративными процедурами;
- при обработке персональных данных строго соблюдать требования по их защите;

- выполнять обязательства о неразглашении сведений конфиденциального характера и после завершения работы в Компании;
- бережно и уважительно относиться не только к информации Компании, но и информации, являющейся собственностью партнеров, доступ к которой вы получаете при работе с ними.

Совершение операций с использованием инсайдерской информации и манипулирование рынком

В процессе работы мы часто сталкиваемся с информацией о деятельности Компании до того, как эта информация будет ею публично раскрыта. К инсайдерской относится точная и конкретная информация, включенная Компанией в перечень сведений, раскрытие которых способно оказать существенное влияние на цену финансовых инструментов Компании. Недопустимо использование инсайдерской информации для извлечения личной выгоды на рынке ценных бумаг. Кроме того, работники Компании не должны передавать подобную информацию родственникам или любым другим лицам даже после завершения работы в Компании до момента, когда полученные такими лицами сведения утрачивают признаки Инсайдерской информации Компании.

ВАМ СЛЕДУЕТ:

- объективно и добросовестно квалифицировать имеющуюся у вас служебную информацию на принадлежность ее к инсайдерской. Если у вас есть сомнения или вы не можете однозначно ее квалифицировать, обратиться к своему непосредственному руководителю или в подразделение, отвечающее за раскрытие информации;
- предостерегать коллег от халатности и нарушений в вопросах раскрытия информации и совершения инсайдерских сделок. Если ваши усилия не дают результата, сообщить об этом своему непосредственному руководителю, в подразделение, отвечающее за раскрытие информации, или обратиться в Комиссию по деловой этике;
- сообщать требуемую информацию о сделках с ценными бумагами Компании, а также иные сведения для установления заинтересованности в совершении той или иной сделки, если в ваши обязанности входит необходимость информирования Компании или регулятора фондового рынка в соответствии с действующим законодательством и/или Уставом Компании.

Информационная прозрачность и достоверность отчетности

ЛУКОЙЛ обеспечивает прозрачность своей деятельности, открыто взаимодействуя с различными заинтересованными сторонами и публикуя достоверную и своевременную информацию финансового и нефинансового характера.

Являясь публичной компанией, мы полностью соблюдаем требования регулирующих органов и организаторов торговли по раскрытию информации, а также публикуем дополнительные сведения, которые необходимы заинтересованным сторонам для составления полного и объективного представления о деятельности ЛУКОЙЛа, принятия инвестиционных и иных решений в отношении Компании.

При раскрытии информации Компания придерживается принципов регулярности, последовательности, оперативности, равного доступа, достоверности, полноты и сравнимости раскрываемых данных. Компания стремится к обеспечению разумного баланса между интересами общественности и интересами ЛУКОЙЛа, сохраняя конфиденциальность важной коммерческой информации, которая может оказать существенное влияние на конкурентоспособность.

Финансовая и нефинансовая отчетность ЛУКОЙЛа составляется в соответствии с принятыми стандартами и полностью отражает во всех существенных аспектах финансовое положение и результаты деятельности Компании. Недопустимо распространение недостоверной, неточной, искаженной и/или порочащей деловую репутацию Компании информации.

В Компании запрещена фальсификация документов, искажение истинного характера любых операций и ведется профилактика корпоративного мошенничества и искажения финансовой и иной отчетности.

Публичные коммуникации

В Компании определен список лиц, обладающих правом делать заявления от имени Компании, и установлен порядок согласования и передачи информации для ее публичного распространения. Уполномоченные лица при общении с представителями СМИ, акционерами, инвесторами и прочими внешними заинтересованными сторонами или при осуществлении иных публичных коммуникаций ответственны за соблюдение требований Компании, применимого законодательства, а также обеспечение достоверности и целостности передаваемой информации. Уполномоченные лица должны содействовать формированию у внешних заинтересованных сторон объективного представления о Компании и ее деятельности, избегать ввода в

заблуждение путем искажения или сокрытия существенной информации о деятельности Компании.

Недопустимо игнорировать запросы или заявления заинтересованных сторон, проявлять безразличие и/или грубость.

ВАМ СЛЕДУЕТ:

- оказывать содействие уполномоченным лицам в своевременном получении достоверной и точной информации;
- в случае обращения внешней заинтересованной стороны, на общение с которой вы не уполномочены, порекомендовать ей обратиться в соответствующее уполномоченное подразделение;
- при отсутствии соответствующих полномочий избегать публичных заявлений о деятельности Компании, в том числе на публичных интернет-ресурсах;
- проявлять вежливость и должное внимание при общении с внешними заинтересованными сторонами.

ЛУКОЙЛ и внешние заинтересованные стороны

ПАО «ЛУКОЙЛ», осознавая общественную значимость своей деятельности, стремится к построению и поддержанию устойчивых, конструктивных взаимоотношений со всеми внешними заинтересованными сторонами.

Акционеры

Соблюдение прав и уважение законных интересов акционеров – один из основополагающих принципов системы корпоративного управления Компании. ЛУКОЙЛ гарантирует равное и справедливое отношение ко всем акционерам Компании независимо от количества принадлежащих им акций.

Компания создает максимально благоприятные условия для реализации прав акционеров на участие в управлении Компанией, на контроль за деятельностью органов управления и менеджмента ПАО «ЛУКОЙЛ», на получение информации о деятельности Компании максимально доступными способами, а также на участие в распределении прибыли посредством получения дивидендов.

ВАМ СЛЕДУЕТ:

- в случае если к вам обратился с запросом акционер, переадресовать его в уполномоченное подразделение;
- при обращении с персональными данными акционеров неукоснительно соблюдать требования применимого законодательства и локальных нормативных актов, устанавливающих порядок обращения с персональными данными.

Государственные органы

Отношения ПАО «ЛУКОЙЛ» с органами государственной власти и местного самоуправления основываются на принципах соблюдения законодательства, прозрачности, сотрудничества, а также уважения и нерушимости обязательств.

ЛУКОЙЛ неукоснительно соблюдает законодательство и представляет свою позицию при публичном обсуждении проектов нормативных актов и иных регуляторных решений, которые прямо или косвенно могут повлиять на деятельность Компании.

В Компании неприемлема практика выплат вознаграждений или использования иных форм стимулирования в отношении представителей органов государственной власти и местного самоуправления для упрощения формальностей.

ВАМ СЛЕДУЕТ:

- следовать установленному в Компании порядку участия работников в публичных мероприятиях;
- взаимодействуя с представителями государственных и иных регулирующих органов, выражать исключительно официальную позицию Компании, сформулированную в установленном порядке;
- в случае поступления запроса со стороны государственных и иных регулирующих органов предоставлять полную и достоверную информацию в соответствии с принятым в Компании порядком в пределах предоставленных полномочий или переадресовать запрос в уполномоченное подразделение;
- обратиться к своему непосредственному руководителю и/или в уполномоченное подразделение, если вы не можете оценить правильность своих действий в отношениях с органами государственной власти, местного самоуправления и общественными организациями;
- сообщить своему непосредственному руководителю и/или в Комиссию по деловой этике, если вам известны факты нарушения правил в отношениях с органами государственной власти, местного самоуправления и общественными организациями.

Деловые партнеры и конкуренты

Деятельность деловых партнеров ЛУКОЙЛа оказывает непосредственное влияние на репутацию Компании. По этой причине ЛУКОЙЛ работает с партнерами, которые соответствуют высоким стандартам Компании по этике, законности, открытости и соблюдают права человека.

В основе отбора поставщиков и подрядчиков Компании лежит честное и конкурентное взаимодействие. При этом работники Компании не должны иметь скрытых предпочтений и создавать преимуществ для кого-либо.

Компания с уважением относится к конкурентам и взаимодействует с ними в соответствии с общепринятыми нормами деловой этики, соблюдая при этом требования антимонопольного законодательства тех стран, где осуществляет свою деятельность. ПАО «ЛУКОЙЛ» в своей деятельности исходит из недопустимости нарушений антимонопольного законодательства. Компания целенаправленно и последовательно реализует мероприятия по обеспечению соблюдения требований антимонопольного законодательства с целью формирования здоровой конкурентной среды на рынках присутствия.

ВАМ СЛЕДУЕТ:

- при привлечении третьих лиц для работы с ЛУКОЙЛом убедиться, что партнер обладает должной репутацией и разделяет нормы Кодекса;
- четко озвучивать ожидания Компании поставщикам и другим деловым партнерам;
- принимать установленные законодательством и локальными нормативными актами меры, если предложения или действия деловых партнеров не соответствуют оговоренным ожиданиям или обязательствам.

Клиенты

Взаимоотношения с клиентами – важная составляющая бизнеса Компании. Мы строим взаимоотношения с клиентами, руководствуясь принципами честности и открытости. Мы всегда стремимся соответствовать самым высоким стандартам обслуживания, оказывать услуги профессионально и проявлять заботу о клиенте.

Каждый работник Компании, работающий с клиентами, оперативно реагирует на запросы, несет персональную ответственность за результаты своей работы, и предпринимает действия, необходимые для качественного выполнения своих обязанностей, дает исчерпывающие консультации, не вводящие клиентов в заблуждение. Обратная связь от наших клиентов – неотъемлемая часть нашего развития и самосовершенствования. Работая с обращениями, мы незамедлительно принимаем меры для быстрого решения возникших вопросов.

Компания стремится к непрерывному повышению качества обслуживания клиентов и обеспечения клиентоориентированного сервиса.

ВАМ СЛЕДУЕТ:

- знать и применять основные компоненты клиентоориентированного сервиса: забота о клиенте, профессионализм, искусство общения;
- проявлять по отношению к клиенту вежливость, доброжелательность и внимание;
- соблюдать разумные границы при оказании Клиенту помощи и консультирования в выборе товаров, продуктов и услуг, не допуская их навязывания клиенту.

Общество

Осознавая свою ответственность перед обществом, Компания способствует долгосрочному экономическому росту, социальной стабильности, содействует

процветанию и прогрессу, обеспечивает сохранение благоприятной окружающей среды и биоразнообразия в регионах деятельности и рационально использует природные ресурсы.

В своей деятельности Компания руководствуется принципами устойчивого развития Глобального договора ООН, Принципами корпоративного управления G20/ОЭСР, Социальной хартией российского бизнеса (Принята на съезде РСПШ в феврале 2008 г.) и Кодексом корпоративного управления, рекомендованным Центральным Банком России к применению акционерными обществами, ценные бумаги которых допущены к организованным торгам, и старается достичь равновесия между социально-экономическим и природно-экологическим развитием.

При взаимодействии с местными сообществами и коренными малочисленными народами мы строим диалог на основании принципов конструктивного сотрудничества и ответственного ведения бизнеса. Работники Компании должны быть вежливыми и профессиональными, уважать традиции и обычаи народов, населяющих страны и регионы присутствия Компании, выражать исключительно официальную позицию Компании.

Мы реализуем ряд добровольных инициатив в различных областях, защищая и сохраняя всемирное культурное, историческое и природное наследие. Мы бережно относимся к окружающей среде, стремясь повышать эффективность использования ресурсов.

ВАМ СЛЕДУЕТ:

- следить за тем, чтобы обеспечивалось рациональное потребление ресурсов - экономное расходование тепловой и электроэнергии, воды, сокращение отходов производства, а также разрешенное использование территорий в соответствии с принятым режимом природопользования в зонах реализации проектов Компании;
- адресовывать обращения представителей местного сообщества и коренных народов в профильное подразделение Компании, отвечающее за общественные связи, а также центры общественных связей в дочерних обществах.