

**Политика
раскрытия информации
АО «Жилстройсбербанк Казахстана»**

(с изменениями по состоянию на 05.07.2017 см. порядок введения в действие решение СД №12 от 05.07.2017 г.)

г. Алматы, 2016

СОДЕРЖАНИЕ

Глава 1. Общие положения.....	2
Глава 2. Цели и принципы раскрытия информации.....	3
Глава 3. Форма и способы раскрытия информации.....	4
Глава 4. Порядок раскрытия информации	4
§1. Информация, подлежащая обязательному раскрытию.....	4
§2. Информация, раскрываемая дополнительно (общедоступная информация).....	5
§3. Представление информации для внешнего Интернет-ресурса Банка.....	5
§4. Опубликование информации на полиграфических материалах.....	6
§5. Размещение информации в СМИ.....	6
§6. Координация работы со СМИ.....	7
§7. Порядок взаимодействия со СМИ	7
§8. Комментирование слухов.....	8
§9. Конфиденциальная информация.....	8
Глава 5. Заключительные положения.....	8

Глава 1. Общие положения

1. Политика раскрытия информации АО «Жилстройсбербанк Казахстана» (далее – Политика) разработана в соответствии с законодательством Республики Казахстан, Уставом АО «Жилстройсбербанк Казахстана» (далее – Банк) и внутренними документами Банка.

2. Целью настоящей Политики является повышение прозрачности деятельности Банка и формирование положительного образа Банка в глазах его акционеров, клиентов, широкой общественности и работников Банка. Политика определяет перечень общедоступных документов и информации, а также порядок и способы их предоставления.

3. Раскрываемая информация Банка подразделяется на три вида:

- 1) сведения, подлежащие раскрытию в обязательном порядке;
- 2) информация, раскрываемая дополнительно;
- 3) конфиденциальная информация.

4. Ответственным органом за раскрытие информации о деятельности Банка является Правление Банка.

5. Политика обязательна для всех работников Банка, задействованных в процессе предоставления информации для средств массовой информации (далее - СМИ).

6. Термины и определения:

1) Информационный повод - событие, которое может заинтересовать общественность. При определенных условиях, информационный повод позволяет создать информационное сообщение (новость);

2) Имиджевая информация - информация, содержащая репутационные сведения;

3) Интервью - разновидность разговора, беседы между двумя и более людьми, при которой интервьюер задаёт вопросы своим собеседникам и получает от них ответы. Интервью может записываться на специальные устройства (диктофон, видеокамера) или происходить в прямом эфире. При предоставлении информации в интервью работники банка должны руководствоваться следующими принципами:

-главенство интересов вкладчиков;

-достижение максимальной результативности при решении проблемных вопросов вкладчиков;

-высокая заинтересованность банка в решении проблем, вопросов.

4) Несанкционированные контакты – не запланированные контакты;

5) Ответственное подразделение – структурное подразделение Банка, отвечающее за рекламу и связь с общественностью;

6) Полиграфические материалы - брошюры, буклеты, плакаты, листовки, каталоги, проспекты, и другие печатные материалы, явно носящие рекламный характер;

7) Пресс-секретарь - работник ответственного подразделения, осуществляющий на ежедневной основе взаимодействие со СМИ;

8) Перечень сведений ограниченного распространения - это перечень сведений ограниченного распространения, подлежащих защите в Банке, утвержденный решением Совета директоров.

9) Респондент – работник Банка, руководитель Банка или филиала, у которого предполагается взять или уже взято интервью;

10) СМИ - средства массовой информации (телевидение, печатные издания, радио, интернет - издания);

11) Эксклюзивная информация – информация, которая ранее не была озвучена или опубликована;

12) Интернет-ресурс – электронный информационный ресурс, технология его ведения и (или) использования, функционирующие в открытой информационно-коммуникационной сети, а также организационная структура, обеспечивающая информационное взаимодействие;

13) Клиент – физическое или юридическое лицо, являющееся потребителем банковских услуг либо намеревающееся воспользоваться банковскими услугами.

Глава 2. Цели и принципы раскрытия информации

7. Целями настоящей Политики являются:

1) определение общих принципов раскрытия информации;

2) обеспечение информационной прозрачности Банка;

3) обеспечение контроля над процессом раскрытия информации;

4) повышение деловой репутации Банка в обществе;

5) формирование позитивного общественного мнения о Банке;

6) информирование потенциальных клиентов о продуктах и новостях Банка;

7) укрепление корпоративной культуры Банка.

8. В основе Политики лежат следующие принципы:

1) Регулярность и оперативность предоставления информации;

2) Объективность, полнота, достоверность и непротиворечивость предоставляемой информации;

3) Равенство прав всех заинтересованных лиц на получение информации, с учетом норм, установленных действующим законодательством;

4) Соблюдение разумного баланса между открытостью Банка и соблюдением его коммерческих интересов;

5) Соблюдение режима конфиденциальности в отношении информации, составляющей банковскую и коммерческую тайну, и контроль за использованием внутренней информации.

9. Сроки раскрытия информации регулируются законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка.

Глава 3. Форма и способы раскрытия информации

10. При раскрытии информации Банк использует следующие формы:

- 1) письменный документ, включая ответы на запросы, публикации (сообщения) в СМИ, брошюры, отчеты о деятельности Банка, материалы для работников Банка;
- 2) устное сообщение, включая интервью, пресс-конференции, выступления на совещаниях и публичных мероприятиях внутри и за пределами Банка;
- 3) аудиовизуальная запись, включая видеоролики, корпоративные видеофильмы, выступления или интервью в радио- и телепередачах, слайды и иные средства визуального представления, используемые на совещаниях, публичных мероприятиях (конференциях) внутри и за пределами Банка;
- 4) материалы, передаваемые на электронных носителях, включая электронную почту, диски, устройства USB и другие носители;

11. Раскрытие информации осуществляется Банком путем распространения информации следующими способами:

- 1) предоставление доступа к информации (документам) в порядке, предусмотренном законодательством, Уставом Банка, настоящей Политикой и другими внутренними документами Банка;
- 2) размещение в СМИ;
- 3) размещение в сети Интернет на интернет-ресурсе Банка по адресу <http://www.hcsbk.kz/> и на официальных страницах Банка в социальных сетях.
- 4) проведение пресс-конференций и встреч со СМИ;
- 5) иными способами, предусмотренными законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка.

Глава 4. Порядок раскрытия информации

§1. Информация, подлежащая обязательному раскрытию

12. Банк осуществляет обязательное раскрытие информации в соответствии с:

- 1) нормативными правовыми актами Республики Казахстан;
- 2) требованиями Международных Стандартов Финансовой Отчетности;
- 3) требованиями Базельского Комитета по банковскому надзору.
- 4) в случае, если информация о деятельности Банка является обязательной к раскрытию, Банк публикует такую информацию посредством направления соответствующего пресс-релиза в СМИ, размещает на интернет-ресурсе Банка, а также в месте, доступном для обозрения и ознакомления клиентами.

13. При обращении клиента в Банк в целях получения банковской услуги Банк по первому требованию клиента предоставляет ему для ознакомления правила об общих условиях проведения операций, содержащие сведения и процедуры, предусмотренные законодательством о банковской деятельности.

14. Банк ежеквартально и по итогам года публикует в открытом доступе баланс, отчет о доходах и расходах в сроки, установленные Национальным Банком Республики Казахстан, а также размещает информацию о закупках товаров, работ и услуг.

15. Годовая финансовая отчетность с заключением внешних аудиторов предоставляется соответствующим государственным органам и публикуется в сроки и объемах, определенных нормативными правовыми актами Республики Казахстан и внутренними документами Банка.

16. В случае обязательного раскрытия информации к лицам, уполномоченным раскрывать информацию от имени Банка, относятся:

- 1) Председатель Правления Банка;

- 2) Члены Правления Банка и Управляющие директора;
- 3) Главный бухгалтер Банка

17. Предоставление информации отчетного характера государственным надзорным и статистическим органам Республики Казахстан осуществляется подразделением сводной отчетности.

§2. Информация, раскрываемая дополнительно (общедоступная информация)

18. Дополнительной информацией, подлежащей раскрытию, является:

- 1) основные направления деятельности Банка;
- 2) годовой отчет Банка;
- 3) информация о существенных событиях в жизни Банка;
- 4) информация о структуре Совета директоров и Правления Банка;
- 5) информация о существующих вакансиях, кадровой политике Банка;
- 6) перечень и адреса филиалов Банка;
- 7) сведения об аффилированных лицах;
- 8) информация об акционерах и партнерах Банка;
- 9) информация о стратегическом развитии Банка;
- 10) учетная политика Банка;
- 11) пресс-релизы и рекламно-информационные статьи Банка;
- 12) презентационные сюжеты и рекламные ролики Банка.

19. Информация, указанная в пункте 18, раскрывается в СМИ и является общедоступной на интернет-ресурсе Банка, за исключением подпункта 12) пункта 18 настоящей Политики.

20. В случае необходимости раскрытия дополнительной и добровольной информации, уполномоченными лицами на раскрытие такой информации от имени Банка являются:

- 1) Председатель Правления Банка;
- 2) Члены Правления Банка и Управляющие директора;
- 3) работники ответственного подразделения;
- 4) руководители самостоятельных подразделений центрального аппарата Банка в пределах предоставленных полномочий;

21. Директоры филиалов Банка, а также их заместители вправе публично выступать и предоставлять комментарии только по вопросам деятельности филиала Банка в пределах полномочий, определенных Положением о филиале.

22. Руководители самостоятельных подразделений и директора филиалов Банка не имеют права на раскрытие ранее неопубликованной информации.

§3. Предоставление информации для внешнего интернет-ресурса Банка

23. Обязанность за размещение и обновление информации на интернет-ресурсе Банка лежит на ответственном подразделении и подразделении информационных технологий.

24. Ответственными подразделениями за достоверное, своевременное и актуальное содержание информации, размещаемой на интернет-ресурсе Банка на казахском, русском и английском языках, являются подразделения Банка, указанные в соответствующем распорядительном документе по Банку, регламентирующем порядок формирования и размещения информации на внешнем интернет-ресурсе Банка.

25. На интернет-ресурсе Банка должна быть размещена информация о ставках и тарифах за банковские и иные услуги, оказываемые клиентам. Информация о ставках и тарифах должна быть достоверной и поддерживаться в актуальном состоянии с указанием сведений о датах утверждения и внесения изменений в действующие ставки и тарифы, номеров внутренних документов и органа, их утвердившего (принявшего).

§4. Опубликование информации на полиграфических материалах

26. Банк публикует информацию об основных направлениях деятельности Банка, рекламные материалы и иную информацию на полиграфических материалах по мере возникновения необходимости такой публикации.

27. Информация, подготовленная для размещения на полиграфических материалах, должна быть согласована с подразделением разработки и внедрения банковских продуктов, подразделением продаж и регионального развития, подразделением сводной отчетности, юридическим подразделением, а также с курирующим руководителем ответственного подразделения. Другие подразделения должны привлекаться по мере необходимости, если вопрос касается их деятельности.

28. В случае размещения на государственном языке, информация должна согласовываться с подразделением документационного обеспечения и контроля.

§5. Размещение информации в СМИ

29. Банк размещает и публикует пресс-релизы, статьи, интервью и иную информацию в СМИ, распространяемую на территории и вне Республики Казахстан, по мере возникновения необходимости.

30. В соответствии с принципами раскрытия информации Банк ведет активный диалог с представителями СМИ, посредством осуществления ряда мероприятий, включая:

- 1) распространение пресс-релизов по всем существенным событиям в жизни Банка;
- 2) проведение пресс-конференций и встреч представителей СМИ с руководством Банка;
- 3) оперативные и компетентные ответы на все информационные запросы представителей СМИ, поступающие в Банк;
- 4) участие в конференциях, семинарах и иных публичных мероприятиях;

31. Публикации рекламно-информационного характера (интервью, репортажи, статьи), подготовленные для распространения в СМИ ответственным подразделением, должны предоставляться на согласование подразделению разработки и внедрения банковских продуктов, подразделению продаж и регионального развития, подразделению сводной отчетности, юридическому подразделению, а также руководителю, курирующему ответственное подразделение. Другие подразделения должны привлекаться по мере необходимости, если вопрос касается их деятельности.

32. Публикации рекламно-информационного характера (интервью, репортажи, статьи, рекламные макеты), подготовленные филиалами Банка для размещения в региональных СМИ, должны представляться сотрудниками филиалов в ответственное подразделение для согласования.

33. Имиджевая эксклюзивная информация должна в обязательном порядке представляться на согласование подразделению разработки и внедрения банковских продуктов, подразделению продаж и регионального развития, юридическому подразделению, руководителю, курирующему ответственное подразделение.

34. Сведения для выступления директоров филиалов Банка на пресс-конференциях и в других публичных выступлениях представляются филиалом в ответственное подразделение, далее, при необходимости они согласовываются с заинтересованными подразделениями центрального аппарата Банка.

35. Распространение рекламы о банковских услугах осуществляется Банком в соответствии с законодательством Республики Казахстан, в том числе следующими требованиями:

- 1) реклама Банка должны быть достоверной, распознаваемой без специальных знаний или применения специальных средств непосредственно в момент ее представления;

2) реклама Банка на территории Республики Казахстан, за исключением периодических печатных изданий, распространяется на государственном и русском языках, а также по усмотрению Банка и на других языках;

3) в рекламе Банка, за исключением рекламы на радио, указывается номер лицензии Банка и наименование органа, выдавшего лицензию;

4) в рекламе Банка по займам и вкладам (за исключением межбанковских) ставки вознаграждения указываются в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (реальная стоимость).

§6. Координация работы со СМИ

36. Координация работы со СМИ является исключительной компетенцией ответственного подразделения.

37. Под координацией работы со СМИ понимается:

- 1) общий план взаимодействия со СМИ;
- 2) сбор, систематизация, подготовка и предоставление информации для СМИ;
- 3) определение респондента.

38. Все работники центрального аппарата и филиалов Банка обязаны содействовать ответственному подразделению в получении необходимой информации в рамках своих полномочий в кратчайшие сроки и следовать рекомендациям подразделения по взаимодействию со СМИ.

§7. Порядок взаимодействия со СМИ

39. Весь информационный обмен, кроме объявлений о торгах, вакансиях, закупках товаров, работ и услуг, и прочих, не являющихся репутационно - значимыми, имиджевыми, не формирующими общественное мнение, со СМИ происходит через руководителя ответственного подразделения и пресс-секретаря, которые несут ответственность за обработку, распределение и координацию запросов.

40. Пресс-секретарь формирует базу новостей посредством отчета, предоставляемого ему на еженедельной основе, каждый понедельник от подразделений Центрального аппарата и филиалов Банка. Далее пресс-секретарь определяет приоритетность новости по значимости и определяет информационный повод. В зависимости от статуса информационного повода пресс-секретарь готовит краткое сообщение и рассылает в СМИ или выносит предложение о проведении пресс-конференции. В случае если новость носит внутренний характер, то она размещается на внутреннем сайте Банка.

41. Если запрос поступает от СМИ, пресс-секретарь, согласовав с руководителем подразделения тему запроса, формирует ответ. Для подготовки ответа, при необходимости, могут быть привлечены соответствующие подразделения Банка.

42. Несанкционированные контакты со СМИ на тему деятельности Банка запрещены всем работникам Банка, за исключением руководства Банка, указанном в пункте 20 Политики.

43. Работники Банка, которые контактируют со СМИ, должны соблюдать утвержденный Советом директоров Кодекс деловой этики АО «Жилстройсбербанк Казахстана».

44. Руководство Банка при несанкционированных контактах со СМИ на тему деятельности Банка должно проинформировать руководителя ответственного подразделения о контакте, в течение одного рабочего дня с момента такого контакта.

§8. Комментирование слухов

45. На запросы, касающиеся слухов и иной неподтвержденной информации, уполномоченные представители Банка могут только сообщить следующее: «Политика раскрытия информации Банка не допускает комментирование слухов и предположений». В случае если от представителей государственных органов поступает официальный запрос, касающийся слухов и предположений о деятельности Банка, для проработки и подготовки официального ответа данный запрос направляется заинтересованным подразделениям Банка.

46. Ответственное подразделение должно вести постоянный мониторинг СМИ по всей территории Республики Казахстан и, при появлении негативной информации, публикаций, официальных заявлений, в отношении Банка, немедленно сообщать курирующему члену Правления/Управляющему директору, в юридическое подразделение, в подразделение риск-менеджмента и в подразделение комплаенс-контроля. Ответственным за своевременное выявление репутационного риска в СМИ является ответственное подразделение.

47. В случаях непредвиденных ситуаций ответственным лицом за комментарии по вопросам представителей СМИ является ответственное подразделение (начальник, пресс-секретарь), по согласованию представляемой информации с Председателем Правления Банка.

§9. Конфиденциальная информация

48. Банк принимает меры по защите конфиденциальной информации в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Банка.

49. Правление Банка обеспечивает соблюдение режима конфиденциальности в целях защиты конфиденциальной информации, служебной, коммерческой и иной охраняемой законом тайны, предотвращения возможного ущерба от разглашения или несанкционированной утечки деловой информации, исключения фактов незаконного использования этой информации любыми заинтересованными лицами.

50. Информация, являющаяся конфиденциальной, указана в Перечне сведений ограниченного распространения, подлежащих защите в акционерном обществе «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана», утвержденном Советом директоров.

51. Сведения, составляющие банковскую тайну, могут быть раскрыты только по основаниям и в порядке, определенном законодательством Республики Казахстан.

52. Порядок работы с документами и сведениями ограниченного распространения установлен внутренними документами Банка.

53. Сохранение конфиденциальной информации и банковской тайны является обязанностью всех работников Банка.

54. В случае нарушения пункта 53 Политики, повлекшего за собой материальный ущерб и репутационные риски, виновные в таком нарушении лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

55. Контроль над предотвращением передачи конфиденциальной информации в процессе раскрытия информации осуществляет подразделение безопасности.

Глава 4. Заключительные положения

56. Перечень раскрываемой информации может изменяться в зависимости от действующего законодательства, норм и требований уполномоченного органа Республики Казахстан.

57. Политика утверждается Советом директоров Банка и подлежит ежегодному анализу на предмет внесения изменений, в случае необходимости.

58. Оценка деятельности Банка на соответствие настоящей Политике выполняется Правлением Банка ежегодно, в установленном Правлением Банка порядке 59. Контроль за соблюдением настоящей Политики возложен на члена Правления/Управляющего директора, курирующего ответственное подразделение.

(пункт 58 изменен согласно решению Совета директоров №12 от 05.07.2017 г.)

60. Нормы настоящей Политики обязательны для исполнения всеми подразделениями центрального аппарата, филиалами Банка.

61. За нарушение требований настоящей Политики работники Банка несут ответственность, установленную законодательством Республики Казахстан.