

	Высший документ	Устав АО «Жилстройсбербанк Казахстана»
	Владелец документа	Департамент по работе с персоналом
	Разработал	Мадиева А. – начальник Управления учета персонала Департамента по работе с персоналом
	Версия	№ 1
	Утверждено	Решение Совета директоров Банка от 30.10.2015 г. (протокол №17)
	Дата вступления в силу	30.10.2015 г.

**Кодекс деловой этики
АО «Жилстройсбербанк Казахстана»**

г. Алматы, 2015 год

Оглавление

Глава 1. Общие положения.....	2
Глава 2. Ценности, этические принципы.....	2
Глава 3. Этические нормы деловых взаимоотношений.....	3
Глава 4. Этические нормы.....	4
Глава 5. Институт Омбудсмена.....	8
Приложение №1.....	9

Глава 1. Общие положения.

1. Настоящий Кодекс деловой этики АО «Жилстройсбербанк Казахстана» (далее – Кодекс) разработан в соответствии с положениями законодательства Республики Казахстан, Устава и внутренними документами АО «Жилстройсбербанк Казахстана» (далее – Банк), Кодекса деловой этики АО «НУХ «Байтерек», с учетом признанных мировых стандартов делового поведения и корпоративного управления и представляет собой свод правил, устанавливающих основополагающие ценности и принципы корпоративной (деловой) этики, которым руководствуются работники Банка.

2. Цели настоящего Кодекса:

1) Закрепление ключевых ценностей и принципов деловой этики, которыми руководствуются работники в своей деятельности как при принятии стратегически важных решений, так и в повседневных ситуациях. Деловая этика — правила и нормы служебного поведения, система идеалов, на которые опирается работник Банка чтобы достичь поставленной цели;

2) Единое понимание и исполнение норм деловой этики, развитие единой корпоративной культуры, основанной на высоких этических стандартах, атмосфере доверия и взаимного уважения;

3) Сохранение и повышение доверия к Банку со стороны общества;

4) Развитие единой корпоративной культуры, основанной на высоких этических стандартах.

3. Кодекс распространяется на членов Совета директоров Банка и на всех работников Банка вне зависимости от занимаемой должности и применяется наравне с иными внутренними документами Банка.

Работники руководствуются требованиями Кодекса во взаимоотношениях с Единственным акционером, членами Совета директоров, Правлением, коллегами, клиентами, партнерами, поставщиками.

Глава 2. Ценности, этические принципы

4. Основополагающими ценностями Банка являются

1) **Развитие и инновации:** Банк постоянно работает над улучшением клиентского сервиса, качеством внутренних процессов и нетерпимо относится к любым проявлениям неэффективности, всегда открыт для инноваций и развития, активно внедряет новейшие банковские и управленческие технологии. Банк поддерживает стремление работников к саморазвитию.

2) **Результативность и меритократия:** Банк привержен самым высоким стандартам в достижении целей, поддерживает культуру ориентации на результат, для этого ставит четкие цели, достигает их в срок, с обоснованными ресурсами, регулярно оценивает результаты. Меритократия – справедливая и объективная оценка индивидуальных усилий, способностей и достижений каждого работника.

3) **Команда и уважение:** атмосфера взаимного уважения является приоритетом Банка. Руководство Банка осознает вклад каждого в достижении командных целей, что создает основу для взаимного доверия.

4) **Инициативность и командный дух:** самостоятельное и активное стремление работников в оптимизации производственного процесса. Сотрудничество для достижения высоких результатов от совместной деятельности и единых намерений.

5. Этические принципы.

1) Равные возможности и запрет на дискриминацию.

Банк предоставляет равные возможности и ни при каких обстоятельствах не допускает дискриминацию по половым, возрастным, расовым, политическим, религиозным и другим подобным мотивам.

2) Подбор и продвижение кадров осуществляется исключительно на основе профессиональных знаний, опыта и компетенций согласно внутренним документам Банка, исключая какие-либо проявления дискриминации. Продвижение по карьере основывается на объективной оценке результатов деятельности, квалификации и компетенции.

3) Равные возможности в обучении.

Банк предоставляет всем работникам равные возможности для развития, которые зависят от достигнутых результатов, компетенции и квалификации. В свою очередь, Банк ожидает от всех членов коллектива инициативы, стремления получать новые знания и готовности делиться этими знаниями с коллегами.

Не допускается предоставление каких-либо привилегий и льгот отдельным работникам Банка.

4) Справедливость вознаграждения.

В области установления справедливого вознаграждения Банк основывается на признании результатов труда и достижения ключевых показателей деятельности, уровне квалификации и компетенций, сложности и качества выполняемой работы.

Глава 3. Этические нормы деловых взаимоотношений

6. Руководящие работники и работники Банка должны:

- 1) уважительно относиться к государственным символам – Государственный Флаг, государственный Герб, Государственный Гимн;
- 2) уважительно относиться к корпоративной символике;
- 3) соблюдать общепринятые морально-этические нормы, уважительно относиться к государственному языку и другим языкам, традициям и обычаям народов;
- 4) быть вежливыми и корректными;
- 5) быть нетерпимыми к безразличию и грубости;
- 6) оказывать поддержку и помощь коллегам;
- 7) всегда благодарить за содействие, даже если оно оказано не в полной мере;
- 8) быть внимательным к чужому мнению;
- 9) обеспечивать единство слова и дела, выполнять обещания;
- 10) не скрывать/признавать свои ошибки.

7. Руководящие работники и работники Банка принимают на себя следующие обязательства по отношению Кодексу:

- 1) внимательно изучить, понять и добросовестно следовать требованиям деловой этики и правилам поведения, установленным настоящим Кодексом;
- 2) добросовестно, профессионально, эффективно и беспристрастно исполнять свои должностные функции и обязанности;
- 3) нести ответственность за принятые на себя обязательства вне зависимости от статуса и должности;
- 4) оказывать содействие при проведении расследований по вопросам нарушений принципов деловой этики и правил поведения;
- 5) соблюдать требования и процедуры информационной безопасности;
- 6) Председатель Правления Банка лично обращается к работникам Банка, с акцентированием важности соблюдения Кодекса, являющегося основой контрольной среды и создания эффективной системы внутреннего контроля (через видео-обращения, через электронные письма, через сайт, на совещаниях, на корпоративных мероприятиях).

8. Руководящие работники и руководители среднего звена Банка должны:

- 1) принимать управленческие решения, соответствующие требованиям Кодекса, на принципах прозрачности и беспристрастности;
- 2) личным примером показывать приверженность требованиям Кодекса, в том числе путем формирования культуры поведения, при которой работники Банка свободно выражают озабоченность несоблюдением требований деловой этики и правил поведения;

3) уделять время созданию командного духа среди подчиненных, сплочению коллектива в команду, объединенную общей миссией, ценностями и принципами Банка;

4) консультировать и наставлять подчиненных;

5) предоставлять, в том числе в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, достоверную информацию своевременно, без нарушения норм конфиденциальности.

9. Руководящие работники и руководители среднего звена Банка несут ответственность за создание системы предотвращения, выявления и разрешения ситуаций, связанных с нарушениями требований деловой этики и правил поведения.

Руководящие работники и руководители среднего звена Банка обеспечивают соблюдение работниками Банка требований настоящего Кодекса.

10. Банк взаимодействует с деловыми партнерами на принципах взаимной выгоды, прозрачности и полной ответственности за принятые на себя обязательства в соответствии с условиями договоров на принципах законности, честности и эффективности.

11. Банк соблюдает условия договоров с деловыми партнерами и выполняет свои обязательства по отношению к ним.

12. Выбор поставщиков товаров, работ, услуг осуществляется Банком на прозрачной основе в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и внутренними документами, и основывается на предпочтении лучшей цены, качества и условий поставок товаров, работ и услуг, а также хорошей деловой репутации контрагента.

13. Банк не допускает в своей деятельности предоставления деловым партнерам необоснованных льгот и привилегий.

Глава 4. Этические нормы

14. Конфиденциальность информации

1) Банк обеспечивает меры по охране конфиденциальной информации, предотвращению потери, незаконного использования и распространения конфиденциальной информации: сведений, относящихся к коммерческой тайне, банковской тайне, персональные данные.

2) Каждый руководящий работник и работник Банка, проявляет особую степень ответственности при работе с данными, составляющими конфиденциальную информацию, в том числе с персональными данными в соответствии с законодательством Республики Казахстан, внутренними документами Банка и предпринимает все необходимые меры для защиты такой информации.

3) Руководящие работники и работники Банка обязательно проходят ознакомление с внутренними документами Банка касательно конфиденциальности информации. При исполнении обязанностей каждый руководящий работник и работник должен соблюдать требования внутренних документов Банка, регулирующие конфиденциальность информации.

4) Руководящие работники и работники Банка должны заботиться о предотвращении несанкционированного доступа и разглашения конфиденциальной информации другим работникам, не обладающим доступом к конфиденциальной информации, а также любым третьим лицам вне Банка, а также не допускать потери или уничтожения данных.

5) Руководящие работники и работники Банка обязаны не разглашать конфиденциальную информацию на время осуществления ими трудовой деятельности за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, а также после прекращения ими трудовой деятельности в Банке в соответствии с принятыми обязательствами.

6) При получении сведений о нарушении процедуры соблюдения конфиденциальности информации или нарушении безопасности систем или устройств работнику необходимо незамедлительно сообщить о данном факте в порядке, установленном внутренним документом Банка.

15. Недопустимость конфликта интересов.

1) Конфликт интересов - противоречия между личной заинтересованностью должностных лиц Банка и (или) его работников и надлежащим исполнением ими своих должностных полномочий или имущественными и иными интересами Банка и (или) его работников и (или) клиентов, которое может повлечь за собой неблагоприятные последствия для Банка и (или) его клиентов.

2) Ситуация конфликта интересов возникает, когда работнику открывается возможность извлечь материальную или иную выгоду для себя лично, для родственников или друзей в ущерб коммерческим, корпоративным или иным интересам Банка.

3) Реальных конфликтов следует избегать, о потенциальных нужно письменно заявить непосредственному руководителю и зарегистрировать заявление о фактах и обстоятельствах конфликта интереса. Основное правило при наступлении ситуации конфликта интересов – это информационная открытость и прозрачность.

4) С целью соблюдения этических норм, недопущения действий, которые могут привести к возникновению репутационного риска, использованию их статуса в личных, групповых и иных неслужебных интересах, нижеперечисленные работники Банка добровольно принимают на себя следующие ограничения:

- Члены Совета Директоров, члены Правления, Управляющие директора, главный бухгалтер Банка, руководитель службы внутреннего аудита, Главный комплаенс-контролер, директора филиалов Банка, не принимают участия в Программе развития регионов до 2020 года, утвержденной Постановлением Правительства Республики Казахстан от 28.06.2014г. №728, Пилотном проекте по жилищному строительству в Восточно-Казахстанской области, утвержденного постановлением Правления Банка №165 от 19.08.2015г., по направлениям, реализуемым Банком, при этом, данное требование распространяется также на семью указанных работников (супруг(а), несовершеннолетние дети);

- Остальные члены семьи вышеперечисленных лиц Банка, вправе принимать участие в Программе развития регионов до 2020 года, утвержденной Постановлением Правительства Республики Казахстан от 28.06.2014г. №728, Пилотном проекте по жилищному строительству в Восточно-Казахстанской области, утвержденного постановлением Правления Банка №165 от 19.08.2015г., по направлениям, реализуемым Банком, на условиях, предусмотренных внутренними документами Банка.

Обязательство указанных лиц о принятии ограничений фиксируется подразделением по работе с персоналом Банка согласно Приложению №1 к настоящему Кодексу.

16. Недопустимость коррупции и мошенничества.

1) Банк прилагает все усилия для недопущения коррупционных и других противоправных действий с целью получения или сохранения неоправданных выгод и преимуществ, как со стороны заинтересованных лиц, так и со стороны работников Банка.

2) Банк занимает жесткую позицию в отношении неприемлемости коррупции и мошенничества. Не допускается получение и дарение дорогостоящих подарков или иных выгод, за исключением сувенирной брендовой продукции в отношениях с партнерами, поставщиками, представителями государственных органов и т.д. Таким образом, разрешены символические знаки внимания, сувениры в соответствии с общепринятыми нормами вежливости и гостеприимства или при проведении протокольных и иных официальных мероприятий.

3) Банк признает, что на практике бывают ситуации, когда подарки оправданы и формируют хорошие деловые отношения, но следование данным правилам позволяет сохранить высокую репутацию и оградить самого работника от необоснованных обвинений в недостойном поведении.

4) Работники Банка обязаны доводить до сведения руководства о ставших им известными случаях коррупционных правонарушений.

5) Факты коррупции/мошенничества/хищения могут быть выявлены по сообщениям работников/клиентов/поставщиков Банка и другими лицами, при абсолютной гарантии сохранения конфиденциальности.

6) Основные принципы деятельности Банка по предотвращению мошенничества устанавливаются отдельными внутренними документами Банка.

7) Обезличенно размещается на внутреннем сайте Банка информация о фактах коррупции/нарушений/мошенничеств и примененных дисциплинарных взысканиях для осведомленности работников Банка.

17. Содействие в расследованиях.

1) Работники Банка обязаны оказывать полное содействие при проведении каких-либо санкционированных внутренних или внешних расследований. Работникам не следует утаивать или отказываться предоставлять соответствующую информацию имеющую отношение к расследованию, работники обязаны соблюдать конфиденциальность расследования.

Кодекс деловой этики

АО «Жилстройсбербанк Казахстана»

2) Предоставление ложных заявлений или дезинформации внутренним и внешним аудиторам, ответственным лицам, комиссиям, следователям, юрисконсультам, инспекторам или представителям иных государственных учреждений может стать основанием для принятия мер дисциплинарного воздействия в отношении работника.

18. Корпоративная культура.

1) Цель Банка в части формирования корпоративной культуры состоит в достижении следующих условий:

- руководители создают климат, который мотивирует работников прикладывать максимальные усилия для достижения результатов;
- поощряются инициатива и инновационные инициативы каждого работника;
- самосовершенствование и саморазвитие являются осознанной необходимостью;
- работники Банка фокусируются на конечном результате и успехе общего дела;
- каждый работник Банка понимает свою роль и значение в достижении стратегических целей;
- каждое решение принимается с учетом социальной направленности бизнеса и ориентации на основных заинтересованных лиц Банка;

2) Работники Банка обязаны соблюдать правила Банка по документообороту и хранить в порядке всю необходимую документацию. Все работники Банка должны содержать свое рабочее место в аккуратном и презентабельном виде.

3) Работникам Банка во время исполнения своих служебных обязанностей рекомендуется придерживаться норм делового стиля и выборе одежды, обуви, прически, в целях поддержания достойного и профессионального имиджа Банка.

4) Работникам Банка необходимо придерживаться норм культуры ведения переговоров, в том числе телефонных. Деловые переговоры должны вестись в уважительном и спокойном тоне, без допущения проявления негативных эмоций и повышения голоса.

5) Не должно возникать ситуаций, когда посторонние посетители находятся в кабинете одни. В случае отсутствия работника, к которому пришел посетитель, необходимо вежливо перенаправить его, дав подробные объяснения о том, кто может решить возникшую у посетителя проблему.

6) Банк приветствует инициативность работников в общественной жизни, поддержку проведения корпоративных мероприятий личным участием.

Работники должны соблюдать общепринятые правила этикета во время проведения корпоративных мероприятий.

7) Работники должны осознавать влияние своего поведения на репутацию Банка и избегать действий, не совместимых с имиджем работника Банка.

19. Безопасность и охрана труда.

1) Банк соблюдает безопасность и охрану труда в соответствии с требованиями законодательства в данной сфере.

Банк обеспечивает правильную организацию труда работников на рабочих местах и создает безопасные условия труда, соответствующие требованиям законодательства Республики Казахстан в этой области.

2) При выполнении своих служебных обязанностей, а также во время нахождения в помещениях Банка работники должны строго соблюдать правила техники безопасности, принятые и разработанные Банком. Нарушение установленных правил техники безопасности, совершенное умышленно либо по неосторожности, и создание при этом угрозы, как собственной жизни и здоровью, так и окружающих является грубым нарушением трудовой дисциплины.

20. Представление интересов Банка.

1) Банк стремится к повышению уровня информированности общественности как внутри Казахстана, так и за его пределами, о своей деятельности. Это может способствовать формированию положительного общественного мнения о Банке и укреплению доверия со стороны инвесторов и общественности.

2) Банк следит за соблюдением высоких этических стандартов в отношениях с общественностью и средствами массовой информации (далее – СМИ). Банк не допускает распространения недостоверной информации, сокрытия и/или искажения фактов в публичных выступлениях.

3) При выступлении от имени Банка работники Банка обязаны соблюдать общепринятые нормы профессионального поведения и деловой этики, распространять только достоверную информацию, а также не допускать разглашения конфиденциальной информации.

4) Высказываться от имени Банка, в том числе при общении с представителями СМИ можно только при согласовании с подразделением по связям с общественностью, так как несогласованная и неточная информация может нанести ущерб репутации Банка.

5) При комментариях касательно социально – политических вопросов работник должен четко проинформировать, что данная оценка является его частным мнением и не является официальной позицией Банка.

21. Использование ресурсов.

Работники Банка должны придерживаться требований по бережному, честному и эффективному использованию всех ресурсов.

Под ресурсами понимается как физическое имущество: помещения, материалы, транспорт, так и нематериальные: время, интеллектуальная собственность, интернет и т.д.

Не допускается использование ресурсов в личных целях.

22. Обратная связь от работников, порядок рассмотрения фактов нарушений.

1) У работника всегда есть возможность получить консультации по исполнению Кодекса, а также заявить о нарушениях положений Кодекса и других нарушений законодательства и внутренних документов Банка, в том числе в порядке, установленном внутренним документом Банка, регулирующим порядок информирования о нарушениях, обратившись к:

- Главному комплаенс – контролеру/Подразделению комплаенс-контроля;
- Директору Департамента по работе с персоналом;
- на «горячую линию» redline@hcsbk.kz

2) Все факты нарушения Кодекса рассматривает Комитет по кадровым вопросам с привлечением Главного комплаенс - контролера.

3) Результаты рассмотрения и принятые решения доводятся до обратившегося работника.

4) При необходимости работник может обратиться анонимно. Вне зависимости от способа обращения, члены Комитета по кадровым вопросам и Главный комплаенс - контролер и директор Департамента по работе с персоналом гарантируют конфиденциальность обращения.

5) Банк обязуется защищать права тех, кто добросовестно сообщает о нарушениях и не допустит их преследования.

23. Ознакомление с Кодексом, мониторинг знаний и исполнения, контроль соблюдения.

1) Кодекс является доступным документом и публикуется на внешнем сайте и внутреннем портале Банка.

2) Каждый новый работник в обязательном порядке ознакомливается с Кодексом, информация об изменении Кодекса доносится до всех работников.

3) Разъяснение положений Кодекса является обязанностью каждого руководителя в отношении подчиненных.

Личный пример руководителя в соблюдении требований Кодекса – один из основных инструментов к пониманию и соблюдению этических принципов.

4) Банк осуществляет регулярную оценку знаний Кодекса и анализирует в какой мере они реализуются на практике.

5) Несоблюдение какого-либо из положений Кодекса – серьезное нарушение, которое может повлечь дисциплинарное взыскание вплоть до расторжения трудового договора, в соответствии с трудовым законодательством Республики Казахстан.

6) Контроль за обеспечением соблюдения настоящего Кодекса возлагается на руководящих работников и руководителей структурных подразделений. Руководители структурных подразделений Банка вправе:

1) вносить предложения руководству Банка о поощрении работников своего подразделения, неукоснительно соблюдающих настоящий Кодекс;

2) делать замечания своим подчиненным относительно соблюдения настоящего Кодекса;

3) вносить предложения руководству Банка о применении дисциплинарных мер к работникам своего подразделения, поведение которых противоречит требованиям настоящего Кодекса.

Глава 5. Институт Омбудсмена

24. Статус Омбудсмена

1) Назначение и досрочное прекращение полномочий Омбудсмена осуществляется Советом директоров Банка. Присутствие кандидата(-ов) для назначения Омбудсменом на указанном заседании обязательно.

2) Омбудсмен осуществляет свою деятельность в соответствии с законодательством Республики Казахстан, Уставом, Кодексом корпоративного управления Банка, настоящим Кодексом и иными внутренними документами Банка.

3) Срок полномочий Омбудсмена составляет два года. Омбудсмен может переизбираться неограниченное число раз. В решении Совета директоров о назначении Омбудсмена указывается срок его полномочий.

25. Предложения по кандидатуре для назначения Омбудсменом могут быть внесены Советом директоров Банка, Правлением Банка, работниками Банка.

26. Основными функциями Омбудсмена являются:

- сбор сведений несоблюдения положения Кодекса,
- консультация руководящих работников и работников Банка по положениям Кодекса,
- инициация рассмотрения споров по нарушению положений Кодекса и участие в их урегулировании. В части корпоративных конфликтов и конфликтов интересов Омбудсмен координирует свои действия с лицами, ответственными за разрешение корпоративных конфликтов и конфликтов интересов.

27. При возникновении случаев нарушений положений Кодекса работники Банка вправе обратиться Омбудсмену как в письменной, так и в устной форме.

Анонимные обращения не подлежат рассмотрению, за исключением случаев, когда в таком обращении содержатся сведения о готовящихся или совершенных уголовных правонарушениях либо об угрозе государственной или общественной безопасности и которое подлежит немедленному перенаправлению в государственные органы в соответствии с их компетенцией.

28. Права и обязанности Омбудсмена

1) Омбудсмен вправе:

- инициировать проведение процедур по выявлению нарушений положений Кодекса, как на основании поступивших обращений, так и по собственной инициативе;
- обращаться лично к руководящим работникам и работникам Банка по вопросам несоблюдения Кодекса;
- давать руководящим работникам и работникам Банка разъяснения и толкование положений Кодекса.

29. Омбудсмен обязан:

- обеспечить защиту (в рамках, установленных трудовым законодательством процедур) работников, на период проведения процедур рассмотрения споров по вопросам нарушения Кодекса, на случай возникновения ситуаций их принудительного увольнения по причине инициации рассмотрения таких дел;
- вести учет обращений руководящих работников и работников, а также деловых партнеров и заинтересованных лиц по вопросам несоблюдения положений Кодекса;
- в течение пяти рабочих дней предоставлять разъяснения положений Кодекса работникам Банка в случае их обращения;
- соблюдать независимость и непредвзятость при участии рассмотрения споров по вопросам несоблюдения Кодекса;
- обеспечить анонимность руководящего работника и работника Банка, обратившегося по факту нарушения положений Кодекса (в случае пожелания остаться анонимным).

**ОБЯЗАТЕЛЬСТВО
о принятии ограничений**

Я, _____,
(фамилия, имя, отчество)

(указать должность)

в целях соблюдения требований Кодекса деловой этики АО «Жилстройсбербанк Казахстана» и недопущения действий, которые могут привести к использованию моего статуса и основанного на нем авторитета в личных, групповых и иных неслужебных интересах, а также исключения возможных репутационных рисков для АО «Жилстройсбербанк Казахстана» (далее – Банк), добровольно принимаю на себя ограничения, связанные с отказом участия в Программе развития регионов до 2020 года, утвержденной Постановлением Правительства Республики Казахстан от 28.06.2014г. №728, Пилотном проекте по жилищному строительству в Восточно-Казахстанской области, утвержденного постановлением Правления Банка №165 от 19.08.2015г., по направлениям, реализуемым Банком.

Дополнительно обязуюсь принять все необходимые и допустимые меры по недопущению участия в Программе развития регионов до 2020 года, утвержденной Постановлением Правительства Республики Казахстан от 28.06.2014г. №728, Пилотном проекте по жилищному строительству в Восточно-Казахстанской области, утвержденного постановлением Правления Банка №165 от 19.08.2015г., по направлениям, реализуемым Банком, моей/моего супруги/супруга, моих детей несовершеннолетнего возраста.

Данное обязательство, свидетельствует о моем согласии на принятие ограничений.

подпись, ФИО должность