**Кодекс деловой этики**

**АО "Отбасы банк"**

(Титульный лист изложен в редакции решения Совета директоров от 27.12.2023 г. (протокол №16)), по всему тексту Кодекса слова "по работе с персоналом" заменить словами "по управлению человеческими ресурсами и организационной деятельностью" в соответствии с решением Совета директоров от 27.12.2023 г. (протокол №16))

**г. Алматы, 2015 год**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Номер версии** | **Реквизиты решения органа Банка об утверждении изменений/дополнений** | **Порядок введения в действие утвержденных изменений/дополнений** |
|  | Решение СД от 21.07.2017 г. (протокол № 13) | Со дня принятия решения |
|  | Решение СД от 20.03.2020 г. (протокол № 3) | Со дня принятия решения |
|  | Решение СД от 17.06.2020 г. (протокол № 5) | Со дня принятия решения |
|  | Решение СД от 28.03.2023 г. (протокол № 4) | Со дня принятия решения |
|  | Решение СД от 27.12.2023 г. (протокол № 16) | Со дня принятия решения |

Оглавление

[**Глава 1. Общие положения.** 2](#_Toc433888052)

[**Глава 2. Ценности, этические принципы** 3](#_Toc433888053)

[**Глава 3. Этические нормы деловых взаимоотношений** 4](#_Toc433888054)

[**Глава 4. Этические нормы** 7](#_Toc433888055)

[**Глава 5. Институт Омбудсмена** 14](#_Toc433888056)

[Приложение №1 16](#_Toc433888057)

### **Глава 1. Общие положения.**

**1.** Настоящий Кодекс деловой этики АО "Отбасы банк" (далее – Кодекс) разработан в соответствии с положениями законодательства Республики Казахстан, Устава и внутренними документами АО "Отбасы банк" (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/сотрудники Банка, в том числе руководящие работники Банка. (дополнен решением СД от 21.07.2017 года протокол № 13, от 20.03.2020 года протокол № 2, изменен решением СД от 28.03.2023 года протокол № 4)

**2.** Цели настоящего Кодекса:

1) закрепление ключевых ценностей и принципов деловой этики, которыми руководствуются работники/сотрудники 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/сотрудник 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 Банкусо стороны общества;

4) развитие единой корпоративной культуры, основанной на высоких этических стандартах. (изменен решением СД от 21.07.2017 года протокол № 13, дополнен решением СД от 20.03.2020 года протокол № 2)

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

Работники/сотрудники руководствуются требованиями Кодекса во взаимоотношениях с Единственным акционером, членами Совета директоров, Правлением, коллегами, клиентами, партнерами, поставщиками. (дополнен решением СД от 20.03.2020 года протокол № 2)

**3-1.** В настоящем Кодексе используются следующие основные понятия:

1) государственная программа — программа, направленная на развитие жилищного строительства и повышения доступности жилья для населения, реализуемая за счет республиканского и местного бюджета;

2) месячный расчетный показатель (МРП) - это показатель, используемый в Казахстане для исчисления пенсий, пособий и иных социальных выплат, а также для применения штрафных санкций, расчёта налогов и других платежей;

3) руководящий работник — Председатель или член Совета директоров, Председатель или член Правления, главный бухгалтер Банка, иной руководитель Банка, осуществляющий координацию и (или) контроль за деятельностью структурных подразделений банка и обладающий правом подписи документов, на основании которых проводятся банковские операции;

4) руководитель среднего звена – руководитель (его заместитель) самостоятельного структурного подразделения Центрального аппарата, директор (его заместитель) филиала. (дополнен решением СД от 21.07.2017 года протокол № 13)

5) работник Банка лицо, заключившее трудовой договор с Банком;

6) сотрудник Банка лицо, заключившее договор гражданско-правового характера с Банком;

(пп 5), 6) дополнены решением СД от 20.03.2020 года протокол № 2)

7) Омбудсмен – лицо, назначаемое Советом директоров Банка, роль которого заключается в консультировании обратившихся к нему работников/сотрудников Банка, и оказании содействия в разрешении трудовых споров, конфликтов, проблемных вопросов социально-трудового характера, а также в соблюдении принципов деловой этики работниками/сотрудниками; (пп 7) дополнен решением СД от 17.06.2020 года протокол № 5)

8) Харрасмент - поведение человека, причиняющее неудобство или даже вред другому человеку, нарушающее неприкосновенность его частной жизни;

9) Дискриминация - всякое различие, недопущение или предпочтение, проводимое по признаку расы, цвета кожи, гендера, религии, политических убеждений, национального происхождения или социальной принадлежности, приводящее к уничтожению или нарушению равенства возможностей или обращения в области труда и занятий. (Пункт 3-1 дополнен пп 8) и 9) в редакции решения Совета директоров от 27.12.2023 г. (протокол №16))

### **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/сотрудников 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/сотрудника.

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/сотрудников в оптимизации производственного процесса. Сотрудничество для достижения высоких результатов от совместной деятельности и единых намерений. (дополнен решением СД от 20.03.2020 года протокол № 2)

**5.** Этические принципы.

1) 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) Банк предоставляет всем работникам/сотрудникам 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/сотрудникам Банка. (дополнен решением СД от 20.03.2020 года протокол № 2)

4) 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. (изменен решением СД от 21.07.2017 года протокол № 13)

### **Глава 3. Этические нормы деловых взаимоотношений**

**6.** Руководящие работники и работники/сотрудники 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; (дополнен решением СД от 20.03.2020 года протокол № 2)

11) быть честными, справедливыми, скромными;

12) обеспечивать законность и справедливость принимаемых ими решений;

13) противостоять действиям, наносящим ущерб интересам Банка, препятствующим или снижающим эффективность функционирования Банка;

14) повышать свой профессиональный уровень и квалификацию для эффективного исполнения служебных обязанностей/обязанностей по договору возмездного оказания услуг, соблюдать установленные законами Республики Казахстан ограничения и запреты при их наличии;

15) своими действиями и поведением не давать повода для критики со стороны общества, не допускать преследования за критику, использовать конструктивную критику для устранения недостатков и улучшения своей деятельности;

16) не распространять сведения, не соответствующие действительности;

17) неукоснительно соблюдать служебную дисциплину, добросовестно, беспристрастно и качественно исполнять свои служебные обязанности/обязанности по договору возмездного оказания услуг, рационально и эффективно использовать рабочее время;

18) соблюдать деловой этикет и правила официального поведения; (пп 11) – 18) дополнены решением СД от 17.06.2020 года протокол № 5)

19) сообщать непосредственному руководителю, Омбудсмену, или на "горячую линию" о ненадлежащем поведении и обращении, носящих дискриминационный, преследующий, оскорбительный или нежелательный характер;

20) поощрять командную работу и выражение различных точек зрения работников/сотрудников;

21) избегать пословиц, идиом и других словесных выражений, носящих дискриминационный характер и укрепляющих гендерное неравенство;

22) предупреждать решения и поведения других работников/сотрудников, которые основаны на осознанных или неосознанных предубеждениях и предрассудках;

23) непредвзято относиться к конструктивной критике и получению обратной связи относительно того, как другие работники/сотрудники воспринимают ваше поведение;

24) относиться к другим работникам/сотрудникам с достоинством и уважением;

25) поддерживать гибкий рабочий график с учетом потребностей разных сотрудников, принимая во внимание характер их обязанностей и работы;

26) оказывать содействие гендерному равенству при осуществлении деятельности Банка и построение процесса, при котором в любом запланированном мероприятии или проекте потребности женщин учитываются равно, как и потребности мужчин;

27) создавать социальную, физическую и психологическую среду, которая способствует равному и справедливому отношению к мужчинам и женщинам;

28) преодолевать все формы и проявления дискриминации по половому признаку. (Пункт 6 дополнен пп. 19), 20), 21), 22), 23), 24), 25), 26), 27), 28) в редакции решения Совета директоров от 27.12.2023 г. (протокол №16))

**7.** Руководящие работники и работники/сотрудники 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/сотрудникам 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). (дополнен решением СД от 20.03.2020 года протокол № 2)

**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 /сотрудники Банка свободно выражают озабоченность несоблюдением требований деловой этики и правил поведения; (дополнен решением СД от 20.03.2020 года протокол № 2)

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.

**8-1.** Руководящие работники и руководители среднего звена Банка в отношениях с подчиненными должны:

1) своим поведением служить примером беспристрастности, справедливости, бескорыстия, уважительного отношения к чести и достоинству личности;

2) обеспечивать соблюдение принципов меритократии, при решении кадровых вопросов не оказывать предпочтения по признакам родства, землячества и личной преданности;

3) проявлять справедливость и объективность при оценке результатов их деятельности, а также применения мер поощрения и взысканий;

4) принимать меры, направленные на охрану труда, здоровья, создание безопасных и необходимых условий для эффективной деятельности, а также создание благоприятной морально-психологической атмосферы, исключающей любые формы дискриминации и посягательств на честь и достоинство работников/сотрудников;

5) не использовать служебное положение для оказания влияния на их деятельность при решении вопросов неслужебного характера;

6) не принуждать совершению противоправных поступков, а также поступков, несовместимых общепринятыми морально-этическими нормами;

7) не допускать по отношению к ним необоснованных обвинений, фактов грубости, унижения достоинства, бестактности и некорректного поведения.

**8-2.** Работники, занимающие нижестоящие должности/сотрудники Банка должны:

1) при выполнении поручений представлять только объективные и достоверные сведения;

2) не допускать действий (бездействий), препятствующих выполнению правомерных поручений руководителя;

3) не допускать в отношении руководства проявлений личной преданности, стремления к получению выгод и преимуществ за счет их должностных возможностей. (п. 8-1, 8-2 дополнены решением СД от 17.06.2020 года протокол № 5)

**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/сотрудниками Банка требований настоящего Кодекса. (дополнен решением СД от 20.03.2020 года протокол № 2)

**9-1.** Руководящие работники, работники/сотрудники Банка не могут открыто демонстрировать свои религиозные убеждения в коллективе, принуждать подчиненных к участию в деятельности общественных и религиозных объединений, других некоммерческих организаций.

**9-2.** Работники/сотрудники Банка в служебных отношениях с коллегами должны:

1) способствовать установлению и укреплению в коллективе деловых и доброжелательных взаимоотношений и конструктивного сотрудничества;

2) пресекать либо принимать иные меры по недопущению нарушений норм служебной этики со стороны других работников/сотрудников;

3) воздерживаться от обсуждения личных и профессиональных качеств коллег, порочащих их честь и достоинство в коллективе;

4) не допускать действий (бездействий), препятствующих выполнению коллегами их должностных обязанностей/обязанностей по договору возмездного оказания услуг. (дополнен решением СД от 17.06.2020 года протокол № 5)

**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/сотрудник 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/сотрудник должен соблюдать требования внутренних документов Банка, регулирующие конфиденциальность информации.

4) Руководящие работники и работники/сотрудники Банка должны заботиться о предотвращении несанкционированного доступа и разглашения конфиденциальной информации другим работникам/сотрудникам, 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/возмездного оказания услуг 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/сотруднику необходимо незамедлительно сообщить о данном факте в порядке, установленном внутренним документом Банка. (дополнен решением СД от 20.03.2020 года протокол № 2)

**15.** Недопустимость конфликта интересов.

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

2) Ситуация конфликта интересов возникает, когда работнику/сотруднику 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, главный бухгалтер Банка, руководитель подразделения внутреннего аудита, Главный комплаенс-контролер, директора филиалов Банка, не принимают участия в Государственных программах, по направлениям, реализуемым Банком, при этом, данное обязательство в добровольном порядке распространяется также на семьи указанных работников (супруг(а), несовершеннолетние дети).

Обязательство указанных лиц о принятии ограничений фиксируется подразделением по управлению человеческими ресурсами и организационной деятельностью Банка согласно приложению, к настоящему Кодексу. (изменен решением СД от 21.07.2017 года протокол № 13, дополнен решением СД от 20.03.2020 года протокол № 2)

**15-1.** Совет директоров Банка осуществляет урегулирование корпоративных конфликтов по вопросам, относящимся к его компетенции. В этом случае на Корпоративного секретаря и/или Омбудсмена возлагаются обязанность по обеспечению максимально возможной информированности Совета директоров Банка о сути корпоративного конфликта и роль посредника при содействии Корпоративного секретаря и/или Омбудсмена рассматриваются Председателем Совета директоров Банка. В случае вовлечения Председателя Совета директоров Банка в корпоративный конфликт, такие случаи рассматриваются Комитетом по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам Совета директоров Банка. (дополнен решением СД от 17.06.2020 года протокол № 5)

**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/сотрудников Банка. (дополнен решением СД от 20.03.2020 года протокол № 2)

2) Банк занимает строгую позицию в отношении неприемлемости коррупции и мошенничества. Не допускается получение и дарение подарков~~, за исключением обычных подарков, стоимость, эквивалентная 10 (десяти) – кратному размеру месячного расчетного показателя.~~ (изменен решением СД от 21.07.2017 года протокол № 13, исключен решением СД от 20.03.2020 года протокол № 2)

~~3) Банк признает, что на практике бывают ситуации, когда подарки оправданы и формирует хорошие деловые отношения, но следование данным правилам позволяет сохранить высокую репутацию и оградить самого работника от необоснованных обвинений в недостойном поведении.~~ (исключен решением СД от 21.07.2017 года протокол № 13)

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

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

6) Основные принципы деятельности Банка по предотвращению мошенничества устанавливает отдельными внутренними документами Банка. (изменен решением СД от 21.07.2017 года протокол № 13)

7) Обезличенно размещается на внутреннем сайте Банка информация о фактах коррупции/нарушений/мошенничеств и примененных дисциплинарных взысканиях для осведомленности работников/сотрудников Банка. (дополнен решением СД от 20.03.2020 года протокол № 2)

**17.** Содействие в расследованиях.

1) Работники/сотрудники Банка обязаны оказывать полное содействия при проведении каких-либо санкционированных внутренних или внешних расследований. Работникам/сотрудникам не следует утаивать или отказываться предоставлять соответствующую информацию имеющую отношение к расследованию, работники/сотрудники обязаны соблюдать конфиденциальность расследования. (дополнен решением СД от 20.03.2020 года протокол № 2)

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 взыскания в отношении работника. (изменен решением СД от 21.07.2017 года протокол № 13)

**17-1.** Недопустимость дискриминации и харрасмента.

1) Банк признает равенство всех работников/сотрудников, клиентов и сторонних контрагентов и обязуется уважительно относится к каждому человеку, вне зависимости от его физических характеристик, культурных особенностей, вероисповедания, пола, возраста или любых других признаков;

2) все работники/сотрудники и руководство Банка несут ответственность за поддержание и продвижение среды, свободной от дискриминации и харрасмента, и за своевременное сообщение о любых инцидентах, которые, по их мнению, являются актами дискриминации и харрасмента. Банк признает свою ответственность за быстрое, справедливое и оперативное рассмотрение таких жалоб. В случаях, когда работники/сотрудники не своевременно сообщают о любых инцидентах, которые, по их мнению, являются актами дискриминации и харрасмента могут быть привлечены к ответственности и признаны нарушившим данную политику;

3) Банк строго запрещает любую форму харрасмента и/или дискриминации в сфере труда и придерживается политики нулевой терпимости к подобным нарушениям. Это включает в себя оскорбления, угрозы, запугивания, пренебрежительное отношение, непристойное поведение, любые формы притеснения или иные действия, порочащие честь и достоинство человека и создающие неблагоприятную атмосферу в рабочей среде;

4) политика по недопущению дискриминации в рабочей среде распространяется на подбор персонала, прием на работу, компенсацию, оплату труда, продвижение по службе, переводы, дисциплину, понижение в должности, увольнения, сокращения, доступ к льготам и обучению, а также на все другие аспекты занятости;

5) в качестве сексуального домогательства Банком воспринимаются нежелательные сексуальные ухаживания, просьбы о сексуальных услугах и другое вербальное или физическое поведение вне зависимости от того, являются ли это деяния нарушениями в соответствии с законодательством. Любое деяние подобного рода строго запрещено Банком, независимо от того, являются ли лицо, участвующее в домогательстве, и лицо, подвергающееся домогательству, представителями одного или разных полов;

6) руководство и работники/сотрудники Банка обязаны содействовать созданию и поддержанию безопасной и инклюзивной рабочей атмосферы. Каждый представитель Банка должен быть ответственным за свое поведение, а также противодействовать любым проявлениям харрасмента и/или дискриминации в случае, если он становится свидетелем подобного поведения;

7) лицо, которое знает или владеет информацией о фактах дискриминации и харрасмента, противоречащим принципам данной политики, и которые имеют полномочия предотвратить такое поведение и не использует эти полномочия, может быть привлечено к ответственности за неиспользование этих полномочий и признано нарушившим данную политику. К уполномоченным лицам относится любой руководящий работник Банка и руководитель среднего звена;

8) в отношении лиц, допустивших любые нарушения требований по недопущению дискриминации и/или харрасмента Банком, будут приняты соответствующие меры по привлечению к ответственности;

9) в случае отсутствия возможности урегулировать создавшуюся ситуацию с лицом, непосредственно совершившим такой проступок, работнику/сотруднику следует обратиться с жалобой напрямую к Омбудсмену, или через анонимные каналы связи, функционирующие в Банке;

10) Банк не допускает дискриминации, травли, домогательств и физического насилия в любой форме. Банк стремится создать доверительную рабочую атмосферу и призывает вас выступать против любых форм такого неприемлемого поведения;

11) травлей и домогательством на рабочем месте является неприемлемое обращение одного человека с другим или группы в отношении одного человека, в том числе с использованием электронных средств связи, в результате которого человек чувствует себя напуганным, униженным, оскорбленным или обиженным. Травля или домогательство может выражаться в устной, физической, визуальной, сексуальной форме, а также в ином другом поведении, создающем оскорбительную, враждебную или унизительную атмосферу;

12) Банк призывает не бояться сообщать о том, что вы подверглись или были свидетелем травли или домогательства. (Пункт 17-1 дополнен в редакции решения Совета директоров от 27.12.2023 г. (протокол №16))

**17-2.** Политика трудоустройства супруга/супруги, родственников.

1) Банк придерживается политики недопустимости привилегированности или дискриминации при трудоустройстве, основанной на родственных отношениях. Кандидаты при трудоустройстве оцениваются только на основе их квалификации, опыта и иных профессиональных качеств;

2) все вакансии Банка публикуются в открытом доступе в целях обеспечения равных возможностей для трудоустройства для всех заинтересованных лиц. Решение о найме принимается на основе объективной оценки и с соблюдением всех установленных критериев конкурсного отбора;

3) руководители при осуществлении своих должностных обязанностей обязаны не допускать как прямого, так и косвенного функционального подчинения им супруга/супруги, близких родственников, как в самом Банке, так и обособленных подразделениях;

4) все руководители и работники/сотрудники Банка обязаны придерживаться политики трудоустройства супруга/супруги, родственников и неукоснительно следовать установленным принципам. В случае нарушения условий политики, будут приняты соответствующие меры в отношении данных лиц, в соответствие с законодательством Республики Казахстан. (Пункт 17-2 дополнен в редакции решения Совета директоров от 27.12.2023 г. (протокол №16))

**17-3.** Вовлечение в политическую деятельность.

1) в целях недопущения конфликта интересов и предотвращения потенциальных рисков коррупции и/или обвинений в лоббировании, Банк не отдает предпочтений каким-либо политическим партиям, группам или отдельным лицам;

2) Банк не делает взносы и пожертвования в поддержку политических партий. Финансовые средства Банка не используются в качестве ресурсов для поддержки политических кампаний и программ, политической партии или отдельных кандидатов;

3) платежи Правительствам Республики Казахстан и иных стран ограничиваются только утвержденными законодательством выплатами (налоги, сборы и т.п.), отчет о таких платежах Банк публикует на соответствующих информационных ресурсах;

4) Банк не ограничивает своих работников/сотрудников в отношении их частных взносов политическим партиям и участия в деятельности политических партий и/или движений, при условии, что такие взносы и деятельность не приводят к потенциальному или фактическому конфликту интересов. (Пункт 17-3 дополнен в редакции решения Совета директоров от 27.12.2023 г. (протокол №16))

**17-4.** Политика добросовестной конкуренции.

1) Банк осуществляет свою деятельность в строгом соответствии с Предпринимательским Кодексом Республики Казахстан и иными законодательными актами и не осуществляет действий, направленных на ограничение или устранение конкуренции, ущемление прав и законных интересов потребителей;

2) Банк обязуется обеспечить прозрачность своих коммерческих операций и отношений с клиентами. Это включает предоставление точной и открытой информации о продуктах и услугах, а также о конкурентных условиях и стоимости;

3) Банк обеспечивает строгую конфиденциальность информации, полученной от клиентов и партнеров и не использует подобную информацию в целях манипуляции и принятия коммерческих решений;

4) Банк не использует в своей деятельности недобросовестные маркетинговые инструменты и рекламные объявления, порочащие репутацию конкурентов или вводящие в заблуждение клиентов и иных заинтересованных лиц;

5) Банк принимает активное участие в отраслевых организациях и ассоциациях, способствующих развитию и поддержанию стандартов антимонополистической деятельности. Это позволяет Банку развивать продукты и услуги на основе сотрудничества и добросовестной конкуренции. (Пункт 17-4 дополнен в редакции решения Совета директоров от 27.12.2023 г. (протокол №16))

**18.** Корпоративная культура.

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

- руководители создают климат, который мотивирует работников/сотрудников прикладывать максимальные усилия для достижения результатов;

- поощряются инициатива и инновационные инициативы каждого работника/сотрудника;

- самосовершенствование и саморазвитие являются осознанной необходимостью;

- работники/сотрудники Банка фокусируются на конечном результате и успехе общего дела;

- каждый работник/сотрудник 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/сотрудники Банка обязаны соблюдать правила Банка по документообороту и хранить в порядке всю необходимую документацию. Все работники/сотрудники Банка должны содержать свое рабочее место в аккуратном и презентабельном виде.

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

4) Работникам/сотрудникам 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/сотрудника, к которому пришел посетитель, необходимо вежливо перенаправить его, подробно объяснив о том, кто может решить возникшую у посетителя проблему. (изменен решением СД от 21.07.2017 года протокол № 13)

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

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

7) Работники/сотрудники должны осознавать влияние своего поведения на репутацию Банка и избегать действий, не совместимых с имиджем работника/сотрудника Банка. (дополнен решением СД от 20.03.2020 года протокол № 2)

**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/сотрудников на рабочих местах и создает безопасные условия труда, соответствующие требованиям законодательства Республики Казахстан в этой области.

2) При выполнении своих служебных обязанностей/возмездном оказании услуг, а также во время нахождения в помещениях Банка работники/сотрудники 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. (дополнен решением СД от 20.03.2020 года протокол № 2)

**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, в средствах массовой информации (далее – СМИ) и социальных сетях. Банк не допускает распространения недостоверной информации, сокрытия и/или искажения фактов в публичных выступлениях руководящих работников, работников/сотрудников Банка, своих информационно-рекламных материалах или других мероприятиях по связям с общественностью.

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

3-1) Правом публично выступать, комментировать события Банка или делать какие-либо заявления от имени Банка в СМИ и социальных сетях вправе только уполномоченные на это руководящие работники, работники Банка.

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/сотрудник должен четко проинформировать, что данная оценка является его частным мнением и не является официальной позицией Банка.

6) Руководящим работникам, работникам/сотрудникам Банка не следует публично, в том числе посредством социальных сетей, выражать свое мнение по вопросам служебной деятельности и деятельности Банка в общем, если оно:

- не соответствует основным направлениям деятельности Банка;

- раскрывает служебную информацию;

- содержит неэтичные высказывания в адрес руководящих работников, работников/сотрудников Банка. (изложен решением СД от 17.06.2020 года протокол № 5)

**21**. Использование ресурсов.

Работники/сотрудники 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. (дополнен решением СД от 20.03.2020 года протокол № 2)

**22.** Обратная связь от работников/сотрудников, порядок рассмотрения фактов нарушений.

1) У работника/сотрудника 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:

- Омбудсмену Банка;

- Главному комплаенс – контролеру/Подразделению комплаенс-контроля;

- Директору Департамента по управлению человеческими ресурсами и организационной деятельностью;

- на «горячую линию» antifraud@otbasybank.kz (изложен решением СД от 28.03.2023 года протокол № 4)

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/сотрудника.

4) При необходимости работник/сотрудник может обратиться анонимно. Вне зависимости от способа обращения, члены Комитета по кадровым вопросам и Главный комплаенс - контролер и директор Департамента по управлению человеческими ресурсами и организационной деятельностью гарантируют конфиденциальность обращения.

5) Банк обязуется защищать права тех, кто добросовестно сообщает о нарушениях и не допустит их преследования. (дополнен решением СД от 20.03.2020 года протокол № 2)

**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/сотрудник в обязательном порядке ознакамливается с Кодексом, информация об изменении Кодекса доносится до всех работников/сотрудников.

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 соблюдением настоящего Кодекса возлагается на руководящих работников и руководителей среднего звена.

Руководящие работники вправе:

1. рассматривать предложения о поощрении работников/сотрудников, неукоснительно соблюдающих настоящий Кодекс;
2. делать замечания работникам/сотрудникам Банка относительно соблюдения настоящего Кодекса;
3. рассматривать предложения о применении дисциплинарных взысканий к работникам Банка, поведение которых противоречит требованиям настоящего Кодекса.

Руководители среднего звена Банка вправе:

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

2) делать замечания своим подчиненным относительно соблюдения настоящего Кодекса;

3) вносить предложения руководству Банка о применении дисциплинарных взысканий к работникам своего подразделения, поведение которых противоречит требованиям настоящего Кодекса. (изложен решением СД от 21.07.2017 года протокол № 13, дополнен решением СД от 20.03.2020 года протокол № 2)

### **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 подлежит переизбранию каждые два года. В решении Совета директоров о назначении Омбудсмена указывается срок его полномочий. Совет директоров Банка оценивает результаты деятельности Омбудсмена и принимает решение о продлении или прекращении полномочий лица, занимающего должность Омбудсмена. . (пп 3) изложен решением СД от 17.06.2020 года протокол № 5)

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

Кандидату на должность Омбудсмена следует обладать безупречной деловой репутацией, высоким авторитетом, а также способностью принятия беспристрастных решений. (изложен решением СД от 17.06.2020 года протокол № 5)

**26.** Основными функциями Омбудсмена являются:

- сбор сведений несоблюдения положения Кодекса,

- консультация руководящих работников и работников/сотрудников Банка по положениям Кодекса,

- инициирование 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. (дополнен решением СД от 20.03.2020 года протокол № 2, решение СД от 17.06.2020 протокол № 5)

корпоративный конфликт **-** разногласия или спор между: Единственным акционером и органами Банка; органами Банка или их членами; органом Банка и заинтересованными лицами Банка по вопросам корпоративного управления Банка, которые негативно влияют на интересы Единственного акционера и деятельность Банка (дополнен решением СД от 17.06.2020 протокол № 5)

**27.** При возникновении случаев нарушений положений Кодекса работники/сотрудники 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. (дополнен решением СД от 20.03.2020 года протокол № 2)

**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/сотрудникам Банка по вопросам несоблюдения Кодекса;

- давать руководящим работникам и работникам/сотрудникам Банка разъяснения и толкование положений Кодекса. (дополнен решением СД от 20.03.2020 года протокол № 2)

**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 инициирования рассмотрения таких дел;

- вести учет обращений руководящих работников и работников/сотрудников, а также деловых партнеров и заинтересованных лиц по вопросам несоблюдения положений Кодекса;

- в течение пяти рабочих дней предоставлять разъяснения положений Кодекса работникам/сотрудникам Банка в случае их обращения;

- соблюдать независимость и непредвзятость при участии рассмотрения споров по вопросам не соблюдения Кодекса;

- обеспечить анонимность руководящего работника и работника/сотрудника Банка, обратившегося по факту нарушения положений Кодекса (в случае пожелания остаться анонимным).

- выносить на рассмотрение соответствующих органов и должностных лиц Банка выявленные им проблемные вопросы, носящие системный характер и требующие принятие соответствующих решений (комплексных мер);

- не реже одного раза в год предоставлять отчет о результатах проведенной работы Комитету по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам, и Комитету по аудиту Совета директоров Банка, которые оценивают результаты его деятельности. (изложен решением СД от 17.06.2020 года протокол № 5)

# Приложение №1

к Кодексу деловой этики

АО "Жилстройсбербанк Казахстана"

утвержденному решением Совета директоров

АО "Жилстройсбербанк Казахстана"

(протокол заседания от 30 октября 2015 года № 17)

(изложен решением СД от 21.07.2017 года протокол № 13)

(внесено решением СД от 28.03.2023 года протокол № 4)

**О Б Я З А Т Е Л Ь С Т В О**

**о принятии ограничений**

Я,\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(указать должность)

в целях соблюдения требований Кодекса деловой этики АО "Отбасы банк" 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 "Отбасы банк" (далее – Банк), добровольно принимаю на себя ограничения, связанные с отказом участия в Государственных программах, по направлениям, реализуемым Банком.

Дополнительно обязуюсь принять все необходимые и допустимые меры по недопущению участия в Государственных программах, по направлениям, реализуемым Банком, моей/моего супруги/супруга, моих детей несовершеннолетнего возраста.

Данное обязательство, свидетельствует о моем согласии на принятие ограничений.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись, ФИО должность