"Отбасы банк" АҚ Басқармасының

04.04.2024 ж. сырттай шешіміне

(№40 хаттама) № 5 қосымша

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| С 23 января стартует прием заявок на использование пенсионных денег -  новости Kapital.kz | **Жоғары тұрған ішкі құжат** | "Отбасы банк" АҚ Іскерлік әдеп кодексі |
| **Ішкі құжаттың иесі** | Адам ресурстарын және ұйымдастыру қызметін басқару департаменті |
| **Әзірлеген** | А.И. Айткулов - Адам ресурстарын және ұйымдастыру қызметін басқару департаментінің директоры |
| **Бекітілді** | "Отбасы банк" АҚ Басқармасының 04.04.2024 ж. № 40 шешімімен |
| **Күшіне енген күні** | 2024 жылғы 04 сәуір |
| **Шектеу белгісі** |  |

**"Отбасы банк" АҚ-дағы**

**Адам құқықтары жөніндегі ереже**

Алматы қ., 2024 жыл

Мазмұны

[1-тарау. Жалпы ережелер………………………………………………………………….](#_Глава_1._Общие)  3

[2 тарау. Негізгі қағидаттар мен міндеттемелер……………………………………………. 4](#_Глава_2._Основные)

[3-тарау. Ақпарат жинау және есептілік ………………………………………………….. 6](#_Глава_3._Сбор)

[4-тарау. Жауапкершілік…………………………………………………………………… 7](#_Глава_4._Ответственность)

[5-тарау. Қорытынды ережелер………………………………………………………..8](#_Глава_5._Заключительные)

# 1-тарау. Жалпы ережелер

1. Осы "Отбасы банк" АҚ-дағы Адам құқықтары жөніндегі ереже (бұдан әрі – "Ереже") "Отбасы банк" АҚ-ның (бұдан әрі - "Банк") тең құқықтарды, еңбек қорғауды, бірлестіктер бостандығын қамтамасыз ету саласындағы қызметін реттейді және адам құқықтарының ықтимал бұзылуын анықтау, болдырмау және қадағалау үшін негізгі ең төменгі талаптарды айқындайды. Адам құқықтарын сақтау орнықты даму шеңберіндегі өзекті міндет болып табылады, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасымен және халықаралық құқық нормаларымен реттеледі.

Банктің осы Ережені іске асыруы адам құқықтары саласындағы бұзушылықтардың алдын алуға және азайтуға жәрдемдеседі.

2. Осы Ереженің негізгі мақсаттары:

1) Банк қызметінің барлық аспектілерінде адам құқықтарын қорғауды қамтамасыз ету;

2) адам құқықтарын сақтау үшін Банктің жауапкершілігін енгізудің негізін құру;

3) адам құқықтары саласындағы халықаралық нормалар мен қағидаттарды сақтау;

4) мүдделі тараптардың күтулеріне ден қою;

5) Environmental, Social and Governance (бұдан әрі – "ESG") орнықты даму қағидаттарын сақтау.

3. Осы Ережені әзірлеу кезінде мынадай нормативтік құжаттар пайдаланылды:

1) Адам құқықтарының жалпыға бірдей декларациясы;

2) Біріккен Ұлттар Ұйымының адам құқықтары аспектісіндегі кәсіпкерлік қызметтің басшылық қағидаттары;

3) Халықаралық еңбек ұйымының еңбек саласындағы негіз қалаушы қағидаттар мен құқықтар туралы декларациялары;

4) Қазақстан Республикасының Конституциясы;

5) Біріккен Ұлттар Ұйымының Жаһандық шарты;

6) Халықаралық Қаржы Корпорациясы халықаралық қаржы институтының адам құқықтары саласындағы басшылық қағидаттары;

7) Еуропалық қайта құру және даму банкі халықаралық қаржы институтының адам құқықтары саласындағы басшылық қағидаттары;

8) Азия даму банкі халықаралық қаржы институтының адам құқықтары саласындағы басшылық қағидаттары;

9) Банктің Іскерлік әдеп кодексі;

10) ХЕҰ-ның № 138 "Жұмысқа қабылдау үшін ең төменгі жас туралы" конвенциясы.

4. Ережеде келесі анықтамалар мен қысқартулар қолданылады:

1) кемсітушілік – нәсілі, терісінің түсі, гендері, діні, саяси нанымдары, ұлттық шығу тегі немесе әлеуметтік қатыстылығы бойынша жүргізілетін, еңбек және кәсіптер саласындағы мүмкіндіктердің теңдігін немесе қарым-қатынасты жоюға немесе бұзуға әкеп соғатын кез келген айырмашылық, жол бермеу немесе артықшылық беру;

2) мүдделі тараптар – Банктің қызметіне әсер етуі немесе осындай ықпалға ұшырауы мүмкін кез келген тұлға (тұлғалар тобы). Қазақстан Республикасы заңнамасының, жасалған шарттардың, келісімдердің, келісімшарттардың нормаларына байланысты адам құқықтарына Банктің қызметі, қызметтері әсер ететін тұлға (Банктің клиенттері, Банк жұмыскерлері/қызметкерлері, іскер әріптестер, акционер, жеткізушілер, билік органдары, сақтандыру компаниялары, қауымдастықтар, үкіметтік емес ұйымдар, тұтастай қоғам);

3) инклюзивтілік – адамдардың және әрбір адамның әртүрлі әлеуметтік-мәдени топтары бірегей дағдыларды, тәжірибе мен даму перспективаларын жеке бағалайтын, қабылдайтын және құрметтейтін жағдайлар жасау; сондай-ақ оларға Банктің табысына қол жеткізу үшін тең мүмкіндіктер берілетін жағдайлар жасау;

4) әртүрлілік – адамдардың жасына, жынысына, этникалық тегіне, дініне, мүгедектігіне, жыныстық бағдарына, біліміне, ұлтына, қабілеттеріне, әлеуметтік тегіне және басқа да сипаттамаларына қарай олардың арасындағы айырмашылықтардың құндылығын құрметтеу және тану негізінде олардың құқықтары мен мүмкіндіктерін кеңейту;

5) адам құқықтарына қолайсыз әсер ету – қандай да бір әрекет қандай да бір адамды оның адам құқықтарын жүзеге асыру мүмкіндігінен айыратын не мұндай мүмкіндікті шектейтін жағдай;

6) адам құқықтары – бұл барлық адамдардың адам тұлғаларының жиынтығына жататындығымен айқындалатын ажырамас құқықтары. Олардың негізінде адамның жеке басына тән қадір-қасиетті, сондай-ақ адамдардың бостандығы мен теңдігін тану жатыр;

7) мәжбүрлі еңбек – қандай да бір жазаны (күштеп әсер етуді) қолдану қаупімен жұмысты орындау;

8) ҚР – Қазақстан Республикасы.

9) басшы қызметкер – басқару органының басшысы мен мүшелері, атқарушы органның басшысы мен мүшелері, банктің құрылымдық бөлімшелерінің қызметін үйлестіруді және (немесе) бақылауды жүзеге асыратын және олардың негізінде банк операциялары жүргізілетін құжаттарға қол қою құқығы бар банктің өзге де басшылары, бас бухгалтер, бас бухгалтердің орынбасары;

10) ESG (Environment, Social and Governance) – қоршаған ортаны қорғауға, қолайлы әлеуметтік жағдайлар жасауға, жұмыскерлермен/қызметкерлермен және клиенттермен адал қарым-қатынас жасауға және тиісті корпоративтік басқаруға негізделген орнықты даму қағидаттары. Банк орнықты дамуды басқаруды қамтамасыз ететін үш параметр.

Осы Ережеде пайдаланылатын өзге де анықтамалар мен қысқартулар Қазақстан Республикасының заңнамасында және Банктің өзге де ішкі құжаттарында бекітілген мағынада пайдаланылады.

5. Осы Ережеде баяндалған барлық қағидаттарды Банктің басшы қызметкерлері және барлық жұмыскерлері/қызметкерлері сақтауы тиіс.

# 2 тарау. Негізгі қағидаттар мен міндеттемелер

6. Адам құқықтарын сақтаудың негізгі қағидаттары:

1) Адам құқықтарын құрметтеу.

Банк адамдарға әділ және құрметпен қарауды қамтамасыз етеді.

Банк қызметінің ұзақ мерзімді бәсекеге қабілеттілігі мен тиімділігін қамтамасыз етудің маңызды факторы - әлеуметтік-мәдени әртүрлілікке, Банк жұмыскерлері/қызметкерлері үшін тең мүмкіндіктер мен инклюзивтілікке кепілдік беру.

Банк адам құқықтарына қолайсыз әсер ету тәуекелдерін, сондай- ақ Банк қызметінің барлық аспектілеріндегі қақтығыстар тәуекелдерін таниды, адам құқықтарының сақталуына жауапкершілік алады және оларды қорғау жөнінде шаралар қабылдайды - адам құқықтарының бұзылуының қандай да бір нысандарына мүмкіндік беруге және пайда алуға кедергі келтіреді.

2) Денсаулық және қауіпсіздік.

Банк оның барлық жұмыскерлері/қызметкерлері және оның контрагенттері үшін ең қауіпсіз және қолайлы еңбек жағдайларын жасауға ұмтылады және еңбек қауіпсіздігі мен еңбекті қорғау саласындағы барлық қолданылатын заңдар мен ішкі талаптарды сақтайды.

Банк олардың денсаулығы үшін тәуекелдерді азайту мақсатында еңбек қауіпсіздігі мен еңбек қорғауды қамтамасыз ету бөлігінде ең жоғары стандарттар мен рәсімдерді енгізуге ұмтылады;

3) Қоршаған орта.

Банк қоршаған ортаға әсерді азайту, экологиялық акциялар өткізу және Банк жұмыскерлерінің/қызметкерлерінің экологиялық сана деңгейін арттыру үшін іс-шаралар жүргізу үшін тұрғын үй құрылысының экологиялық стандарттарын сақтай отырып бағдарламаларды іске асыру арқылы азаматтардың денсаулығы мен қоршаған ортаны қорғауға бағытталған.

Банк "Қазақстан Республикасындағы тұрғын үй құрылысы жинақ ақшасы туралы, "Қазақстан Республикасындағы банктер және банк қызметі туралы" Қазақстан Республикасының заңдарына және Банктің Жарғысына сәйкес жүзеге асырылатын қызмет шеңберінде қоршаған ортаны қорғау және өзі көрсететін қызметтердің әлеуметтік ықпалы саласында озық халықаралық тәжірибелерді қолдануға ұмтылады.

4) Лайықты сыйақы.

Банк өз жұмыскерлеріне/қызметкерлеріне қызмет жүзеге асырылатын барлық өңірлерде, сондай-ақ басқа да әлеуметтік қамсыздандыру құралдарында өздерінің негізгі қажеттіліктері мен өз отбасыларының қажеттіліктерін қанағаттандыруға мүмкіндік беретін лайықты сыйақы беруге ұмтылады.

5) Кемсітушіліктен бас тарту.

Банк қызметінің барлық деңгейлерінде кемсітушілікке және кез келген қысымға тең мүмкіндіктер мен төзбеушілік беріледі. Банк нәсіліне, жынысына, түсіне, ұлттық немесе әлеуметтік тегіне, дініне, жасына, мүгедектігіне, жыныстық бағдарына, гендерлік сәйкестігіне, отбасылық жағдайына немесе кез келген басқа мәртебесіне байланысты кемсітушілік пен қудалаудан бос жұмыс орындарын қамтамасыз етеді.

Банк жұмыс орнында дұшпандық және қауіпті атмосфераның қалыптасуына, Банк жұмыскерінің/қызметкерінің беделіне нұқсан келтіруге және бұзуға, қорлауға, қорқытуға және агрессияға әкелетін физикалық, ауызша, визуалды, жыныстық және психологиялық зорлық-зомбылықты қабылдамайды.

Банк барлық жұмыскерлерге/қызметкерлерге қол жеткізілген нәтижелерге, құзыреттілікке және біліктілікке байланысты тең даму мүмкіндіктерін ұсынады. Өз кезегінде, Банк оның барлық жұмыскерлерінен/қызметкерлерінен бастамалар, адам құқықтарын сақтау бойынша жаңа білім алуға ұмтылу және осы білімді әріптестерімен бөлісуге дайын болуды күтеді.

6) Бірлестіктер бостандығы.

Банк ашықтық пен ынтымақтастыққа негізделген қатынастарды қолдайды және жұмыскерлердің/қызметкерлердің бірлестік бостандығы мен ұжымдық шарттар жасасу құқығын қатаң сақтайды.

7) Мәжбүрлі еңбек және адам саудасы.

Банк мәжбүрлі және еріксіз еңбектің кез келген түрін, құлдық пен адам саудасының кез келген түрін пайдалануды қабылдамайды. Банк балалардың құқықтарын сақтауға назар аударады және балалар еңбегін пайдалануды қабылдамайды. Жұмыскерлердің/қызметкерлердің ең төменгі рұқсат етілген жасы ҚР қолданыстағы еңбек заңнамасына сәйкес белгіленеді.

8) Өңірлермен өзара іс-қимыл.

Банктің филиалдары мен өкілдіктері орналасқан өңірлерде мүдделі тараптармен тығыз өзара іс-қимылды қамтамасыз ету. Банк қызметпен байланысты өңірлерде экономикалық мүмкіндіктер жасауға және жергілікті тұрғындармен достық қарым-қатынас орнатуға ұмтылады.

9) Адам құқықтарына әсерін анықтау.

Банк әлеуметтік әл-ауқат құқығын және қызмет көрсету кезінде тең мүмкіндіктер беруді қоса алғанда, өз қызметінің адам құқықтарына әсерін талдау және анықтау қажеттілігін мойындайды.

10) Кері байланысқа ашықтық.

Барлық мүдделі тараптарға кез келген мәселелер, проблемалар және бұзушылықтар туралы хабарлауға мүмкіндік беретін кешенді кері байланыс механизмдерін құру, біржақты көзқарастан немесе қудалаудан қорықпай құпиялылық қағидаттарын сақтау.

Банк сыртқы мүдделі тараптармен өзара сенімге, ниеттер мен әрекеттердің ашықтығына, Банк қызметіне қатысты сыртқы мүдделі тараптардың пікірлері мен үміттерін ескеретін оңтайлы шешімдерді табуға ашықтық пен дайындыққа негізделген тұрақты және ұзақ мерзімді қатынастарды қалыптастыру үшін өзара іс-қимыл жасайды. Өз кезегінде, Банк сыртқы мүдделі тараптардан адам құқықтарын сақтауға, орнықты даму мақсаттарына қол жеткізуге және мүдделі тараптардың барлық топтары үшін Банк қызметінің аспектілері бойынша барынша оңтайлы шешімдерді әзірлеуге ұмтылуды күтеді. Банк мүдделі тараптармен бірлескен жобаларды қолдауға, сондай-ақ сындарлы өзара тиімді ынтымақтастыққа ашық.

11) Хабардарлық.

Банк жұмыскерлерінің/қызметкерлерінің және сыртқы мүдделі тараптарының адам құқықтарының негізгі қағидаттары туралы хабардарлығын арттыру.

7. Адам құқықтары саласында белгіленген қағидаттарды сақтау мақсатында Банк мынадай ерікті міндеттемелерді қабылдайды:

1) Қазақстан Республикасының заңнамасына және осы Ереженің 3-тармағына сәйкес халықаралық нормаларға сәйкес адам құқықтарын құрметтеу, жоғарыда аталған барлық қағидаттарды сақтау, адам құқықтарын бұзуға тартылмау үшін күш салу;

2) Банк қызметі шеңберінде қозғалуы мүмкін адам құқықтарын қорғауға бағытталған бағдарламаларды іске асыру;

3) Банктің адам құқықтарына ықпалын бақылау жолымен адам құқықтарына қатысты тиісті байқампаздық таныту;

4) тиісті бағдарламаларды іске асыру арқылы жұмыскерлер/қызметкерлер арасында әртүрлілік пен инклюзивтілікке жәрдемдесу;

5) адам құқықтары саласындағы бұзушылықтар анықталған жағдайда - Банк қызметіне байланысты адам құқықтарының бұзылу дәрежесін бағалау, оның салдарын барынша азайту және қажет болған жағдайда залалды өтеу;

6) осы Ереженің талаптарын бұзу бойынша (шағымдарды қарау тетігі арқылы алынған ақпаратты қоса алғанда) адам құқықтарына қолайсыз әсер ететін немесе әсер етуі мүмкін адамдардың ішкі және сыртқы мүдделі тараптарынан ақпарат жинауды жүргізу;

7) адам құқықтарының сақталуы мен хабардарлығын ұдайы бағалау мақсатында жыл сайынғы негізде Банк жұмыскерлеріне/қызметкерлеріне оқыту, сауалнама жүргізу жолымен адам құқықтарының бұзылуын болғызбау жөнінде шаралар қабылдау;

8) құжатты Банктің www.hcsbk.kz ресми сайтында орналастыру арқылы барлық мүдделі тараптарды (оның ішінде жұмыскерлерді/қызметкерлерді) осы Ережемен таныстыру;

9) Банкпен және олардың қызметімен байланысты құқықтық қорғауды реттеу және алу үшін адам құқықтарын бұзу саласындағы өтініштерді беру және қарау тетігіне мүдделі тараптардың қол жеткізуін қамтамасыз ету;

10) "Отбасы банк" АҚ-ның тиісті жылдағы Жылдық есебінде ақпаратты орналастыру арқылы адам құқықтары саласындағы тәуекелдер мәселесін шешуге жалпы көзқарасты жұртшылыққа жеткізу.

# 3-тарау. Ақпарат жинау және есептілік

8. Осы Ереже қағидаттарының сақталуын бақылауды АРҰҚБД Банкте адам құқықтары саласындағы бұзушылықтар бойынша ақпарат жинау арқылы келесідей жүзеге асырады:

1) Банк жұмыскерлеріне/қызметкерлеріне сауалнама жүргізу арқылы жыл сайынғы негізде;

2) Банктің жұмыскерлерінен/қызметкерлерінен келесі тұлғаларға келіп түскен жазбаша өтініштер/шағымдар негізінде күн сайын:

* Адам ресурстарын басқару және ұйымдастыру қызметі департаментінің директорына;
* Банк жұмыскерлерінің өкіліне (Банк жұмыскерлері үшін);
* Банк омбудсменіне (Банк жұмыскерлері үшін);

3) Банктің сыртқы мүдделі тараптарынан келесілер арқылы келіп түскен жазбаша өтініштер/шағымдар негізінде күн сайын:

* Банктің ресми сайтындағы "Өтініш" қосымша беті арқылы Банктің mail@hcsbk.kz электрондық поштасына;
* Банк Басқармасы төрағасының блогы;
* пошта арқылы қағаз жеткізгіштегі құн;
* Банктің байланыс орталығы арқылы.

9. Адам құқықтарының сақталуы мен қорғалуы туралы, осы Ереженің талаптарын бұзу фактілері туралы, сондай-ақ нақты өмірлік жағдайлармен және ағымдағы талаптармен сәйкессіздіктер туралы, олар анықталған жағдайда (бұдан әрі – анықталған бұзушылық фактілері), сондай-ақ қабылданған шаралар туралы ақпаратты АРҰҚБД "Отбасы банк" АҚ-ның тиісті жылдағы Жылдық есебінде көрсетеді.

# 4-тарау. Жауапкершілік

10. АРҰҚБД келесілер үшін жауапты:

* Банк жұмыскерлерінің/қызметкерлерінің осы Ереженің талаптарын сақтауын бақылауды жүзеге асыру;
* Банк жұмыскерлерінен/қызметкерлерінен, оның ішінде мүдделі тараптардан келіп түскен бұзушылықтардың анықталған фактілері бойынша адам құқықтарының бұзылу себептерін жою жөніндегі іс-шаралар жоспарын ұсыну, ВРМ арқылы Басқарма төрағасына қызметтік жазбахатты дереу жеткізу арқылы ақпарат жинау;
* кейіннен тестілеу және жыл сайынғы сауалнама жүргізу арқылы <http://distanobuch/mira/> сайтында оқыту арқылы Банк жұмыскерлерін/қызметкерлерін Ережемен таныстыру;
* мүдделі тараптарды таныстыру үшін құжатты Банктің www.hcsbk.kz ресми сайтында орналастыру;
* осы Ереженің толықтығы мен өзектілігі;

11. Банктің барлық жұмыскерлері/қызметкерлері осы Ереженің сақталуына жауапты.

12. Банктің мүдделі құрылымдық бөлімшелері:

1) өзінің функционалдық жауапкершілігі бөлігінде адам құқықтарын сақтау және қорғау саласындағы тәуекелдерді басқаруға;

2) мүдделі тараптардың, оның ішінде Банк жұмыскерлерінің/қызметкерлерінің өз функционалдығы шеңберінде шағымдарын/өтініштерін қарауға және реттеуге қатысады.

# 5-тарау. Қорытынды ережелер

13. Осы Ереже халықаралық стандарттардың және ҚР адам құқықтары саласындағы заңнамасының сақталуын қамтамасыз ету үшін мерзімді қайта қарауға жатады.

14. Осы Ережедегі өзгерістер туралы Банк жұмыскерлерінің/қызметкерлерінің назарына жеткізу Жалпы сипаттағы ішкі құжаттарды әзірлеу, келісу, бекіту қағидаларына сәйкес жүзеге асырылады.

15. Осы Ереженің ережелерін орындау ашық және сындарлы ынтымақтастық және барлық мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жасау жолымен қамтамасыз етіледі.

16. Осы Ереженің ережелерін сақтамау қолданылатын заңнама нормаларына, сондай-ақ Банктің ішкі құжаттарына сәйкес тәртіптік шараларды қолдануға әкеп соқтырады.