**"Отбасы банк" АҚ Іскерлік этика кодексі**

**(27.12.2023 жылғы жағдай бойынша)**

**Алматы қ., 2015 жыл**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Нұсқаның нөмірі** | **Өзгерістерді/толықтыруларды бекіту туралы Банк органы шешімінің деректемелері** | **Бекітілген өзгерістерді/толықтыруларды қолданысқа енгізу тәртібі** |
|  | ДК-нің 21.07.2017 жылғы шешімі (№13 хаттама) | Шешім қабылданған күннен бастап |
|  | ДК-нің 20.03.2020 жылғы шешімі (№3 хаттама) | Шешім қабылданған күннен бастап |
|  | ДК-нің 17.06.2020 жылғы шешімі (№5 хаттама) | Шешім қабылданған күннен бастап |
|  | ДК-нің 28.03.2023 жылғы шешімі (№4 хаттама) | Шешім қабылданған күннен бастап |
|  | ДК-нің 27.12.2023 жылғы шешімі (№16 хаттама) | Шешім қабылданған күннен бастап |

Мазмұны

[**1-тарау. Жалпы ережелер** 2](#_Toc256000001)

[**2-тарау. Құндылықтар, этикалық қағидаттар** 3](#_Toc256000002)

[**3-тарау. Іскерлік қатынастардың этикалық нормалары** 4](#_Toc256000003)

[**4-тарау. Этикалық нормалар** 6](#_Toc256000004)

[**5-тарау. Омбудсмен Институты** 11](#_Toc256000005)

["Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі" АҚ Директорлар кеңесінің шешімімен бекітілген "Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі" АҚ Іскерлік әдеп кодексіне №1 қосымша (отырыстың 2015 жылғы 30 қазандағы № 17 хаттамасы) 12](#_Toc256000006)

### **1-тарау. Жалпы ережелер**

**1.** Осы "Отбасы банк" АҚ Іскерлік этика кодексі (бұдан әрі-Кодекс) Қазақстан Республикасы заңнамасының ережелеріне, "Отбасы банк" АҚ (бұдан әрі – Банк) Жарғысына және ішкі құжаттарына, "Бәйтерек" ҰБХ" АҚ Іскерлік этика кодексіне сәйкес іскерлік мінез-құлық пен корпоративтік басқарудың танылған әлемдік стандарттарын ескере отырып әзірленді және Банктің жұмыскерлері/қызметкерлері, оның ішінде Банктің басшы қызметкерлері басшылыққа алатын корпоративтік (іскерлік) этиканың негізін қалаушы құндылықтары мен қағидаттарын белгілейтін қағидалар жиынтығы болып табылады. (21.07.2017 жылғы ДК шешімімен толықтырылды - № 13 хаттама, 20.03.2020 жылғы № 2 хаттама, 28.03.2023 жылғы ДК шешімімен өзгертілді - № 4 хаттама)

**2.** Осы Кодекстің мақсаттары:

1) стратегиялық маңызды шешімдерді қабылдау кезінде де, күнделікті жағдайларда да жұмыскерлер/қызметкерлер өз қызметінде басшылыққа алатын іскерлік этиканың негізгі құндылықтары мен қағидаттарын бекіту. Іскерлік этика - алға қойылған мақсатқа жету үшін Банк жұмыскері/қызметкері сүйенетін қызметтік мінез-құлық ережелері мен нормалары, идеалдар жүйесі;

2) іскерлік этика нормаларын бірыңғай түсіну және орындау, жоғары этикалық стандарттарға, сенім мен өзара құрмет атмосферасына негізделген бірыңғай корпоративтік мәдениетті дамыту;

3) Қоғам тарапынан Банкке деген сенімді сақтау және арттыру;

4) жоғары этикалық стандарттарға негізделген бірыңғай корпоративтік мәдениетті дамыту. (21.07.2017 жылғы ДК шешімімен өзгертілді № 13 хаттама, 20.03.2020 жылғы ДК шешімімен толықтырылды № 2 хаттама)

**3.** Кодекс Банктің Директорлар кеңесінің мүшелеріне және атқаратын лауазымына қарамастан Банктің барлық жұмыскерлеріне/қызметкерлеріне қолданылады және Банктің өзге де ішкі құжаттарымен тең қолданылады.

Жұмыскерлер / қызметкерлер Жалғыз акционермен, Директорлар кеңесінің мүшелерімен, Басқармамен, әріптестермен, клиенттермен, серіктестермен, жеткізушілермен қарым-қатынаста Кодекстің талаптарын басшылыққа алады. (20.03.2020 жылғы ДК шешімімен толықтырылды - № 2 хаттама)

**3-1.** Осы Кодексте мынадай негізгі ұғымдар қолданылады:

1) мемлекеттік бағдарлама — республикалық және жергілікті бюджет есебінен іске асырылатын тұрғын үй құрылысын дамытуға және тұрғындар үшін тұрғын үйдің қолжетімділігін арттыруға бағытталған бағдарлама;

2) айлық есептік көрсеткіш (АЕК) - Қазақстанда зейнетақыларды, жәрдемақыларды және өзге де әлеуметтік төлемдерді есептеу үшін, сондай-ақ айыппұл санкцияларын қолдану, салықтар мен басқа да төлемдерді есептеу үшін пайдаланылатын көрсеткіш;

3) басшы қызметкер — Банктің құрылымдық бөлімшелерінің қызметін үйлестіруді және (немесе) бақылауды жүзеге асыратын және олардың негізінде банк операциялары жүргізілетін құжаттарға қол қою құқығына ие болатын Директорлар кеңесінің төрағасы немесе мүшесі, Банктің Төрағасы немесе Басқарма мүшесі, Банктің бас бухгалтері, Банктің өзге басшысы;

4) орта буын басшысы - Орталық аппараттың дербес құрылымдық бөлімшесінің басшысы (оның орынбасары), филиал директоры (оның орынбасары) (21.07.2017 жылғы ДК шешімімен толықтырылды - № 13 хаттама)

5) Банк қызметкері-Банкпен еңбек шартын жасасқан тұлға;

6) Банк қызметкері-Банкпен азаматтық-құқықтық сипаттағы шарт жасасқан тұлға;

(5), 6) тармақшалар) 20.03.2020 жылғы ДК шешімімен толықтырылды - № 2 хаттама)

7) Омбудсмен – Банктің Директорлар кеңесі тағайындайтын тұлға, оның рөлі оған жүгінген Банк жұмыскерлеріне/қызметкерлеріне кеңес беру және еңбек дауларын, жанжалдарды, әлеуметтік-еңбек сипатындағы проблемалық мәселелерді шешуге, сондай-ақ жұмыскерлердің/қызметкерлердің іскерлік этика қағидаттарын сақтауына көмек көрсету болып табылады. (7-тармақша) ДК-нің 17.06.2020 жылғы шешімімен толықтырылды - № 5 хаттама)

8) Харассмент - адамның басқа адамға жеке өміріне қол сұғылмаушылықты бұзатын қолайсыздық немесе тіпті зиян келтіретін мінез-құлқы;

9) кемсітушілік - нәсіліне, түсіне, жынысына, дініне, саяси нанымына, ұлттық тегіне немесе әлеуметтік қатыстылығына байланысты жүргізілетін, еңбек және кәсіп саласындағы мүмкіндіктердің немесе қатынастың жойылуына немесе теңдігінің бұзылуына әкеп соқтыратын кез келген айырмашылық, жол бермеу немесе артықшылық беру. (3-1-тармақ Директорлар кеңесінің 27.12.2023 ж. шешімінің (№16 хаттама) редакциясында 8) және 9) тармақшалармен толықтырылды)

### **2-тарау.** **Құндылықтар, этикалық қағидаттар**

**4.** Банктің негізгі құндылықтары:

1) **Даму және инновация**: Банк клиенттік сервисті, ішкі процестердің сапасын жақсарту үшін үнемі жұмыс істейді және тиімсіздіктің кез келген көріністеріне төзбейді, инновациялар мен даму үшін әрдайым ашық, жаңа банктік және басқару технологияларын белсенді түрде енгізеді. Банк жұмыскерлердің/қызметкерлердің өзін-өзі дамытуға деген ұмтылысын қолдайды.

2) **Нәтижелілік және меритократия**: Банк мақсаттарға қол жеткізудегі ең жоғары стандарттарды ұстанады, нәтижеге бағдарлану мәдениетін қолдайды, ол үшін нақты мақсаттарды қояды, оларға негізделген ресурстармен мерзімінде қол жеткізеді, нәтижелерді үнемі бағалайды. Меритократия – әр жұмыскердің/қызметкердің жеке күш-жігерін, қабілеттері мен жетістіктерін әділ және объективті бағалау.

3) **Команда және құрмет**: өзара құрмет атмосферасы Банктің басымдығы болып табылады. Банктің басшылығы әр адамның командалық мақсаттарға жетудегі үлесін түсінеді, бұл өзара сенімге негіз болады.

4) **Бастамашылық және командалық рух**: жұмыскерлердің / қызметкерлердің өндіріс процесін оңтайландыруға деген тәуелсіз және белсенді ұмтылысы. Бірлескен қызметтен және бірыңғай ниеттен жоғары нәтижелерге қол жеткізу үшін ынтымақтастық.(20.03.2020 жылғы ДК шешімімен толықтырылды - № 2 хаттама)

**5.**  Этикалық қағидаттар.

1) Банк тең мүмкіндіктер береді және ешқандай жағдайда жыныстық, жасқа байланысты, нәсілдік, саяси, діни және басқа да осыған ұқсас себептер бойынша кемсітушілікке жол бермейді.

2) Кадрларды іріктеу және дамыту кемсітушіліктің қандай да бір көріністеріне жол бермей, Банктің ішкі құжаттарына сәйкес кәсіби білім, тәжірибе және құзыреттер негізінде ғана жүзеге асырылады. Мансаптық өсу қызмет нәтижелерін, біліктілігі мен құзыреттілігін объективті бағалауға негізделген.

3) Банк барлық жұмыскерлерге/қызметкерлерге қол жеткізілген нәтижелерге, құзыреттілікке және біліктілікке байланысты даму үшін тең мүмкіндіктерді ұсынады. Өз кезегінде Банк ұжымның барлық мүшелерінен бастама, жаңа білім алуға ұмтылу және осы білімді әріптестерімен бөлісуге дайын болуды күтеді.

Банктің жекелеген жұмыскерлеріне/қызметкерлеріне қандай да бір артықшылықтар мен жеңілдіктерді беруге жол берілмейді. (20.03.2020 жылғы ДК шешімімен толықтырылды - № 2 хаттама)

4) Әділ сыйақы белгілеу саласында Банк еңбек нәтижелерін тануға және қызметтің негізгі көрсеткіштеріне қол жеткізуге, біліктілік пен құзыреттілік деңгейіне, орындалатын жұмыстың күрделілігі мен сапасына негізделеді. (ДК 21.07.2017 жылғы № 13 хаттамасымен өзгертілді)

### **3-тарау. Іскерлік қатынастардың этикалық нормалары**

**6.** Банктің басшы қызметкерлері мен жұмыскерлері / қызметкерлері:

1) Мемлекеттік Рәміздерге – Мемлекеттік Туға, Мемлекеттік Елтаңбаға, Мемлекеттік Әнұранға құрметпен қарауы керек;

2) корпоративтік рәміздерге құрметпен қарауы керек;

3) жалпы қабылданған моральдық-этикалық нормаларды сақтауы, мемлекеттік тілге және басқа да тілдерге, халықтардың салт-дәстүрлеріне құрметпен қарауы тиіс;

4) сыпайы және әдепті болуы керек;

5) немқұрайлылық пен дөрекілікке төзбеуі керек;

6) әріптестеріне қолдау және көмек көрсетуі керек;

7) толық көрсетілмесе де, көмектескені үшін әрқашан алғыс айтуы керек;

8) біреудің пікіріне мұқият болуы керек;

9) сөз бен істің бірлігін қамтамасыз етуі, уәделерді орындауы керек;

10) өз қателіктерін жасырмауы/мойындауы тиіс; (20.03.2020 жылғы ДК шешімімен толықтырылды - № 2 хаттама)

11) адал, әділ, кішіпейіл болуы керек;

12) өздері қабылдайтын шешімдердің заңдылығы мен әділдігін қамтамасыз етуі тиіс;

13) Банктің мүдделеріне зиян келтіретін, Банктің жұмыс істеу тиімділігіне кедергі келтіретін немесе төмендететін іс-әрекеттерге қарсы тұруы тиіс;

14) ақылы қызмет көрсету шарты бойынша қызметтік міндеттерін/міндеттерін тиімді орындау үшін өзінің кәсіби деңгейі мен біліктілігін арттыруы, Қазақстан Республикасының заңдарында белгіленген шектеулер мен тыйымдарды олар болған кезде сақтауы тиіс;

15) өз іс-әрекеттерімен және мінез-құлқымен қоғам тарапынан сынға себеп болмауы, сын үшін қудалауға жол бермеуі, кемшіліктерді жоюы және өз қызметін жақсартуы үшін сындарлы сынды пайдалануы тиіс;

16) шындыққа сәйкес келмейтін мәліметтерді таратпауы керек;

17) қызметтік тәртіпті мүлтіксіз сақтауы, ақылы қызмет көрсету шарты бойынша өзінің қызметтік міндеттерін/міндеттерін адал, бейтарап және сапалы орындауы, жұмыс уақытын ұтымды және тиімді пайдалануы тиіс;

18) іскерлік әдепті және ресми мінез-құлық қағидаларын сақтауы тиіс (11) 18) тармақша ДК 17.06.2020 жылғы шешімімен толықтырылды - № 5 хаттама)

19) тікелей басшыға, омбудсменге немесе "сенім телефонына" кемсітушілік, қудалау, қорлау немесе қалаусыз сипаттағы орынсыз мінез-құлық пен қарым-қатынас туралы хабарлау;

20) топтық жұмысты және жұмыскерлердің/қызметкерлердің әртүрлі көзқарастарын білдіруді ынталандыру;

21) кемсітушілік сипаттағы және гендерлік теңсіздікті нығайтатын мақал-мәтелдерден, идиомалардан және басқа да сөз тіркестерінен аулақ болу;

22) саналы немесе бейсаналық көзқарастар мен алалаушылықтарға негізделген басқа жұмыскерлердің/қызметкерлердің шешімдері мен мінез-құлқына ескерту;

23) басқа жұмыскерлер/қызметкерлер сіздің мінез-құлқыңызды қалай қабылдайтыны туралы сындарлы сын мен кері байланыс алу туралы ашық ойлау;

24) басқа жұмыскерлерге/қызметкерлерге абыроймен және құрметпен қарау;

25) әртүрлі қызметкерлердің қажеттіліктерін ескере отырып, олардың міндеттері мен жұмысының сипатын ескере отырып, икемді жұмыс кестесін сақтау;

26) Банк қызметін жүзеге асыру кезінде гендерлік теңдікке жәрдемдесу және кез келген жоспарланған іс-шарада немесе жобада әйелдердің қажеттіліктерін ерлердің қажеттіліктері сияқты ескерілетін процесті құру;

27) ерлер мен әйелдерге тең және әділ қарауға ықпал ететін әлеуметтік, физикалық және психологиялық орта құру;

28) жыныстық белгісі бойынша кемсітушіліктің барлық нысандары мен көріністерін еңсеру. (6-тармақ Директорлар кеңесінің 27.12.2023 ж. шешімінің (№16 хаттама) редакциясында 19), 20), 21), 22), 23), 24), 25), 26), 27), 28) тармақшалармен толықтырылды)

**7.** Банктің басшы қызметкерлері мен жұмыскерлері / қызметкерлері Кодекске қатысты өзіне мынадай міндеттемелерді қабылдайды:

1) іскерлік этика талаптарын және осы Кодексте белгіленген мінез-құлық ережелерін мұқият зерделеу, түсіну және адал орындау;

2) өзінің лауазымдық функциялары мен міндеттерін адал, кәсіби, тиімді және бейтарап орындау;

3) мәртебесі мен лауазымына қарамастан өзіне қабылдаған міндеттемелері үшін жауапты болу;

4) Іскерлік әдеп қағидаттары мен мінез-құлық қағидаларын бұзу мәселелері бойынша тексеру жүргізу кезінде көмек көрсету;

5) ақпараттық қауіпсіздік талаптары мен рәсімдерін сақтау;

6) Банктің Басқарма төрағасы бақылау ортасының негізі болып табылатын Кодексті сақтаудың және ішкі бақылаудың тиімді жүйесін құрудың маңыздылығына баса назар аудара отырып, Банк жұмыскерлеріне/қызметкерлеріне жеке өзі хабарласады (бейне-өтініштер арқылы, электрондық хаттар арқылы, сайт арқылы, кеңестерде, корпоративтік іс-шараларда). (20.03.2020 жылғы ДК шешімімен толықтырылды - № 2 хаттама)

**8.** Банктің басшы қызметкерлері мен орта буын басшылары:

1) Кодекстің талаптарына сәйкес ашықтық және бейтараптық қағидаттарында басқарушылық шешімдерді қабылдауы тиіс;

2) Кодекстің талаптарына, оның ішінде Банктің жұмыскерлері /қызметкерлері Іскерлік әдеп талаптары мен мінез-құлық ережелерін сақтамау мәселесін еркін білдіретін мінез-құлық мәдениетін қалыптастыру жолымен берілгендігін жеке үлгісімен көрсетуі тиіс; (20.03.2020 жылғы ДК шешімімен толықтырылды - № 2 хаттама)

3) қол астындағылардың арасында командалық рухты құруға, ұжымды Банктің ортақ миссиясымен, құндылықтарымен және қағидаттарымен біріктірілген командаға біріктіруге уақыт бөлуі керек;

4) бағынысты қызметкерлерге кеңес беруі және тәлім беруі керек;

5) оның ішінде Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда құпиялық нормаларын бұзбай, дұрыс ақпаратты уақытылы ұсынуы тиіс.

**8-1.** Банктің басшы қызметкерлері мен орта буын басшылары бағынысты қызметкерлермен қарым-қатынаста:

1) өз іс-әрекетімен бейтараптықтың, әділдіктің, риясыздықтың, жеке адамның ар-намысы мен қадір-қасиетіне құрметпен қараудың үлгісі болуы тиіс;

2) меритократия қағидаттарының сақталуын қамтамасыз етуі, кадрлық мәселелерді шешу кезінде туыстық, жерлестік және жеке адалдық белгілері бойынша артықшылық бермеуі тиіс;

3) олардың қызметінің нәтижелерін бағалау, сондай-ақ көтермелеу және жазалау шараларын қолдану кезінде әділдік пен объективтілікті танытуы тиіс;

4) еңбекті, денсаулықты қорғауға, тиімді қызмет үшін қауіпсіз және қажетті жағдайларды жасауға, сондай-ақ жұмыскерлердің/қызметкерлердің ар-намысы мен қадір-қасиетіне кемсітушілік пен қол сұғушылықтың кез келген нысандарын болдырмайтын қолайлы моральдық-психологиялық ахуал құруға бағытталған шараларды қабылдауы тиіс;

5) қызметтік емес сипаттағы мәселелерді шешу кезінде олардың қызметіне ықпал ету үшін қызметтік жағдайды пайдаланбауы тиіс;

6) құқыққа қайшы әрекеттерді, сондай-ақ жалпы қабылданған моральдық-этикалық нормаларға сәйкес келмейтін әрекеттерді жасауға мәжбүрлемеуі тиіс;

7) оларға қатысты негізсіз айыптауларға, дөрекілік, қадір-қасиетін қорлау, әдепсіздік және дұрыс емес мінез-құлық фактілеріне жол бермеуі тиіс.

**8-2.** Банктің төменгі лауазымдардағы жұмыскерлері/қызметкерлері:

1) тапсырмаларды орындау кезінде тек объективті және нақты мәліметтерді ұсынуы тиіс;

2) басшының заңды тапсырмаларын орындауға кедергі келтіретін әрекеттерге (әрекетсіздікке) жол бермеуі тиіс;

3) басшылыққа қатысты жеке адалдық көріністеріне, олардың лауазымдық мүмкіндіктері есебінен пайда мен артықшылықтарды алуға ұмтылуға жол бермеуі тиіс. (8-1, 8-2-тармақ ДК-нің 17.06.2020 жылғы шешімімен толықтырылды - № 5 хаттама)

**9.** Банктің басшы қызметкерлері мен орта буын басшылары іскерлік әдеп талаптары мен мінез-құлық ережелерін бұзумен байланысты жағдайлардың алдын алу, анықтау және шешу жүйесін құруға жауапты болады.

Банктің басшы қызметкерлері мен орта буын басшылары Банк жұмыскерлерінің/қызметкерлерінің осы Кодекстің талаптарын сақтауын қамтамасыз етеді. (20.03.2020 жылғы ДК шешімімен толықтырылды - № 2 хаттама)

**9-1.** Басшы қызметкерлер, Банк жұмыскерлері/қызметкерлері өздерінің діни сенімдерін ұжымда ашық көрсете алмайды, бағынысты қызметкерлерді қоғамдық және діни бірлестіктердің, басқа да коммерциялық емес ұйымдардың қызметіне қатысуға мәжбүрлей алмайды.

**9-2.** Банк жұмыскерлері/қызметкерлері әріптестерімен қызметтік қарым-қатынаста:

1) ұжымда іскерлік және достық қарым қатынастар мен сындарлы ынтымақтастықты орнатуға және нығайтуға ықпал етуі тиіс;

2) басқа жұмыскерлер / қызметкерлер тарапынан қызметтік әдеп нормаларын бұзушылықтардың жолын кесуі немесе оларды болдырмау жөнінде өзге де шараларды қабылдауы тиіс;

3) әріптестердің ұжымдағы ар намысы мен қадір қасиетіне нұқсан келтіретін жеке және кәсіби қасиеттерін талқылаудан аулақ болуы керек;

4) әріптестердің ақылы қызмет көрсету шарты бойынша олардың лауазымдық міндеттерін/міндеттерін орындауына кедергі келтіретін әрекеттерге (әрекетсіздікке) жол бермеуі тиіс. (ДК-нің 17.06.2020 жылғы шешімімен толықтырылды - № 5 хаттама)

**10.** Банк заңдылық, адалдық және тиімділік қағидаттарында шарттардың талаптарына сәйкес өзіне қабылдаған міндеттемелері үшін өзара тиімділік, ашықтық және толық жауапкершілік қағидаттарында іскер әріптестермен өзара іс-әрекет жасайды.

**11.** Банк іскер әріптестермен шарттардың талаптарын сақтайды және оларға қатысты өз міндеттемелерін орындайды.

**12.** Тауарларды, жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді жеткізушілерді таңдауды Банк Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына және ішкі құжаттарға сәйкес ашық негізде жүзеге асырады және тауарларды, жұмыстар мен көрсетілетін қызметтерді жеткізудің ең жақсы бағасын, сапасы мен шарттарын, сондай-ақ контрагенттің жақсы іскерлік беделін қалауға негізделеді.

**13.** Банк өз қызметінде іскер серіктестерге негізсіз жеңілдіктер мен артықшылықтарды беруге жол бермейді.

### **4-тарау. Этикалық нормалар**

**14.**  Ақпараттың құпиялығы

1) Банк құпия ақпаратты қорғау, құпия ақпаратты жоғалтудың, заңсыз пайдаланудың және таратудың алдын алу жөніндегі шараларды: коммерциялық құпияға, банк құпиясына қатысты мәліметтерді, дербес деректерді қамтамасыз етеді.

2) Әр басшы қызметкер және Банк жұмыскері/қызметкері құпия ақпаратты құрайтын деректермен, оның ішінде Қазақстан Республикасының заңнамасына, Банктің ішкі құжаттарына сәйкес дербес деректермен жұмыс істеу кезінде ерекше жауапкершілік дәрежесін көрсетеді және осындай ақпаратты қорғау үшін барлық қажетті шараларды қабылдайды.

3) Банктің басшы қызметкерлері мен қызметкерлері ақпараттың құпиялығына қатысты Банктің ішкі құжаттарымен міндетті түрде танысады. Міндеттерін орындау кезінде әр басшы қызметкер және жұмыскер / қызметкер ақпараттың құпиялығын реттейтін Банктің ішкі құжаттарының талаптарын сақтауы тиіс.

4) Банктің басшы қызметкерлері мен жұмыскерлері/қызметкерлері құпия ақпаратқа рұқсатсыз қол жеткізуді болдырмау және құпия ақпаратқа қол жеткізе алмайтын басқа жұмыскерлерге/қызметкерлерге, сондай-ақ Банктен тыс кез келген үшінші тұлғаларға құпия ақпараттың жария етілуіне жол бермеуі, сондай-ақ деректердің жоғалуына немесе жойылуына жол бермеуі тиіс.

5) Банктің басшы қызметкерлері мен Банк қызметкерлері Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларды қоспағанда, сондай-ақ олармен қабылданған міндеттемелерге сәйкес Банкте еңбек қызметін тоқтатқаннан кейін олардың еңбек қызметін жүзеге асыруға/өтеулі қызметтерді көрсетуі кезінде құпия ақпаратты жария етпеуге міндетті.

6) Ақпараттың құпиялығын сақтау рәсімін бұзу немесе жүйелердің немесе құрылғылардың қауіпсіздігін бұзу туралы мәліметтерді алған кезде жұмыскерге/ қызметкерге осы факті туралы Банктің ішкі құжатында белгіленген тәртіппен дереу хабарлау қажет. (20.03.2020 жылғы ДК шешімімен толықтырылды - № 2 хаттама)

**15**) Мүдделер қақтығысына жол бермеу.

1) Мүдделер қақтығысы - Банктің лауазымды тұлғаларының және (немесе) оның жұмыскерлерінің/қызметкерлерінің жеке мүдделілігі мен олардың өз лауазымдық өкілеттіктерін тиісінше орындауы немесе банктің және (немесе) оның жұмыскерлерінің/қызметкерлерінің және (немесе) клиенттерінің мүліктік және өзге де мүдделері арасындағы Банк және (немесе) оның клиенттері үшін қолайсыз салдарға әкеп соғуы мүмкін қайшылықтар.

2) Жұмыскерге/қызметкерге Банктің коммерциялық, корпоративтік немесе өзге де мүдделеріне нұқсан келтіре отырып, өзі үшін, туыстары немесе достары үшін материалдық немесе өзге де пайда алу мүмкіндігі ашылған кезде мүдделер қақтығысының жағдайы туындайды.

3) Нақты қақтығыстардан аулақ болу керек, әлеуетті туралы тікелей басшыға жазбаша түрде хабарлау және мүдделер қақтығысының фактілері мен жағдайлары туралы мәлімдемені тіркеу қажет. Мүдделер қақтығысы туындаған кездегі негізгі ереже - ақпараттық ашықтық пен мөлдірлік.

4) Этикалық нормаларды сақтау, беделді тәуекелдің туындауына, олардың мәртебесін жеке, топтық және өзге де қызметтік емес мүдделерде пайдалануға әкеп соғуы мүмкін іс-әрекеттерге жол бермеу мақсатында Банктің төменде аталған қызметкерлері өз еркімен мынадай шектеулерді қабылдайды.

Директорлар кеңесінің мүшелері, Басқарма мүшелері, Банктің бас бухгалтері, ішкі аудит бөлімшесінің басшысы, бас комплаенс-бақылаушы, Банк филиалдарының директорлары Банк іске асыратын бағыттар бойынша мемлекеттік бағдарламаларға қатыспайды, бұл ретте, бұл міндеттеме ерікті түрде аталған қызметкерлердің отбасыларына (жұбайына, кәмелетке толмаған балаларына) да қолданылады.

Аталған тұлғалардың шектеулерді қабылдау туралы міндеттемесін осы Кодекстің қосымшасына сәйкес Банк қызметкерлерімен жұмыс жөніндегі бөлімше белгілейді. (21.07. 2017 жылғы ДК шешімімен өзгертілді № 13 хаттама, 20.03.2020 жылғы ДК шешімімен толықтырылды № 2 хаттама)

**15-1.** Банктің Директорлар кеңесі өз құзыретіне жататын мәселелер бойынша корпоративтік қақтығыстарды реттеуді жүзеге асырады. Бұл жағдайда Корпоративтік хатшыға және/немесе Омбудсменге Банктің Директорлар кеңесінің корпоративтік жанжалдың мәні туралы барынша ықтимал хабардар болуын қамтамасыз ету жөніндегі міндет жүктеледі және Корпоративтік хатшының және/немесе Омбудсменнің көмегімен делдалдың рөлін Банктің Директорлар кеңесінің төрағасы қарайды. Банктің Директорлар кеңесінің төрағасы корпоративтік қақтығысқа тартылған жағдайда, мұндай жағдайларды Банктің Директорлар кеңесінің Кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитеті қарайды. (ДК-нің 17.06.2020 жылғы № 5 хаттамасымен толықтырылды)

**16.**  Сыбайлас жемқорлық пен алаяқтыққа жол бермеу.

1) Банк мүдделі тұлғалар тарапынан да, Банк жұмыскерлері/қызметкерлері тарапынан да негізсіз пайда мен артықшылықтарды алу немесе сақтау мақсатында сыбайлас жемқорлық және басқа да құқыққа қарсы іс-қимылдарға жол бермеу үшін барлық күш-жігерін жұмсайды. (20.03.2020 жылғы ДК шешімімен толықтырылды - № 2 хаттама)

2) Банк сыбайлас жемқорлық пен алаяқтықтың қолайсыздығына қатысты қатаң ұстанымға ие. ~~Құны 10 (он) – айлық есептік көрсеткіштің еселенген мөлшеріне баламалы кәдімгі сыйлықтарды қоспағанда~~, сыйлықтарды алуға және беруге жол берілмейді. (21.07.2017 жылғы ДК шешімімен өзгертілді № 13 хаттама, 20.03.2020 жылғы ДК шешімімен алынып тасталды № 2 хаттама)

~~3) Банк іс жүзінде сыйлықтарды ақтайтын және жақсы іскерлік қатынастарды қалыптастыратын жағдайлардың бар екенін мойындайды, бірақ осы ережелерді сақтау жоғары беделді сақтауға және қызметкердің өзін лайықсыз мінез-құлықтан негізсіз айыптаулардан қорғауға мүмкіндік береді. (~~ДК 21.07.2017 жылғы шешімімен алынып тасталды - № 13 хаттама~~)~~

4) Банк жұмыскерлері/қызметкерлері өздеріне белгілі болған сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылық жағдайлары туралы басшылықтың назарына жеткізуге міндетті.

5) Құпиялықтың сақталуына абсолютті кепілдік берілген жағдайда Банк жұмыскерлерінің/қызметкерлерінің/клиенттерінің/жеткізушілерінің және басқалардың хабарламалары бойынша сыбайлас жемқорлық/алаяқтық/жымқыру фактілерін анықтауға болады.

6) Банктің алаяқтықтың алдын алу жөніндегі қызметінің негізгі қағидаттарын Банктің жекелеген ішкі құжаттары белгілейді. (ДК 21.07.2017 жылғы № 13 хаттамасымен өзгертілді)

7) Банктің ішкі сайтында Сыбайлас жемқорлық/бұзушылық/алаяқтық фактілері және Банк жұмыскерлерінің/қызметкерлерінің хабардар болуы үшін қолданылған тәртіптік жазалар туралы ақпарат иесіздендіріліп орналастырылады. (ДК-нің 20.03.2020 жылғы шешімімен толықтырылды - № 2 хаттама)

**17.** Тергеуге көмектесу.

1) Банк жұмыскерлері/қызметкерлері қандай да бір санкцияланған ішкі немесе сыртқы тергеулер жүргізу кезінде толық көмек көрсетуге міндетті. Жұмыскерлер / қызметкерлер тергеуге қатысты тиісті ақпаратты жасырмауы немесе беруден бас тартпауы керек, жұмыскерлер / қызметкерлер тергеудің құпиялығын сақтауға міндетті. (ДК-нің 20.03.2020 жылғы № 2 хаттамасымен толықтырылды)

2) Ішкі және сыртқы аудиторларға, жауапты тұлғаларға, комиссияларға, тергеушілерге, заң кеңесшілеріне, инспекторларға немесе өзге де мемлекеттік мекемелердің өкілдеріне жалған өтініштер немесе жалған ақпарат беру қызметкерге қатысты тәртіптік жаза қолдану үшін негіз бола алады. (ДК 21.07.2017 жылғы № 13 хаттамасымен өзгертілді)

**17-1.** Кемсітушілік пен харрасментке жол бермеу.

1) Банк барлық жұмыскерлердің/қызметкерлердің, клиенттердің және бөгде контрагенттердің теңдігін мойындайды және оның физикалық сипаттамаларына, мәдени ерекшеліктеріне, дініне, жынысына, жасына немесе кез келген басқа белгілеріне қарамастан әрбір адамға құрметпен қарауға міндеттенеді;

2) Банктің барлық жұмыскерлері/қызметкерлері мен басшылығы кемсітушілік пен харрасментсіз ортаны сақтауға және ілгерілетуге және олардың пікірінше, кемсітушілік пен харрасмент актілері болып табылатын кез келген оқиғалар туралы уақтылы хабарлауға жауапты болады. Банк мұндай шағымдарды тез, әділ және жедел қарау үшін өзінің жауапкершілігін мойындайды. Жұмыскерлер/қызметкерлер кемсітушілік және харрасмент актілері деп санайтын кез келген оқиғалар туралы уақтылы хабарламаған және осы саясатты бұзған деп танылған жағдайларда;

3) Банк еңбек саласындағы харрасменттің және/немесе кемсітушіліктің кез келген нысанына қатаң тыйым салады және мұндай бұзушылықтарға ешқандай төзбеушілік саясатын ұстанады. Бұған қорлау, қорқыту, менсінбеу, әдепсіз мінез-құлық, қысымның кез келген түрі немесе адамның ар-намысы мен қадір-қасиетіне нұқсан келтіретін және жұмыс ортасында қолайсыз атмосфера тудыратын басқа әрекеттер кіреді;

4) жұмыс ортасында кемсітушілікке жол бермеу жөніндегі саясат персоналды іріктеуге, жұмысқа қабылдауға, өтемақы төлеуге, еңбекақы төлеуге, қызметте жоғарылатуға, ауысуға, тәртіпке, лауазымын төмендетуге, жұмыстан босатуға, қысқартуға, жеңілдіктер мен оқытуға қол жеткізуге, сондай-ақ жұмыспен қамтудың барлық басқа аспектілеріне қолданылады;

5) Банк жыныстық қудалау ретінде қалаусыз жыныстық кездесулер, жыныстық қызметтер туралы өтініштер және басқа да ауызша немесе физикалық мінез-құлық, бұл әрекеттер заңдарға сәйкес бұзушылықтар болып табылатынына қарамастан қабылданады. Банк қудалауға қатысатын адам мен қудалауға ұшыраған адам бір немесе әртүрлі жыныстың өкілдері болғанына қарамастан, осындай кез келген әрекетке қатаң тыйым салады;

6) Банк басшылығы мен жұмыскерлері/қызметкерлері қауіпсіз және инклюзивті жұмыс атмосферасын құруға және қолдауға жәрдемдесуге міндетті. Банктің әрбір өкілі өзінің мінез-құлқына жауапты болуы керек, сондай-ақ егер ол осындай мінез-құлыққа куә болса, харрасменттің және/немесе кемсітушіліктің кез келген көріністеріне қарсы тұруы керек;

7) осы саясаттың қағидаттарына қайшы келетін кемсітушілік және харрасмент фактілері туралы ақпаратты білетін немесе иеленетін және мұндай мінез-құлықтың алдын алуға өкілеттігі бар және осы өкілеттіктерді пайдаланбайтын адам осы өкілеттіктерді пайдаланбағаны үшін жауапқа тартылуы және осы саясатты бұзды деп танылуы мүмкін. Уәкілетті тұлғаларға Банктің кез келген басшы қызметкері және орта буын басшысы жатады;

8) Банк кемсітушілікке және/немесе харрасментке жол бермеу жөніндегі талаптардың кез келген бұзылуына жол берген адамдарға қатысты жауапқа тарту жөнінде тиісті шаралар қабылдайтын болады;

9) осындай теріс қылықты тікелей жасаған адаммен туындаған жағдайды реттеу мүмкіндігі болмаған жағдайда, жұмыскер / қызметкер шағыммен тікелей Омбудсменге немесе Банкте жұмыс істейтін анонимді байланыс арналары арқылы жүгінуі тиіс;

10) Банк кез келген нысанда кемсітушілікке, қорқытуға, қудалауға және физикалық зорлық-зомбылыққа жол бермейді. Банк сенімді жұмыс атмосферасын құруға тырысады және сізді осындай қолайсыз мінез-құлықтың кез келген түріне қарсы тұруға шақырады;

11) жұмыс орнындағы қудалау және алымсақтық нәтижесінде адам қорқатын, қорланатын немесе ренжитін бір адамның екінші адамға немесе топтың бір адамға қатысты, оның ішінде электрондық байланыс құралдарын пайдалана отырып, жол берілмейтін қарым-қатынасы болып табылады. Қорқыту немесе қудалау ауызша, физикалық, визуалды, жыныстық формада, сондай-ақ қорлайтын, дұшпандық немесе қорлайтын атмосфераны тудыратын басқа мінез-құлықта көрінуі мүмкін;

12) Банк сізді қорлауға немесе қудалауға ұшырағаныңыз немесе куә болғаныңыз туралы хабарлаудан қорықпауға шақырады. (17-1-тармақ Директорлар кеңесінің 27.12.2023 ж. шешімінің (№16 хаттама) редакциясында толықтырылды)

**17-2.** Жұбайының/зайыбының, туыстарының жұмысқа орналасу саясаты.

1) Банк туыстық қатынастарға негізделген жұмысқа орналасу кезінде артықшылыққа немесе кемсітушілікке жол бермеу саясатын ұстанады. Жұмысқа орналасуға үміткерлер тек олардың біліктілігі, тәжірибесі және басқа да кәсіби қасиеттері негізінде бағаланады;

2) Банктің барлық бос жұмыс орындары барлық мүдделі тұлғалар үшін жұмысқа орналасу үшін тең мүмкіндіктерді қамтамасыз ету мақсатында ашық қолжетімділікте жарияланады. Жалдау туралы шешім объективті бағалау негізінде және конкурстық іріктеудің барлық белгіленген өлшемшарттарын сақтай отырып қабылданады;

3) басшылар өздерінің лауазымдық міндеттерін жүзеге асыру кезінде Банктің өзінде де, оқшауланған бөлімшелерде де жұбайының/зайыбының, жақын туыстарының тікелей және жанама функционалдық бағыныстылығына жол бермеуге міндетті;

4) Банктің барлық басшылары мен жұмыскерлері/қызметкерлері жұбайын/зайыбын, туыстарын жұмысқа орналастыру саясатын ұстануға және белгіленген қағидаттарды мүлтіксіз ұстануға міндетті. Саясат шарттары бұзылған жағдайда, осы адамдарға қатысты Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес тиісті шаралар қабылданатын болады. (17-2-тармақ Директорлар кеңесінің 27.12.2023 ж. шешімінің (№16 хаттама) редакциясында толықтырылды)

**17-3.** Саяси қызметке тарту.

1) мүдделер қақтығысын болғызбау және сыбайлас жемқорлықтың және/немесе лоббистік айыптаулардың ықтимал тәуекелдерін болғызбау мақсатында Банк қандай да бір саяси партияларға, топтарға немесе жеке тұлғаларға артықшылық бермейді;

2) Банк саяси партияларды қолдау үшін жарналар мен қайырымдылықтар жасамайды. Банктің қаржысы саяси науқандар мен бағдарламаларды, саяси партияны немесе жеке кандидаттарды қолдау үшін ресурстар ретінде пайдаланылмайды;

3) Қазақстан Республикасы Үкіметінің және өзге де елдердің төлемдері тек заңнамамен бекітілген төлемдермен (салықтар, алымдар және т. б.) шектеледі, Банк мұндай төлемдер туралы есепті тиісті ақпараттық ресурстарда жариялайды;

4) Банк өз жұмыскерлерін/қызметкерлерін саяси партияларға олардың жеке жарналарына және саяси партиялардың және/немесе қозғалыстардың қызметіне қатысуына қатысты шектемейді, егер мұндай жарналар мен қызмет ықтимал немесе нақты мүдделер қақтығысына әкеп соқпаса. (17-3-тармақ Директорлар кеңесінің 27.12.2023 ж. шешімінің (№16 хаттама) редакциясында толықтырылды)

**17-4.** Адал бәсекелестік саясаты.

1) Банк өз қызметін Қазақстан Республикасының Кәсіпкерлік Кодексіне және өзге де заңнамалық актілерге қатаң сәйкестікте жүзеге асырады және бәсекелестікті шектеуге немесе жоюға, тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделеріне қысым жасауға бағытталған әрекеттерді жүзеге асырмайды;

2) Банк өзінің коммерциялық операциялары мен клиенттермен қарым-қатынастарының ашықтығын қамтамасыз етуге міндеттенеді. Бұған өнімдер мен қызметтер, сондай-ақ бәсекелестік жағдайлар мен шығындар туралы нақты және ашық ақпарат беру кіреді;

3) Банк клиенттер мен серіктестерден алынған ақпараттың қатаң құпиялылығын қамтамасыз етеді және мұндай ақпаратты манипуляциялау және коммерциялық шешімдер қабылдау мақсатында пайдаланбайды;

4) Банк өз қызметінде бәсекелестердің беделіне нұқсан келтіретін немесе клиенттер мен өзге де мүдделі тұлғаларды адастыратын жосықсыз маркетингтік құралдар мен жарнамалық хабарландыруларды пайдаланбайды;

5) Банк монополияға қарсы қызмет стандарттарын дамытуға және қолдауға ықпал ететін салалық ұйымдар мен қауымдастықтарға белсенді қатысады. Бұл Банкке ынтымақтастық пен адал бәсекелестік негізінде өнімдер мен қызметтерді дамытуға мүмкіндік береді. (17-4-тармақ Директорлар кеңесінің 27.12.2023 ж. шешімінің (№16 хаттама) редакциясында толықтырылды)

**18.** Корпоративтік мәдениет.

1) Банктің корпоративтік мәдениетті қалыптастыру бөлігіндегі мақсаты мынадай шарттарға қол жеткізу болып табылады:

- басшылар жұмыскерлерді / қызметкерлерді нәтижеге жету үшін барынша күш салуға ынталандыратын климат жасайды;

- әр жұмыскердің/қызметкердің бастамасы мен инновациялық бастамалары көтермеленеді;

- өзін-өзі жетілдіру және өзін-өзі дамыту-саналы қажеттілік болып табылады;

- Банк жұмыскерлері/қызметкерлері жалпы істің түпкілікті нәтижесі мен сәттілігіне назар аударады;

- Банктің әр жұмыскері/қызметкері стратегиялық мақсаттарға жетудегі өз рөлі мен маңызын түсінеді;

- әр шешім бизнестің әлеуметтік бағытын және Банктің негізгі мүдделі тұлғаларына бағдарлануын ескере отырып қабылданады;

2) Банк жұмыскерлері/қызметкерлері құжат айналымы бойынша Банктің ережелерін сақтауға және барлық қажетті құжаттаманы тәртіппен сақтауға міндетті. Банктің барлық жұмыскерлері / қызметкерлері өз жұмыс орындарын ұқыпты және дұрыстап ұстауы тиіс.

3) Банк жұмыскерлеріне/қызметкерлеріне өз қызметтік міндеттерін орындау / ақылы қызмет көрсету кезінде Банктің лайықты және кәсіби имиджін сақтау мақсатында іскерлік стиль нормаларын және киім, аяқ киім, шаш үлгісін таңдауды ұстануға кеңес беріледі.

4) Банк жұмыскерлері/қызметкерлері келіссөздер жүргізу мәдениетінің нормаларын, оның ішінде телефонмен сөйлесу нормаларын ұстануы қажет. Іскерлік келіссөздер жағымсыз эмоциялардың көрінуіне және дауыстың жоғарылауына жол бермей, құрметпен және бірқалыпты түрде жүргізілуі керек.

5) Бөгде келушілердің кабинетте жалғыз қалатын жағдайларының болмауы тиіс. Келуші келген жұмыскер/қызметкер болмаған жағдайда, келушіде туындаған мәселенің кім шеше алатындығы туралы егжей-тегжейлі түсіндіре отырып, оны сыпайы түрде бағыттау қажет. (ДК 21.07.2017 жылғы № 13 хаттамасымен өзгертілді)

6) Банк жұмыскерлердің/қызметкерлердің қоғамдық өмірдегі бастамашылығын, корпоративтік іс-шараларды жеке қатысумен өткізуін қолдауды құптайды.

Жұмыскерлер / қызметкерлер корпоративтік іс-шараларды өткізу кезінде жалпы қабылданған этикет ережелерін сақтауы керек.

7) Жұмыскерлер/қызметкерлер өздерінің мінез-құлқының Банктің беделіне әсерін білуі тиіс және Банк жұмыскерінің / қызметкерінің имиджіне сәйкес келмейтін әрекеттерден аулақ болуы керек. (ДК-нің 20.03.2020 жылғы № 2 хаттамасымен толықтырылды)

**19.** Қауіпсіздік және еңбекті қорғау.

1) Банк қауіпсіздік пен еңбекті қорғауды осы саладағы заңнаманың талаптарына сәйкес сақтайды.

Банк жұмыс орындарында жұмыскерлердің/қызметкерлердің еңбегін дұрыс ұйымдастыруды қамтамасыз етеді және осы саладағы Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес келетін қауіпсіз еңбек жағдайларын жасайды.

2) Өзінің қызметтік міндеттерін орындау/ақылы қызмет көрсету кезінде, сондай-ақ Банк орын-жайларында болған кезде жұмыскерлер/қызметкерлер Банк қабылдаған және әзірлеген қауіпсіздік техникасы қағидаларын қатаң сақтауы тиіс. Әдейі немесе абайсызда жасалған қауіпсіздік техникасының белгіленген ережелерін бұзу және сонымен қатар өз өмірі мен денсаулығына да, айналасындағыларға да қауіп төндіруі еңбек тәртібін өрескел бұзу болып табылады. (ДК-нің 20.03.2020 жылғы № 2 хаттамасымен толықтырылды)

**20.** Банктің мүдделерін білдіру.

1) Банк Қазақстан ішінде де, одан тыс жерлерде де өз қызметі туралы жұртшылықтың хабардар болу деңгейін арттыруға ұмтылады. Бұл Банк туралы оң қоғамдық пікірді қалыптастыруға және инвесторлар мен жұртшылықтың сенімін нығайтуға ықпал етуі мүмкін.

2) Банк қоғаммен, бұқаралық ақпарат құралдарында (бұдан әрі – БАҚ) және әлеуметтік желілерде жоғары этикалық стандарттардың сақталуын қадағалайды. Банк басшы қызметкерлердің, банк жұмыскерлерінің/қызметкерлерінің көпшілік алдында сөйлеген сөздерінде, өзінің ақпараттық-жарнамалық материалдарында немесе жұртшылықпен байланыс жөніндегі басқа да іс-шараларда жалған ақпаратты таратуға, фактілерді жасыруға және/немесе бұрмалауға жол бермейді.

3) Банктің атынан сөйлеген кезде Банк жұмыскерлері/қызметкерлері кәсіби мінез-құлық пен іскерлік этиканың жалпы қабылданған нормаларын сақтауға, тек сенімді ақпаратты таратуға, сондай-ақ құпия ақпаратты жария етуге жол бермеуге міндетті.

3-1) Банктің бұқаралық ақпарат құралдарында және әлеуметтік желілерде сөйлеуге, Банк оқиғаларына түсініктеме беруге немесе Банк атынан қандай да бір өтініш жасауға тек осыған уәкілеттік берілген басшы қызметкерлер, банк қызметкерлері ғана құқылы.

4) Банктің атынан, оның ішінде БАҚ өкілдерімен қарым-қатынас кезінде жұртшылықпен байланыс жөніндегі бөлімшемен келісу кезінде ғана сөйлеуге болады, себебі келісілмеген және қате ақпарат Банктің беделіне нұқсан келтіруі мүмкін.

5) Әлеуметтік-саяси мәселелерге қатысты түсініктемелерде жұмыскер / қызметкер бұл бағалаудың оның жеке пікірі болып табылатынын және Банктің ресми ұстанымы болып табылмайтынын нақты хабарлауы тиіс.

6) Банктің басшы қызметкерлеріне, жұмыскерлеріне/қызметкерлеріне жария түрде, оның ішінде әлеуметтік желілер арқылы Банктің қызметтік қызметі және жалпы қызметі мәселелері бойынша өз пікірін білдіруге болмайды:

- егер ол Банк қызметінің негізгі бағыттарына сәйкес келмесе;

- егер ол қызметтік ақпаратты ашса;

- егер онда Банктің басшы қызметкерлеріне, жұмыскерлеріне/қызметкерлеріне қатысты этикалық емес мәлімдемелер болса. (ДК-нің 17.06.2020 жылғы шешімімен баяндалған № 5 хаттама)

**21**. Ресурстарды пайдалану.

Банк жұмыскерлері/қызметкерлері барлық ресурстарды ұқыпты, адал және тиімді пайдалану жөніндегі талаптарды ұстануы тиіс.

Ресурстар дегеніміз: физикалық мүлік: орын-жайлар, материалдар, көлік және материалдық емес: уақыт, зияткерлік меншік, интернет және т. б.

Ресурстарды жеке мақсатта пайдалануға жол берілмейді. (ДК-нің 20.03.2020 жылғы № 2 хаттамасымен толықтырылды)

**22.** Жұмыскерлерден/қызметкерлерден кері байланыс, бұзушылық фактілерін қарау тәртібі.

1) Жұмыскердің / қызметкердің әрқашан Кодекстің орындалуы бойынша консультацияларды алуға, сондай-ақ Кодекстің ережелерін және Банктің заңнамасы мен ішкі құжаттарының басқа да бұзушылықтары туралы, оның ішінде Банктің бұзушылықтар туралы хабарлау тәртібін реттейтін ішкі құжатында белгіленген тәртіппен төмендегілерге жүгіну арқылы мәлімдеуге мүмкіндігі бар:

- Банк Омбудсменіне;

- Бас комплаенс-бақылаушыға / Комплаенс-бақылау бөлімшесіне;

- Адам ресурстарын және ұйымдастыру қызметін басқару департамент директорына;

- antifraud@otbasybank.kz "жедел желісіне"(ДК-нің 28.03.2023 жылғы шешімімен баяндалған № 4 хаттама)

2) Кодексті бұзудың барлық фактілерін Бас комплаенс-бақылаушыны тарта отырып, Кадр мәселелері жөніндегі комитет қарайды.

3) Қарау нәтижелері мен қабылданған шешімдер өтініш берген жұмыскерге/қызметкерге жеткізіледі.

4) Қажет болса, жұмыскер/ қызметкер жасырын түрде хабарласа алады. Өтініш беру тәсіліне қарамастан, Кадр мәселелері жөніндегі комитет мүшелері және Адам ресурстарын және ұйымдастыру қызметін басқару департаменттің бас комплаенс - бақылаушысы мен директоры өтініштің құпиялығына кепілдік береді.

5) Банк бұзушылықтар туралы адал хабарлағандардың құқықтарын қорғауға және оларды қудалауға жол бермеуге міндеттенеді. (ДК-нің 20.03.2020 жылғы шешімімен толықтырылды - № 2 хаттама)

**23.**  Кодекспен танысу, білім мен орындалу мониторингі, сақталуын бақылау.

1) Кодекс қолжетімді құжат болып табылады және Банктің сыртқы сайтында және ішкі порталында жарияланады.

2) Әр жаңа жұмыскер/ қызметкер міндетті түрде Кодекспен танысады, Кодекстің өзгеруі туралы ақпарат барлық жұмыскерлерге/қызметкерлерге жеткізіледі.

3) Кодекстің ережелерін түсіндіру әр басшының қарамағындағыларға қатысты міндет болып табылады.

Кодекстің талаптарын сақтаудағы басшының жеке үлгісі - этикалық қағидаттарды түсіну мен сақтаудың негізгі құралдарының бірі.

4) Банк Кодекстің білімін тұрақты бағалауды жүзеге асырады және олардың іс жүзінде қаншалықты жүзеге асырылатынын талдайды.

5) Кодекстің қандай да бір ережелерін сақтамау - Қазақстан Республикасының еңбек заңнамасына сәйкес еңбек шарты бұзылғанға дейін тәртіптік жазаға әкеп соғуы мүмкін елеулі бұзушылық.

6) Осы Кодекстің сақталуын бақылау басшы қызметкерлер мен орта буын басшыларына жүктеледі.

Басшы қызметкерлер:

1. осы Кодексті мүлтіксіз сақтайтын жұмыскерлерді/қызметкерлерді көтермелеу туралы ұсыныстарды қарауға;
2. Осы Кодекстің сақталуына қатысты Банк жұмыскерлеріне/қызметкерлеріне ескертулер жасауға;
3. мінез-құлқы осы Кодекстің талаптарына қайшы келетін Банк қызметкерлеріне тәртіптік жаза қолдану туралы ұсыныстарды қарауға құқылы.

Банктің орта буын басшылары:

1) осы Кодексті мүлтіксіз сақтайтын өз бөлімшесінің жұмыскерлерін/қызметкерлерін көтермелеу туралы Банк басшылығына ұсыныстар енгізуге;

2) өз бағынысты қызметкерлеріне осы Кодекстің сақталуына қатысты ескертулер жасауға;

3) мінез-құлқы осы Кодекстің талаптарына қайшы келетін өз бөлімшесінің қызметкерлеріне тәртіптік жаза қолдану туралы Банк басшылығына ұсыныстар енгізуге құқылы (ДК 21.07.2017 жылғы шешімімен баяндалған № 13 хаттама, ДК 20.03.2020 жылғы шешімімен толықтырылды - № 2 хаттама)

### **5-тарау. Омбудсмен Институты**

**24.** Омбудсменнің мәртебесі

1) Омбудсменнің өкілеттігін тағайындауды және мерзімінен бұрын тоқтатуды Банктің Директорлар кеңесі жүзеге асырады. Аталған отырысқа Омбудсменді тағайындау үшін үміткердің (үміткерлердің) қатысуы міндетті.

2) Омбудсмен өз қызметін Қазақстан Республикасының заңнамасына, Жарғыға, Банктің корпоративтік басқару кодексіне, осы Кодекске және Банктің өзге де ішкі құжаттарына сәйкес жүзеге асырады.

3) Омбудсменнің өкілеттік мерзімі екі жылды құрайды. Омбудсмен екі жылда бір рет қайта сайланады. Директорлар кеңесінің Омбудсменді тағайындау туралы шешімінде оның өкілеттік мерзімі көрсетіледі. Банктің Директорлар кеңесі Омбудсмен қызметінің нәтижелерін бағалайды және Омбудсмен лауазымын атқаратын адамның өкілеттігін ұзарту немесе тоқтату туралы шешімді қабылдайды. (3) тармақша ДК-нің 17.06.2020 жылғы шешімімен баяндалған № 5 хаттама)

**25.** Омбудсменнің тағайындалуы үшін үміткер бойынша ұсыныстарды Банктің Директорлар кеңесі, Банктің Басқармасы, Банктің немесе Холдингтің қызметкерлері енгізе алады.

Омбудсмен лауазымына үміткер мінсіз іскерлік беделге, жоғары беделге, сондай-ақ бейтарап шешім қабылдау қабілетіне ие болуы керек. (ДК-нің 17.06.2020 жылғы шешімімен баяндалған № 5 хаттама)

**26.** Омбудсменнің негізгі функциялары:

- Кодекс ережесін сақтамау туралы мәліметтерді жинау,

- Кодекстің ережелері бойынша Банктің басшы қызметкерлері мен жұмыскерлеріне/қызметкерлеріне кеңес беру,

- Кодекстің ережелерін бұзу бойынша дауларды қарауға бастамашылық жасау және оларды реттеуге қатысу. Корпоративтік қақтығыстар мен мүдделер қақтығысы бөлігінде Омбудсмен корпоративтік қақтығыстар мен мүдделер қақтығысын шешуге жауапты тұлғалармен өз іс-әрекеттерін үйлестіреді. (ДК-нің 20.03.2020 жылғы шешімімен толықтырылды - № 2 хаттама, ДК-нің 17.06.2020 жылғы шешімі № 5 хаттама)

корпоративтік қақтығыс **-** Жалғыз акционер мен Банк органдары; Банк органдары немесе олардың мүшелері; Банк органы және Банктің мүдделі тұлғалары арасындағы жалғыз акционердің мүдделері мен Банк қызметіне теріс әсер ететін Банктің корпоративтік басқару мәселелері бойынша келіспеушіліктер немесе даулар (ДК-нің 17. 06. 2020 шешімімен толықтырылды - № 5 хаттама)

**27.** Кодекс ережелерін бұзу жағдайлары туындаған кезде Банк жұмыскерлері/қызметкерлері Омбудсменге жазбаша да, ауызша да нысанда жүгінуге құқылы.

Мұндай өтініште дайындалып жатқан немесе жасалған қылмыстық құқық бұзушылықтар туралы немесе мемлекеттік немесе қоғамдық қауіпсіздікке төнетін қатер туралы мәліметтер қамтылған және олардың құзыретіне сәйкес мемлекеттік органдарға дереу қайта жіберілуге жататын жағдайларды қоспағанда, анонимді өтініштер қарауға жатпайды. (ДК-нің 20.03.2020 жылғы шешімімен толықтырылды - № 2 хаттама)

**28.** Омбудсменнің құқықтары мен міндеттері

1) Омбудсменнің құқықтары:

- келіп түскен өтініштердің негізінде де, өз бастамасы бойынша да Кодекс ережелерінің бұзылуын анықтау бойынша рәсімдерді жүргізуге бастамашылық жасау;

- Кодексті сақтамау мәселелері бойынша Банктің басшы қызметкерлеріне және жұмыскерлеріне/қызметкерлеріне жеке жүгіну;

- Банктің басшы қызметкерлері мен жұмыскерлеріне/қызметкерлеріне Кодекстің ережелерін түсіндіру және талқылау. (ДК-нің 20.03.2020 жылғы № 2 хаттамасымен толықтырылды)

**29.** Омбудсменнің міндеті:

– осындай істерді қарауға бастамашылық жасау себебінен оларды мәжбүрлеп жұмыстан шығару жағдайлары туындаған жағдайда Кодексті бұзу мәселелері бойынша дауларды қарау рәсімдерін жүргізу кезеңінде қызметкерлерді қорғауды (еңбек заңнамасында белгіленген рәсімдер шеңберінде) қамтамасыз ету;

- Кодекс ережелерін сақтамау мәселелері бойынша басшы қызметкерлер мен жұмыскерлердің/қызметкерлердің, сондай-ақ іскер әріптестер мен мүдделі тұлғалардың өтініштерін есепке алуды жүргізу;

- бес жұмыс күні ішінде Банк жұмыскерлеріне/қызметкерлеріне олар жүгінген жағдайда Кодекстің ережелеріне түсініктеме беру;

- Кодексті сақтамау мәселелері бойынша дауларды қарау кезінде тәуелсіздік пен ашық ойды сақтау;

- Кодекстің ережелерін бұзу фактісі бойынша жүгінген басшы қызметкердің және банк жұмыскерінің/қызметкерінің анонимділігін қамтамасыз ету (анонимді болып қалуға тілек білдірген жағдайда).

- Банктің тиісті органдары мен лауазымды тұлғаларының қарауына өзі анықтаған жүйелі сипаттағы және тиісті шешімдерді (кешенді шараларды) қабылдауды талап ететін проблемалық мәселелерді шығару;

- жылына кемінде бір рет Кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитетке және оның қызметінің нәтижелерін бағалайтын Банктің Директорлар кеңесінің Аудит жөніндегі комитетіне жүргізілген жұмыстың нәтижелері туралы есеп беру. (ДК-нің 17.06.2020 жылғы шешімімен баяндалған № 5 хаттама)

# "Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі" АҚ Директорлар кеңесінің шешімімен бекітілген "Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі" АҚ Іскерлік әдеп кодексіне №1 қосымша (отырыстың 2015 жылғы 30 қазандағы № 17 хаттамасы)

(ДК-нің 21.07.2017 жылғы шешімімен баяндалған № 13 хаттама)

(ДК-нің 28.03.2023 жылғы шешімімен енгізілген № 4 хаттама)

**Шектеулерді қабылдау туралы МІНДЕТТЕМЕ**

Мен,\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(аты, жөні)

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

(лауазымын көрсету)

"Отбасы банк" АҚ Іскерлік әдеп кодексінің талаптарын сақтау және менің мәртебемді және оған негізделген беделімді жеке, топтық және өзге де қызметтік емес мүдделерде пайдалануға әкеп соғуы мүмкін іс-әрекеттерге жол бермеу, сондай-ақ "Отбасы банк" АҚ үшін ықтимал беделді тәуекелдерді болдырмау мақсатында (бұдан әрі-Банк) Банкпен іске асырылатын бағыттар бойынша мемлекеттік бағдарламаларға қатысудан бас тартуға байланысты шектеулерді өз еркіммен қабылдаймын.

Қосымша менің/менің жұбайымның/жолдасымның, менің кәмелетке толмаған балаларымның Банкпен іске асырылатын бағыттар бойынша мемлекеттік бағдарламаларға қатысуға жол бермеу жөнінде барлық қажетті және жол берілетін шараларды қабылдауға міндеттенемін.

Бұл міндеттеме менің шектеулерді қабылдауға келісімімді көрсетеді.

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

қолы, Т.А.Ә., лауазымы