

"Қазақстан Халық Банкінің  
өмірді сақтандыру бойынша  
"Халық-Life" еншілес  
компаниясы"  
акционерлік қоғамы



Акционерное общество  
"Дочерняя компания  
Народного Банка Казахстана  
по страхованию жизни  
"Халык-Life"

**"Халык-Life" АҚ**  
**Басқарма шешімімен**  
**(2022 жылғы 07 қазандағы № 49**  
**отырыс хаттамасымен)**  
**М а қ ұ л д а н д ы**

**"Халык-Life" АҚ**  
**Директорлар кеңесінің шешімімен**  
**(2022 жылғы 16 қарашадағы № 47**  
**отырыс хаттамасымен)**  
**Б е к і т і л д і**

## **Әдеп және іскерлік мінез-құлық кодексі**

**Аталған электрондық көшірме бекітілген құжаттың көшірмесі болып табылады. Құжат 17.11.2022 жылы қолданысқа енеді. Құжат баспа түрінде ақпарат үшін қолданылады. Құжаттың көшірмесін растау үшін ҚҚБ-ға (БК қызметкерлері үшін)/Филиал директорына (филиал қызметкерлері үшін) өтініш білдіру қажет**

## МАЗМҰНЫ

1-ТАРАУ. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР.....	3
1-бап. Негізгі ұғымдар мен шартт белгілер.....	3
2-бап. Осы кодекстің қолданылуы.....	3
3-бап. Оқыту.....	4
4-бап. Осы кодекстің мақсаттары.....	4
2-ТАРАУ. ЭТИКА ЖӘНЕ ІСКЕРЛІК МІНЕЗ-ҚҰЛЫҚ ҚҰНДЫЛЫҚТАРЫ МЕН ПРИНЦИПТЕРІ.....	4
5- бап. Этика және іскерлік мінез-құлық құндылықтары.....	4
6-бап. Әдептілік және іскерлік мінез-құлық қағидалары.....	4
7-бап. Адалдық пен әділдік қағидаттары.....	5
8-бап. Ақпаратты ашудың ашықтығы мен объективтілігі қағидасы.....	5
9-бап. Қорғау қағидасы.....	5
10-бап. Мүдделер қақтығысын реттеудің алдын алу қағидаттары.....	6
11-бап. Жауапкершілік принципі.....	6
12-бап. Сыбайлас жемқорлыққа, алаяқтыққа және билікті асыра пайдалануға қарсы күрес қағидасы.....	7
13-бап. Принцип внимательности и точности при ведении и хранении документации отчетности.....	8
3-ТАРАУ. БАСҚАРУШЫ ЛАУАЗЫМДАҒЫ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР МЕН ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР АРАСЫНДАҒЫ ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС.....	8
14-бап. Қоғамның міндеттемелері.....	8
15-бап. Қызметкерлердің міндеттемелері.....	9
16-бап. Басшы қызметкерлердің қосымша міндеттері және бөлім басшылары.....	11
4-ТАРАУ. ІСКЕРЛІК ҚАТЫНАСТАР.....	12
17-бап. Іскерлік қатынастардың жалпы ережелері.....	12
18-бап. Клиенттермен қарым-қатынас.....	13
19-бап. Акционермен қатынастар.....	14
20-бап. Мемлекеттік органдармен (ұйымдармен) қарым-қатынастар.....	14
21-бап. Бәсекелестермен және үшінші тұлғалармен қарым-қатынас.....	14
5-ТАРАУ. ҚОСЫМША ЭТИКАЛЫҚ ЖӘНЕ ІСКЕРЛІК МІНЕЗ-ҚҰЛЫҚ ЕРЕЖЕЛЕРІ.....	15
22-бап. Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл.....	15
23-бап. Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл.....	15
24-бап. Көпшілік алдында сөз сөйлеу.....	16
25-бап. Құпия және инсайдерлік ақпарат.....	17
26-бап. Мүдделер қақтығысы.....	18
6-ТАРАУ. БҰЗУШЫЛЫҚТАР ТУРАЛЫ АҚПАРАТҚА ЖАУАП БЕРУ ТӘРТІБІ.....	18
27-бап. Нақты және ықтимал бұзушылықтар туралы ақпаратты хабарлау тәртібі.....	18
28-бап. Нақты және ықтимал бұзушылықтар туралы ақпаратты хабарлаған адамдарды қорғау.....	19
7-ТАРАУ. ӨЛЕУМЕТТІК ЖАУАПКЕРШІЛІК.....	19
29-бап. Қоршаған ортаны қорғау.....	19
30-бап. Қайырымдылық және демеушілік.....	20
8-ТАРАУ. ҚОРЫТЫНДЫ ЕРЕЖЕЛЕР.....	20
31-бап. Осы Кодекске өзгертулер мен толықтырулар енгізу.....	20

Осы Кодекс жалпы қабылданған әдеп және іскерлік мінез-құлық нормаларына және «Халық-Life» Қазақстан Халық Банкінің өмірді сақтандыру бойынша еншілес компаниясы» акционерлік қоғамы (бұдан әрі – Қоғам) ішкі құжаттарына негізделеді.

Осы Кодекс Қоғамдағы және сыртқы қатынастардағы әдеп пен іскерлік мінез-құлықтың негізгі қағидаттарын, құндылықтарын және нормаларын анықтау мақсатында әзірленген, ұстану іскерлік мінез-құлықты көрсететін және Қоғамның беделін, оның бәсекеге қабілеттілік пен қызметтегі тиімділік жағдайын қалыптастыратын Қоғамның ішкі құжаты болып табылады.

## 1-тарау. Жалпы ережелер

### 1-бап. Негізгі ұғымдар мен шартты белгілер

1. Осы Кодексте Қазақстан Республикасының заңнамасында айқындалған ұғымдар, сондай-ақ мынадай қысқартулар пайдаланылады:

**акционер** – «Қазақстан Халық Жинақ Банкі» акционерлік қоғамы;

**бағыттаушы** – тізбесі Қоғамның ұйымдық құрылымында және басшы қызметкерлер арасында міндеттер бөлінетін тәртіпке сәйкес айқындалатын бөлімдер мен қызметкерлердің қызметін үйлестіруді және бақылауды жүзеге асыратын басшы қызметкер;

**Басқарма** – Қоғам Басқармасы;

**қызметкер** – Қоғаммен еңбек қатынастарында болатын және еңбек шарты бойынша жұмысты тікелей орындайтын жеке тұлға;

**Директорлар кеңесі** – Қоғамның Директорлар кеңесі;

**БАҚ** – бұқаралық ақпарат құралдары;

**үшінші тұлға** – Қоғаммен қарым-қатынасқа түскен жеке немесе заңды тұлға.

2. Осы Кодексте қызметкерлер ретінде, сондай-ақ Қоғамның олармен жасасқан азаматтық-құқықтық шарттар шеңберінде Қоғамдағы бизнес-процестерді қолдауға бағытталған қызметтерді көрсету үшін Қоғам тартатын жеке тұлғалардың қызметкерлері де қызметкер ретінде танылады.

### 2-бап. Осы Кодекстің қолданылуы

1. Барлық қызметкерлердің, оның ішінде басшы қызметкерлердің атқаратын лауазымына қарамастан, Қоғамдағы жұмысы негізгі немесе толық емес жұмыс күні болса да, осы Кодекстің нормаларын сақтауы Қоғамның табыстылығына, беделіне және имиджіне әсер етеді.
2. Осы Кодекстің нормаларын орындамағаны немесе тиісінше орындамағаны үшін қызметкерлер мен басшы қызметкерлер жеке жауап береді.

### **3-бап. Оқыту**

1. Қызметкерлердің осы Кодекстің ережелерін өз жұмысында дұрыс түсінуі, қолдануы және басқаруы үшін қажет болған жағдайда Қоғам оларға оқыту жүргізеді, оның барысында осы Кодекстің ережелері қолжетімді нысанда түсіндіріледі.
2. Қоғамның персоналды басқару жөніндегі бөлімшесі оқытуды ұйымдастыруға және өткізуге жауапты бөлімше болып табылады.

### **4-бап. Осы Кодекстің мақсаттары**

1. Осы Кодекстің мақсаттары:
  - 1) қызметкерлер мен басшыларды өз міндеттерін орындау кезінде басшылыққа алатын құндылықтарды, принциптерді, әдеп және іскерлік мінез-құлық ережелерін біріктіру;
  - 2) ұжымда сенім, өзара сыйластық және әдептілік атмосферасын сақтай отырып, жоғары этикалық стандарттарға негізделген біртұтас корпоративтік мәдениетті дамыту;
  - 3) Қоғамға деген сенімді арттыру және қолдау, сондай-ақ Қоғамның беделін, оның ішінде сақтандыру нарығының ашық және адал қатысушысы ретіндегі беделін нығайту;
  - 4) Қоғамның клиенттермен, акционерлермен, бәсекелестермен, іскерлік серіктестермен, мемлекеттік органдармен (ұйымдармен), жұртшылықпен, үшінші тұлғалармен және басқа да тұлғалармен тиімді өзара іс-қимылына жәрдемдесу;
  - 5) қызметкерлердің Қазақстан Республикасы заңнамасының нормаларын бұзуына жол бермеу.
2. Осы Кодексте белгіленген ережелер қажеттілік туындаған жағдайда өзгертілуі немесе толықтырылуы мүмкін.

## **2-тарау. Этика және іскерлік мінез-құлық құндылықтары мен принциптері**

### **5-бап. Этика және іскерлік мінез-құлық құндылықтары**

1. Компанияның қызметінің негізінде қалыптасатын негізгі құндылықтар – тұтынушыға бағдарлану, сенімділік, көшбасшылық, әлеуметтік жауапкершілік, адалдық және кәсіптік болып табылады.
2. Қоғамның қызметі корпоративтік этика қағидаттары мен мінез-құлық ережелерін сақтау бойынша Қоғам мен Оның өзара әрекеттесетін барлық тұлғалар арасындағы өзара міндеттемелерге негізделген. Өзара міндеттемелерді сақтау сындарлы жұмыстың қажетті шарты болып табылады.

## **6-бап. Әдептілік және іскерлік мінез-құлық қағидалары**

Қоғамдағы әдеп пен іскерлік мінез-құлықтың негізгі қағидаттары - адалдық пен әділдік, ақпаратты ашудың ашықтығы мен объективтілігі, оларды қорғау, мүдделер қақтығысын реттеудің алдын алу, жауапкершілік, сыбайлас жемқорлықпен, алаяқтықпен және қызметтік өкілеттікті асыра пайдаланумен күресу, ұқыптылық және құжаттама мен есептілікті жүргізу мен сақтаудағы дәлдік болып табылады.

## **7-бап. Адалдық пен әділдік қағидаттары**

1. Қоғам өз қызметін заңдылық негізінде, моральдық-этикалық принциптер мен іскерлік әдет-ғұрыптарды сақтай отырып жүзеге асырады. Қоғам өз қызметінің әрбір кезеңінде барлық тараптардың құқықтары мен заңды мүдделерін ескере отырып, адал мінез-құлық мәдениетінің сақталуын және дамуын қамтамасыз етеді, оларға қажетті ақпаратты алуға жәрдемдеседі.
2. Қоғам қызметкерлерге, басшы қызметкерлерге, клиенттерге, акционерлерге, бәсекелестерге, мемлекеттік органдарға (ұйымдарға), үшінші тұлғаларға және кез келген нысанда өзге де тұлғаларға қатысты тең тәртіпті және кемсітушілікке жол бермеуді қамтамасыз етеді.

## **8-бап. Ақпаратты ашудың ашықтығы мен объективтілігі қағидасы**

1. Қоғам Жарғысының, Қоғамның ішкі құжаттарының және осы ақпараттың мазмұнын, оны ашу және тарату тәртібі мен көлемі, ақпаратты тарату, орналастыру және пайдалану процесінде туындайтын қатынастарды реттейтін Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес ақпаратты толық және уақтылы ашу арқылы өз қызметінің ашықтығын қамтамасыз етеді.
2. Ақпаратты ашу кезінде Қоғам оны ұсынудың сенімділігі, айқындылығы, жүйелілігі, қолжетімділігі, тиімділігі мен өз уақыттылығы, ашықтығы арасындағы теңгерім, Қоғамның қызметіне қолданылатын заңдар мен Қоғамның мүдделерін сақтау қағидаттарын басшылыққа алады.
3. Қоғам клиенттерге түсінікті және қолжетімді (ақпаратты уақтылы алу үшін қосымша шығындарсыз) сақтандыру шарттары талаптарының болуына ықпал етеді, мүдделі тұлғаларды Қоғам қызметіне байланысты тәуекелдер туралы уақтылы хабардар етеді.

## **9-бап. Қорғау қағидасы**

Қоғам қамтамасыз етеді:

Қызметкерлерге және басшы қызметкерлерге тапсырыс берушілермен, акционерлермен, бәсекелестермен, мемлекеттік органдармен (ұйымдармен), үшінші тұлғалармен өзара әрекеттесу процесінде қызметтік міндеттерін орындау нәтижесінде белгілі болған коммерциялық немесе Қазақстан Республикасының заңнамасымен қорғалатын өзге де құпияның сақталуын;

тапсырыс берушілерден, акционерлерден, бәсекелестерден, мемлекеттік органдардан (ұйымдардан), үшінші тұлғалардан өтініштерді қабылдау және тіркеу тәртібін белгілеу, оларға жауаптар дайындап, жіберуді;

клиенттерге, акционердің, бәсекелестердің, мемлекеттік органдардың (ұйымдардың) өкілдеріне, үшінші және басқа тұлғаларға құрметпен қарау, олардың құқықтарына, арнамысы мен қадір-қасиетіне нұқсан келтірмеуге, оларға және олардың меншігіне қоқан-лоқсы жасамауға, сондай-ақ оларға психологиялық қысым жасауға жол бермеуді;

мүмкіндігі шектеулі тұлғаларға Қоғам ұсынатын қызметтерді басқа тұлғалармен тең дәрежеде алуға кедергі келтіретін жағдайларды жойып, көмек көрсетуді;

қызметкерлердің, басшылардың және Компания олардың жеке деректерін жинайтын және өңдейтін кез келген басқа тұлғалардың жеке деректерін қорғауды.

## **10-бап. Мүдделер қақтығысын реттеудің алдын алу қағидасы**

1. Қоғамның сақтандыру нарығындағы қызметті жүзеге асыруы, Қоғамның алдына қойылған міндеттерді табысты шешуі және мақсаттарға қол жеткізуі онда мүдделер қақтығысының алдын алу және реттеу үшін жағдайлар болған жағдайда ғана мүмкін болады. Компания мұндай процестің әрбір кезеңінде шешім қабылдайтын қызметкерлер мен басшылардың жеке мүдделерінен тыс шешім қабылдауды қамтамасыз етеді.
2. Қоғамда еңбек қызметін жүзеге асыру кезінде қызметкерлер мен басшылардың жеке мүдделері олардың қызметтік міндеттерін объективті және бейтарап орындауына әсер етпеуі тиіс.
3. Мүдделер қақтығысының туындауын барынша азайту және жою үшін басшылар мен қызметкерлер Қоғамның басымдықтары мен мүдделеріне негізделген шешімдер қабылдауға, өз міндеттерін адал орындауға, мүдделер қақтығысын уақытылы хабарлауға, сондай-ақ мүдделер қақтығысына әкеп соқтыратын жұмыс уақытының едәуір бөлігін алатын кәсіпкерлік қызмет немесе кез келген басқа жолмен Қоғамның қызметіне кері әсерін тигізуі мүмкін тыс әрекеттерге жол бермеуге міндетті.
4. Қоғам кәсіптік қызметті жүзеге асыру кезінде мүдделер қақтығысының барлық түрлерінің туындауын болдырмауға ұмтылады және мұндай жағдайда мүдделер қақтығысын шешу тәртібін сипаттайтын Қоғамда оларды уақтылы және сәтті шешуге бағытталған Қоғамның ішкі нормативтік құжатының нормаларын басшылыққа алады.

## **11-бап. Жауапкершілік принципі**

1. Қоғам жауапты бизнес жүргізу қағидаттарына сәйкес келетін қызметті жүзеге асыруға ұмтыла отырып, ұзақ мерзімді тұрақты дамуға, сақтандыру нарығының тиімділігін арттыруға және клиенттердің, үшінші тұлғалардың сенімін арттыруға ықпал етеді. Қоғам Қазақстан Республикасының заңнамасында және шарттық қатынастарда белгіленген өз міндеттемелері бойынша жауап береді. Қоғам клиенттермен, акционермен, бәсекелестермен, мемлекеттік органдармен (ұйымдармен), үшінші және өзге де тұлғалармен өзара іс-қимыл жасай отырып,

өзіне белгілі болған коммерциялық немесе Қазақстан Республикасының заңнамасымен қорғалатын өзге де құпияны құрайтын мәліметтердің сақталуын қамтамасыз етеді.

2. Қоғам өз қызметін жүзеге асыру кезінде:

- 1) Қазақстан Республикасы заңнамасының және Қоғамның ішкі құжаттарының нормаларының сақталуын, Қоғамның тиісті органдарының шешімдерінің орындалуын қамтамасыз етеді;
- 2) адам құқықтарының сақталуын және қорғалуын қамтамасыз етуге;
- 3) әділ және адал әрекет етеді;
- 4) әдептілік және іскерлік мінез-құлық нормаларын сақтай отырып, басшы қызметкерлер мен қызметкерлерге әділ қарым-қатынасты қамтамасыз етеді;
- 5) клиенттермен, акционерлермен, бәсекелестермен және үшінші тұлғалармен барлық қатынастардың өзара тиімді болуын қамтамасыз етуге ұмтылады;
- 6) қоршаған ортаға қамқорлықпен қарайды.

## **12-бап. Сыбайлас жемқорлыққа, алаяқтыққа және билікті асыра пайдалануға қарсы күрес қағидасы**

1. Қоғам сыбайлас жемқорлыққа, парақорлыққа немесе кез келген жеңілдіктерге төзбеушілік атмосферасын құру арқылы осы қағидаттың сақталуын қамтамасыз етеді. Қызметкерлер мен басшылар өз міндеттерін атқару кезінде кез келген жағдайда сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл қағидаттарын басшылыққа алады және Қоғамда сыбайлас жемқорлыққа қарсы мәдениет деңгейін көтеруге жәрдемдеседі, сыбайлас жемқорлықты оның кез келген түрінде қабылдамайды.
2. Қызметкерлерге және басшы қызметкерлерге тікелей немесе жанама, жеке өзі немесе делдалдар арқылы сыбайлас жемқорлық әрекеттерін жасауға, пара ұсынуға және алуға, өкілеттіктерді асыра пайдалануға, әкімшілік және өзге де рәсімдерді оңайлату мақсатында коммерциялық парақорлық жасауға немесе нысан бойынша жеңілдіктер, атап айтқанда, ақша, құндылықтар, басқа да мүлік немесе мүліктік сипаттағы жасаған қызметтері үшін, жеке басына және басқа адамдарға мүліктік құқықтар түріндегі пара алуға тыйым салынады.
3. Сыбайлас жемқорлыққа және басқа да заңсыз әрекеттерге жол бермеу мақсатында Қоғамда сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтарға қарсы іс-қимылға бағытталған негізгі қағидаттар мен талаптарды, сондай-ақ сыбайлас жемқорлықты азайту немесе жою шараларын айқындайтын, сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтардың салдары, сондай-ақ Қоғамның, оның қызметкерлері мен басшы қызметкерлерінің сыбайлас жемқорлыққа қарсы қолданыстағы заңнама нормаларын, оның ішінде реттеудің негізгі міндеттерін, сыйлықтар мен қызметтерді алу саласындағы шектеулер мен ережелерді сақтауын қамтамасыз етуге бағытталған, рұқсат етілген және рұқсат етілмеген сыйлықтардың тізімдері мен өлшемдерін, сондай-ақ оларды қабылдау немесе беру себептерін қоса алғанда, қызметкерлер мен басшылардың қызметтік

міндеттерін орындауымен байланысты Қоғамның негізгі ішкі құжаты болып табылатын Сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясат әзірленді және бекітілді.

### **13-бап. Құжаттаманы және есептілікті жүргізу мен сақтаудағы ұқыптылық пен дәлділік қағидасы**

1. Қызметкерлер мен басшы қызметкерлер операциялар және басқа да оқиғалар мен әрекеттер туралы есептерді (ақпараттарды) уақытылы және объективті беруге, Қоғамның құжат айналымы жөніндегі ішкі құжаттарын сақтауға және белгіленген тәртіпте барлық қажетті құжаттаманы сақтауға міндетті.
2. Акционерге, Директорлар кеңесіне, Басқармаға және Қоғамның басқа органдарына арналған есептерді (ақпаратты) уәкілетті органға, оның ішінде клиенттермен, бәсекелестермен және үшінші тұлғалармен жасалған шарттарда көзделген есеп берудің әртүрлі нысандарын дайындау кезінде, уәкілетті органның нормативтік құқықтық актілерін, Қоғам дұрыс, толық және уақтылы ақпаратты дайындау қағидаттарын ұстанады. Компания басқару шешімдерінің оқиғаларды, фактілер туралы жан-жақты ақпаратқа және қысқа мерзімді және ұзақ мерзімді тәуекелдерді бағалауға негізделген мұқият талдау негізінде қабылдануын қамтамасыз етеді.

### **3-тарау. Басқарушы лауазымдағы қызметкерлер мен қызметкерлер арасындағы қарым-қатынас**

#### **14-бап. Қоғамның міндеттемелері**

1. Қызметкерлер құзыреттілігі, қатысуы, бірлігі мен ұйымшылдығы Компанияның ұзақ мерзімді перспективада табысты жұмыс істеуінің негізі болып табылатын негізгі тараптардың бірі болып табылады.

Осыған байланысты, Компания қызметкерлерге әділ еңбек жағдайлары бар бірдей қолайлы және қауіпсіз жұмыс ортасын, жұмыс процестеріне қатысу, оқыту және дамыту үшін тең мүмкіндіктерді қамтамасыз етеді, қызметкерлердің әлеуетін іске асыруға және құрметті тұлғааралық қатынастарға ықпал етеді, бұл өз кезегінде Қоғамның стратегиялық мақсаттарына қол жеткізуге құнды үлес қосады.

2. Қоғам нәсіліне, ұлтына, түсіне, жынысына, жыныстық бағдарына, мүгедектігіне, дініне, жасына, отбасылық жағдайына немесе лауазымына немесе заңмен қорғалатын кез келген басқа санатқа байланысты қудалаудың, кемсітудің кез келген түріне жол бермейді. Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес қызметкерлерді осы тармақта көрсетілген көріністерден қорғауға кепілдік береді.
3. Кемсітушіліктен қорғалмаған деп санайтын кез келген қызметкер бұл туралы ақпаратты, сондай-ақ осы Кодекстің нормаларын, осы Кодекстің 28-бабында белгіленген тәртіппен Қазақстан Республикасының заңнамасын басқа қызметкерлердің, оның ішінде бөлімшелердің басшылары мен басшыларының бұзу фактілері туралы хабарлауға құқылы. Бұл ретте қызметкердің өтініші бойынша оның өтінішінің жасырындығы қамтамасыз етіледі.

Қажет болған жағдайда, қызметкер айтқан кез келген алаңдаушылық бойынша Қоғам тиісті шараларды қолдана отырып, ішкі аудит жүргізеді.

4. Компания қызметкерлердің біліктілігін, тиімділігін, кәсіпқойлығын және жеке қасиеттерін басшылыққа ала отырып, жұмысқа қабылдауды және сыйақыны белгілеуді, мансаптық өсуді қамтамасыз етеді. Барлық қызметкерлерге тең мүмкіндіктер беру және еңбек қызметі мәселелері бойынша барлық шешімдерді қабылдау тәжірибе, дағдылар, білім, өзінің қызметтік міндеттерін орындау және Қоғамның негізгі құндылықтарын ұстану сияқты дұрыс іскерлік көзқарастар негізінде жүзеге асырылады.
5. Қоғам Қазақстан Республикасы еңбек заңнамасының нормаларын сақтайды және қызметкерлердің жұмысы мен жеке өмірі арасындағы теңгерім маңыздылығын ескере отырып, жұмыс уақытын орынды және тиімді бөлуді жақтайды.
6. Қоғам мәжбүрлі еңбектің кез келген түрін, оның ішінде қазіргі заманғы құлдықты және басқаларын пайдалануға жол бермейді.
7. Қоғам тексерілген фактілер мен сенімді ақпарат негізінде жанжалдарды және қызметкерлердің өз міндеттерін бұзуы мүмкін жағдайларды қарай отырып, қызметкерлерге әділ және шынайы қатынасты қамтамасыз етеді.

Компания жас мамандарға олардың ұжымға тез бейімделуіне, әлеуетін іске асыруға және тиімді жұмыс істеуіне қолайлы жағдай жасайды.

8. Қоғам өз қызметкерлерінің денсаулығы мен қауіпсіздігіне ерекше көңіл бөледі.
9. Қоғам әрбір қызметкер Қоғам қызметіндегі тәуекелдерді азайту үшін жауапкершілікті сезінетін тәуекелдерді басқару мәдениетін дамытуды ынталандырады. Қызметкерлер өздерінің қызметтік міндеттерін орындау кезінде ықтимал қауіптерге ерекше назар аударуы керек.

Қызметкерге белгілі болған, Қоғамға зиян келтіруге, беделіне немесе басқа да тәуекелдерге әкеп соғуы мүмкін тәуекелдер туындаған немесе мүмкін болатын жағдайда, қызметкер бұл туралы Қоғамның тиісті бөлімшесіне хабарлауға міндетті.

10. Компания білікті қызметкерлерді Қоғамда жұмысқа орналасу кезеңінде олардың әлеуетінің дамуын қамтамасыз етуге, тиісті еңбек жағдайларына және барлық қолжетімді әдістермен Қоғамның ішкі құжаттарында көзделген тәртіппен және шарттарда (оқыту, тәлімгерлік, ротация, қашықтықтан оқыту, корпоративтік семинарлар, сыртқы семинарлар мен тренингтерге қатысу, басқа әдістермен) қызметкерлердің кәсіби дамуын ынталандыруға ұмтылады. Қызметкерлердің Қоғамда белгілі бір қызметтік міндеттерді орындауы қызметкерлерде сертификаттардың немесе басқа да кәсіби сертификаттардың және құжаттардың болуын талап етеді. Осыған байланысты әрбір қызметкер өз жұмысын орындау үшін қажетті біліктілікті сақтауға жауапты. Қызметкердің біліктілігін растайтын құжаттардың қолданылу мерзімі өткен немесе қайтарып алған кезде ол бұл туралы дереу бөлім басшысына немесе кураторға хабарлауға міндетті.

## 15-бап. Қызметкерлердің міндеттері

Қызметкер міндетті:

- 1) осы Кодекстің ережелерімен танысуға және оларды өзінің күнделікті жұмысында басшылыққа алуға, жөнсіз қылықтарды болдырмауға;
- 2) өз міндеттерін уақтылы және сапалы орындауға, оңтайлы шешімдерді табуға ұмтылуға және өз жұмысының нәтижесіне жауапты болуға;
- 3) әдеп нормаларын, оның ішінде кәсіби және жалпыға бірдей іскерлік мінез-құлық нормаларын сақтауға, басқа қызметкерлерге, басшыларға және үшінші тұлғаларға құрмет пен мейірімділік танытуға, адалдыққа, әділдікке және жеке жауапкершілікке негізделген шешімдер қабылдауға;
- 4) Қоғам, қызметкерлер, тұтынушылар, акционер, бәсекелестер немесе үшінші тұлғалар үшін жағымсыз салдарлар мен тәуекелдерді барынша азайту мақсатында бөлімше басшысына немесе бағыттаушыға жіберілген қате немесе табылған қате туралы уақтылы хабарлауға;
- 5) Қоғамның іскерлік беделіне, имиджіне, өзге де материалдық емес немесе материалдық мүдделеріне нұқсан келтіруі мүмкін жағдайлардың туындауына жол беретін немесе ынталандыратын кез келген әрекеттерден (әрекетсіздіктен) сондай-ақ этикалық емес мінез-құлықтар нәтижесінде жеке басының игілігіне, өзге де игіліктер алуға құқық беретін әрекеттерден аулақ болуға. Осындай әрекеттердің (әрекетсіздіктердің) немесе клиенттердің, акционерлердің, бәсекелестердің немесе үшінші тұлғалардың этикасына күмәнданса, дереу бөлімше басшысына хабарласуға;
- 6) Қоғамның басқа қызметкерлеріне немесе клиенттеріне, акционерлеріне, бәсекелестеріне, мемлекеттік органдарға (ұйымдарға), үшінші тұлғаларға: нәсілдік және этникалық, жыныстық, ұлттық, діни, жас, дене қабілеттеріне, тері түсіне, азаматтығына, жынысына байланысты, сондай-ақ жыныстық бағдары, отбасылық жағдайы немесе лауазымы, саяси көзқарастары немесе кез келген басқа негіздермен кемсітуге жол бермеу;
- 7) Қоғам атынан өзі қарым-қатынас жасайтын әрбір адамға құрметпен қарауға және мұндай адамдарға адалдық танытуға;
- 8) мәдени айырмашылықтардың құндылығын түсінуге;
- 9) жалпы нәтижеге назар аудару, ұжымда жұмыс істеу қабілетін дамыту, өз білімін, тәжірибесін және идеяларын басқа қызметкерлермен ықыласпен бөлісуге;
- 10) акционердің барлық қызметкерлеріне, басшы қызметкерлеріне, клиенттеріне, оның өкілдеріне, сондай-ақ бәсекелестердің, мемлекеттік органдардың (ұйымдардың), үшінші тұлғалардың өкілдеріне дөрекі сөздерді, жаргондарды қолданбай, сыпайы және құрметпен қарауға және балағат сөздер айтпауға;
- 11) клиенттермен, акционерлермен, бәсекелестермен, мемлекеттік органдармен (ұйымдармен), үшінші тұлғалармен және олардың өкілдерімен қарым-қатынаста осы Кодексте белгіленген этикалық нормалар мен іскерлік мінез-құлық ережелерін, қызметтің мүдделері мен басымдықтарын, сондай-ақ

Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын басшылыққа ала отырып, өз міндеттерін кәсіби, тиімді және бейтарап орындауға міндетті;

- 12) жанжалды жағдайлардың туындауына, агрессияның, қоқан-лоқылықтың, зорлық-зомбылықтың және өзге де көріністердің туындауына жол беретін немесе ынталандыратын кез келген әрекеттерден аулақ болуға. Қызметкерлерде басқа қызметкерлермен, басшы қызметкерлермен, тапсырыс берушілермен, бәсекелестермен, акционерлермен, мемлекеттік органдармен (ұйымдармен), үшінші тұлғалармен және олардың өкілдерімен келіспеушіліктер туындаған жағдайларда, оларды шешуге барлық күш-жігерін салуға;
- 13) қызметкердің басқа қызметкерлермен, басшы қызметкерлермен, тұтынушылармен, бәсекелестермен, акционермен, мемлекеттік органдармен (ұйымдармен), үшінші тұлғалармен және олармен тиімді өзара іс-қимылын қамтамасыз ететін коммуникативті дағдыларды, тиімді қарым-қатынас жасау, ақпаратты анық және түсінікті беру және ой тұжырымдау дағдыларын дамытуға;
- 14) Қоғамның корпоративтік ресурстарына (оның ішінде, бірақ олармен шектелмей: мүлік, зияткерлік меншік, ақпарат және олардың көздері, құжаттама, байланыс құралдары мен арналары, бағдарламалық қамтамасыз ету және т.б.) қамқорлық жасауға, оларды тиімді және ұқыпты пайдалануға, оларды жеке баю, жеңілдіктер немесе Қоғамдағы жұмысты орындаумен байланысты емес кез келген басқа қызмет үшін пайдаланбауға.
- 15) кез келген тұлғалардың Қазақстан Республикасының заңнамасымен қорғалатын коммерциялық немесе өзге де құпияға қол жеткізу әрекеттері, сондай-ақ құпия ақпараттың жоғалғаны немесе жария етілуі, құпия ақпараттың рұқсатсыз ашылуына әкеп соғуы мүмкін ол қамтылған тасымалдаушылар, кілттер және басқа фактілер жоғалғаны туралы бөлімше басшысына немесе бағыттаушыға хабарлауға міндетті.
- 16) осы Кодекстің нормаларын қолдануға қатысты, сондай-ақ өз әрекетіңіздің немесе басқа қызметкерлердің, тапсырыс берушілердің, бәсекелестердің, акционерлердің, мемлекеттік органдардың (ұйымдардың), үшінші тұлғалардың немесе олардың әрекетінің этикасы туралы сұрақтарыңыз болса, бөлімше меңгерушісіне немесе бағыттаушыға жүгініңіз. Бөлімше басшысының, бағыттаушының немесе басшының әрекетінің этикасына қатысты сұрақтарыңыз болса, тікелей сенім телефонына немесе осы Кодекстің 27-бабының 3-тармағында көрсетілген басқа байланыс арналарына хабарласыңыз.

#### **16-бап. Басшы қызметкерлердің қосымша міндеттері және бөлім басшылары**

Басшылар, сондай-ақ барлық деңгейдегі құрылымдық бөлімшелердің басшылары осы Кодекстің 15-бабында көрсетілген міндеттерден басқа, қосымша:

- 1) бағынысты қызметкерлерді осы Кодекспен таныстыруды, олардың күнделікті жұмысында осы кодекс нормаларының сақталуын және қолданылуын қамтамасыз етуге;

- 2) осы Кодекстің талаптарына сәйкес келетін басқару шешімдерін қабылдауға және осы Кодекстің ережелерін ұстануды өзінің жеке үлгісімен көрсетуге ұмтылуға;
- 3) Қоғамның кадрлық резервін құруға, кеңес беру мен тәлімгерлік етуге, команда құруға, ортақ құндылықтар мен қағидаттарға біріктіруге уақыт бөлуге;
- 4) қарамағындағы қызметкерлерге Қазақстан Республикасының заңнамасын, осы Кодексті немесе Қоғамның ішкі құжаттарын сақтау арасындағы таңдауға тәуелді ететін нұсқаулар беру жағдайларын жасамауға;
- 5) барлық қызметкерлерге бейтарап және әділетті қарым-қатынасты қамтамасыз етуге, қызметкерлерге қатысты кемсітушіліктің кез келген нысанының, сондай-ақ протекционизмнің кез келген нысанының көрінуіне, қызметкерлердің жекелеген санаттарына заңсыз жеңілдіктер мен артықшылықтар беруге жол бермеу;
- 6) қызметкерлер этикалық талқылауға бастамашылық жасаған кезде назар аударуға және қолдау көрсетуге;
- 7) ізгі ниет, сенім және ашықтық атмосферасын құру:

онда қызметкер талқылауға қызметкердің, бөлімшенің немесе Қоғамның қызметіне қатысты мәселені, сондай-ақ этика және іскерлік мінез-құлыққа қатысты мәселелерді шығара алады;

жеке тұлғаның жұмыс барысында өзін-өзі көрсетуі үшін тең қолайлы жағдайлар жасауға, Қоғам жұмысының тиімділігін арттыруға, сондай-ақ қызметкерлер заңсыз немесе күмәнді әрекеттерді жасаудан аулақ болып қана қоймай, мұндай әрекеттердің жасалуына қарсы әрекет етуге белсенді түрде жауапкершілік атмосферасын құруға бағытталады.

- 8) қызметкердің осы Кодекстің талаптарына сәйкестігін және осы Кодексте қабылданған Қоғамда мінез-құлық мәдениетін қалыптастыруға қосқан үлесін ескере отырып, оның қызметін бағалауға;
- 9) бағынысты қызметкерлердің әдеп және іскерлік мінез-құлық мәселелері бойынша персоналды басқару бөлімшесінің қызметкерлерімен белсенді өзара әрекеттесуге ұмтылуын қолдауға;
- 10) алаңдаушылық білдірген немесе қолда бар ақпарат негізінде осы Кодекстің, Қоғамның ішкі құжаттарының немесе Қазақстан Республикасының заңнамасының ережелерін іс жүзінде немесе болжамды түрде бұзу туралы хабарлаған қызметкерлерді қудалауға жол берілмейтіндігін қамтамасыз етуге;
- 11) қарамағындағы қызметкерге (ол қолданған кезде) осы Кодекстің нормаларын және олардың қолданылуын түсіндіруге, сондай-ақ қызметкердің өзі немесе өзінің әрекетінің, басқа қызметкердің, клиенттің, акционердің, бәсекелестің, мемлекеттік органдардың (ұйымдардың), үшінші тұлғалардың және олардың өкілдерінің этикасына күмәнданған жағдайда туындаған сұрақтарды түсіндіруге. Егер басшы қызметкерге осы тармақшада көрсетілген мәселелерді

түсіндіруде қиындықтарға тап болса, ол туындаған сұрақтарды түсіндіру үшін кадрлар бөліміне хабарласуы керек.

#### 4-тарау Іскерлік қатынастар

##### 17-бап. Іскерлік қатынастардың жалпы ережелері

1. Қоғам клиенттермен, акционерлермен, мемлекеттік органдармен (ұйымдармен) және үшінші тұлғалармен қарым-қатынастарды Қазақстан Республикасының заңнамасына, Қоғамның жарғысына және ішкі құжаттарына сәйкес тараптардың тәуелсіздігі негізінде жүзеге асырады.
2. Іскерлік қарым-қатынастарды құру кезінде Қоғам қызмет көрсету сапасын және көрсетілетін қызметтердің сапасын арттыруға, сонымен қатар Қоғам қызметін жүзеге асыруға ұмтылады. Келіспеушіліктер туындаған жағдайда, Компания әрбір тарап үшін оңтайлы және әділ шешімдерді қабылдау негізінде оларды шешуге қатысады.
3. Қоғам Компанияға келіп түскен ескертулерді, шағымдарды, арыздарды және басқа да сұрауларды мұқият қарайды және оларға жедел жауап береді.

##### 18-бап. Клиенттермен қарым-қатынас

1. Қоғам мен клиенттер арасындағы қарым-қатынас олардың мәртебесіне, қызмет түріне, қаржылық жағдайына, Қоғаммен қарым-қатынасының ұзақтығына, жасына, дініне, жынысына және ұлтына қарамастан құрылады.
2. Клиенттермен қарым-қатынас келесі қағидаттарға негізделеді:
  - 1) клиенттермен қарым-қатынаста кез келген тәуекелдердің туындауын барынша азайту, бұл ретте тәуекелдерді азайту Қоғам үшін тәуекелдердің ұлғаюына әкелмеуі керек;
  - 2) заңдылық, сыйластық пен ар-ождандылық;
  - 3) Қоғам қабылдаған міндеттемелерге қол сұғылмаушылық;
  - 4) Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген ақпаратты ашудың уақытылығы мен толықтығы;
  - 5) келіспеушіліктерді сотқа дейінгі реттеу арқылы шешудің басымдығы;
  - 6) тұтынушыларға қатысты дөрекілік, қорлайтын немесе намысына тиетін, агрессивті, мейрімсіз, немқұрайлы немесе менсінбеушілік қатынасқа жол бермеу;
  - 7) алаяқтық әрекеттерді жасауға жол бермеу;
  - 8) қызметкердің клиенттерге қатысты өзіне жүктелген міндеттерді орындаудан негізсіз бас тартуына жол бермеу;

- 9) қызметкерлер мен басшы қызметкерлердің клиенттермен қарым-қатынаста өздерінің қызметтік міндеттерін орындауы үшін өздері немесе туыстары мен жақындары үшін ақша немесе өзге де материалдық игіліктерді (оның ішінде қызметтерді, сондай-ақ жеке игіліктер мен преференцияларды) қабылдауына жол бермеу, сондай-ақ кез келген сақтандыру нарығындағы операциялар процесіне әсер ету.

### 3. Қоғамның қызметкерлері мен басшы қызметкерлері:

- 1) егер бұл олардың қызметтік міндеттеріне, құзыретіне кірсе және Қоғамның ішкі құжаттарында айқындалса, тұтынушыларға немесе үшінші тұлғаларға Қоғам көрсететін қызметтердің барлық шарттары туралы ақпаратты уақтылы және толық беруге міндетті;
  - 2) өз міндеттерін орындау кезінде тұтынушыларға құрметпен және ілтипатпен қарауға, Қоғамға жіберілген ескертулерге, шағымдарға және арыздарға дер кезінде жауап беруге міндетті;
  - 3) сақтандыру құпиясына байланысты ақпаратты және клиенттердің іскерлік беделіне, өзге де материалдық емес немесе материалдық мүдделеріне нұқсан келтіруі мүмкін мәліметтерді, егер мұндай ақпаратты ашу Қазақстан Республикасының заңнамасында немесе өзге де заң актілерінде көзделмесе, жария етуге құқығы жоқ.
  - 4) өзінің қызметтік міндеттері шегінде жүзеге асырған көрсетілген қызметтері үшін сыйақы түрінде мүлікті, қызметтерді қабылдауға, сондай-ақ мүлік, қызметтер алу құқығын көздейтін шарттар жасасуға құқығы жоқ;
  - 5) клиенттердің, акционер өкілдерінің, бәсекелестердің, мемлекеттік органдардың (ұйымдардың), үшінші тұлғалардың іскерлік беделіне, абыройы мен қадір-қасиетіне нұқсан келтіретін кез келген әрекеттерді жасауға, клиенттерге қатысты қызметтік міндеттерінің нәтижесінде қызметкерлерге белгілі болған құпия сипаттағы ақпаратты жария етуге құқығы жоқ;
  - 6) өзінің қызметтік міндеттерін орындауына байланысты өзіне белгілі және сақтандыру нарығында мәмілелер жасау үшін қажетті мәліметтерді беруге, сондай-ақ клиенттің тапсырмаларын орындау алдында өз мүдделері үшін мәмілелер жасауға құқығы жоқ.
4. Қызметкерде немесе басшы қызметкерде клиенттердің, бәсекелестердің, үшінші тұлғалардың Қоғамға қатысты адал емес немесе заңсыз әрекеттері (әрекетсіздігі) туралы ақпарат болса, ол бұл туралы бөлімше басшысына немесе бағыттаушы басшыға дереу хабарлауға міндетті.

### 19-бап. Акционермен қатынастар

1. Қоғам акционермен Қоғамның Корпоративтік басқару кодексінде бекітілген корпоративтік басқару қағидаттарына негізделген қарым-қатынас саясатын жүргізеді.
2. Қоғам капиталдандыруды ұлғайту, теңдестірілген стратегиялық міндеттерді іске асыру және өз қызметіндегі тәуекелдерді азайту арқылы акционердің ұзақ мерзімді әл-ауқатын қамтамасыз етеді.

## **20-бап. Мемлекеттік органдармен (ұйымдармен) қарым-қатынастар**

1. Қоғам мемлекеттік органдармен (ұйымдармен) игілікті ынтымақтастық пен өзара сыйластықтың қағидаттары негізінде өзара іс-қимыл жасайды.
2. Қоғамның мемлекеттік органдардың (ұйымдардың) өкілдерімен қарым-қатынасы мынадай қағидаттарға негізделеді:
  - 1) Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын сақтау;
  - 2) әдеп және іскерлік мінез-құлық нормаларын сақтау;
  - 3) адалдық пен ашықтық;
  - 4) тараптардың тәуелсіздігі мен бейтараптығы.

## **21-бап. Бәсекелестермен және үшінші тұлғалармен қарым-қатынас**

1. Бәсекелестермен қарым-қатынаста Қоғам адалдық пен еркін бәсекелестік сияқты негізгі қағидаттарды басшылыққа алады.
2. Қызметкерлер мен басшылар бәсекелестердің кәсіби мінез-құлқына күмән тудыратын мәлімдеме жасаудан, сондай-ақ басқалардың мұндай мәлімдемелерін қолдамауы керек. Қоғамның бәсекелестері туралы ақпарат Қоғам үшін құпия болып табылады, Қоғам олар туралы ақпаратты жалпыға қолжетімді болған немесе оны пайдалануды Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына және өзге де міндеттемелерді бұзбайтын жағдайларда ғана жинайды.
3. Үшінші тұлғалармен қарым-қатынаста Компания шарттық міндеттемелерді орындауға ұмтылады және іскерлік қатынастарды бағалайды. Қоғам өзара құрмет пен өзара тиімділік қағидаттарына негізделген шарттар (мәмілелер) бойынша келіссөздер жүргізеді.
4. Қоғам үшінші тұлғалармен қарым-қатынасын осы Кодекстің 20-бабында белгіленген этика және іскерлік мінез-құлық ережелеріне сәйкес құрады.

## **5-тарау. Қосымша этикалық және іскерлік мінез-құлық ережелері**

### **22-бап. Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл**

1. Компания өз клиенттерін және олармен іскерлік қарым-қатынас орнатқан тұлғаларды біледі және ақшаны жылыстатуға қарсы қолданыстағы стандарттарды сақтайды. Қылмыстық мінез-құлық туындау немесе орын алу ықтималдығы жағдайында Қоғам жария етуге қарсы іс-қимыл шеңберінде Қоғамның тиісті ішкі бақылау бағдарламаларында және Қоғамның басқа да ішкі құжаттарында айқындалған тәртіппен, Қылмыстық жолмен алынған ақшаны заңдастыру және террористік қызметті қаржыландыру үшін қызметтер мен операцияларды, оның ішінде халықаралық қызметтерді пайдалануды болдырмауға бағытталған

қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыру (шығару) және терроризмді қаржыландыру аясында мұндай мінез-құлықты жою үшін тиісті шараларды қабылдайды. Қоғам қолданыстағы экономикалық санкцияларды бұзатын қандай да бір қызметті жүзеге асырмайды және үшінші тұлғаларға қолданыстағы санкциялар туралы заңнаманы және Қоғамның ішкі құжаттарының нормаларын бұзуға мүмкіндік беретін қызметтерді көрсетпейді.

2. Қоғам Өз қызметіне қатысты заңнама талаптарының сақталуын қамтамасыз етеді және жоғары адалдық мәдениетін және Қоғам қызметінде қолданылатын заңнама талаптарының кез келген бұзылуына төзбеушілікті, оның ішінде, бірақ олармен шектелмей, қылмыстық жолмен алынған кірістерді жылыстатумен және терроризмді қаржыландырумен байланысты тәуекелдерді, сондай-ақ оларды уақтылы анықтау, алдын алу және тиімді әрекет етуді қадағалау әрекеттерін ұстанады.

### **23-бап. Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл**

1. Лауазымды тұлғалар мен қызметкерлер өздерінің функционалдық міндеттерін атқару кезінде кез келген жағдайда сыбайлас жемқорлыққа қарсы күрес қағидатын басшылыққа алады және қоғамда сыбайлас жемқорлыққа қарсы мәдениет деңгейін арттыруға үлес қосуды, оның кез келген түрінде сыбайлас жемқорлықты қабылдамауды өздерінің борышы деп санайды. Отбасы мүшелеріне, отбасы мүшелері болып табылмайтын туыстарына немесе қызметкерлердің басқа да жақын адамдарына осындай қызметкерлердің Қоғамдағы өздерінің қызметтік міндеттеріне байланысты кез келген әрекетін (әрекетсіздігін) жасауына байланысты берілген сыйлықтарды алуға жол берілмейді.
2. Лауазымды тұлғалар мен қызметкерлер ұсынылатын немесе алынған сыйлықтың немесе қонақжайлылықтың түріне, құнына, сомасына, мән-жайларына және жағдайына сақтықпен қарауы керек, өйткені бұл үшінші тарап тарапынан коммерциялық себептермен емес, жеке пайда үшін негізсіз күту немесе қызметкерлерге ұнайтын әсер тудыруы үшін жасалған әрекеттер деп түсінілуі мүмкін. Сыйлықтар мен қонақжайлылық түсінігі мен түсіндірмесі әр түрлі көзқарастарда өзгереді, сондықтан сыйлықтар алу және қонақжайлылық шешімге әсер ету мүмкіндігіне ие болмауы керек.
3. Қоғам өз клиенттерінен, мердігерлерінен, серіктестерінен Қазақстан Республикасы заңнамасының, осы Кодекстің нормаларын сақтауды күтеді.

### **24-бап. Көпшілік алдында сөз сөйлеу**

1. Ашық және шынайы қарым-қатынас тұтынушылар мен үшінші тараптардың сенімін сақтау үшін маңызды. Қоғам бұқаралық ақпарат құралдарымен өзара әрекеттеседі, ақпаратты әлеуметтік желілерде, Интернетте немесе кез келген басқа байланыс арналарында тек қоғаммен байланыс және PR-ға жауапты бөлімше арқылы таратады.

Қоғам ақпаратқа, оның ішінде БАҚ, әлеуметтік желілер, Интернет немесе кез келген басқа байланыс арналары арқылы Қоғам тарататын және тарататын хабарламаларға мұқият қарайды.

2. Қоғамның қызметіне қатысты көпшілік алдында сөз сөйлеуді уәкілетті қызметкерлер немесе басшылар жүзеге асырады.

3. Қызметкерлерге және басшы қызметкерлерге көпшілік алдында сөз сөйлеу, талқылау, келіссөздер жүргізу кезінде, оның ішінде телефон арқылы және басқаларға тыйым салынады:

1) Қазақстан Республикасы заңнамасының, ішкі құжаттардың нормаларын бұзуға әкеп соғатын (немесе бұзылуына әкелетін) кез келген әрекеттерді жасауға немесе кез келген адамды осындай әрекеттерге мәжбүрлеуге;

2) Қоғамға және ол көрсететін қызметтерге теріс әсер ететін әрекеттерді жасауға;

3) бәсекелестерге немесе үшінші тұлғаларға олардың осы нарықтағы мінез-құлқын өзгерту мақсатында кез келген нысанда тікелей немесе жанама әсер етуге;

4) тұтынушылардың, бәсекелестердің және үшінші тұлғалардың қызметін негізсіз сынауға немесе көпшілік алдында талқылауға, мұндай сөз сөйлеу нәтижесінде мұндай қызметкердің немесе басшы қызметкердің іскерлік беделіне немесе Қоғамның беделіне нұқсан келтіруі мүмкін.

4. Қызметкерлер мен басшылар, өздерінің жеке беттерінде Компанияның қызметкерлері немесе басшылары екенін көрсетіп, ақпарат берген жағдайда, олар аудитория үшін өздерінің жұмыс орнында болуына немесе жоқтығына қарамастан, ең алдымен Компанияның өкілдері екенін түсінеді. Осылайша, қызметкерлер мен басшылардың жеке беттері Қоғамның бетімен тығыз байланыста болады.

Қоғамда, елде немесе әлемде болып жатқан оқиғаларға қатысты белгілі бір көзқарастарды көпшілік алдында сөйлеген сөздерінде, жарияланымдарда немесе Интернет-форумдардағы, әлеуметтік желілердегі коммуникациялар арқылы білдіру, сыртқы диалогтарға немесе басқа ақпарат алаңдарына қатысу арқылы қызметкерлер мен басшылар бұл олардың Қоғамның пікірін көрсетпейтін жеке көзқарастары екенін анық көрсетеді.

5. Қоғам, қызметкерлер мен басшы қызметкерлер де басқа адамдардың көзқарасын өз көзқарасы ретінде қабылдамайды және Қазақстан Республикасының авторлық құқық және зияткерлік меншік туралы заңнамасын сақтайды.

Интернетте де, Компанияның ішкі ресурстарында да орналастырылған ақпарат көбінесе авторлық құқықпен қорғалатынын және мұндай ақпаратты одан әрі тарату рұқсатты қажет ететінін ескереді. Қызметкерлер мен басшылардың басқа біреудің жұмысының нәтижесін өзінікі ретінде көрсетпеуі де маңызды, сондықтан мұндай материалды (ақпаратты) жариялау кезінде осы материалдың (ақпараттың) авторын көрсету қажет. Әйтпесе, плагиат деген айып тағылуы мүмкін.

## **25-бап. Құпия және инсайдерлік ақпарат**

1. Компания өз клиенттерінің, бір-бірінің (қызметкерлер мен лауазымдық қызметтегі қызметкерлер) және үшінші тұлғалардың сенімін бағалайды. Компания құпия

ақпараттың қорғалуын қамтамасыз етеді, оның қандай әдіспен алынғанына қарамастан: ауызша сөйлесу, қағаз жүзінде, электрондық пошта арқылы немесе кез келген басқа нысанда берілгендігіне қарамастан. Компания қызметкерлер, басшылар және үшінші тұлғалар туралы жеке ақпараттың құпиялылығы мен қол сұғылмаушылығын құрметтейді.

2. Қоғам Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес ашық және сенімді әдістерді пайдалана отырып, жеке деректерді, клиенттік және басқа да құпия ақпаратты алады, сақтайды, пайдаланады, береді, блоктайды және жояды. Қоғам қызметкерлеріне мұндай ақпаратқа қолжетімділік тек қажет болған жағдайда және Қоғамның ішкі құжаттарында айқындалған ресми өкілеттіктер шегінде жүзеге асырылады.
3. Қызметкерлер:
  - 1) Қоғамның ішкі құжаттарына сәйкес және Қазақстан Республикасының заңнамасында айқындалған мақсаттарда ғана дербес деректерді мұқият өңдеуге;
  - 2) тиісті шарттық кепілдіктердің сақталуын қамтамасыз етуге;
  - 3) олар қол жеткізе алатын ақпаратты және физикалық және электрондық активтерді қорғау, бұл оларды қасақана қауіптерден және кездейсоқ жоғалудан қорғауды білдіреді.
4. Компания тұтынушылар мен үшінші тұлғалар туралы ақпаратты Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін мақсаттарда ғана жинайды және сақтайды. Қызметкерлер мен басшы қызметкерлер өздерінің қызметтік міндеттерін орындау барысында алынған ақпаратқа қатысты құпиялылық режимін сақтауға міндетті, ол міндеттемелер қызметкерлер мен басшы қызметкерлер Қоғамдағы қызметін тоқтатқан кезде де тоқтамайды.
5. Қызметкерлер мен басшы қызметкерлер өздерінің қызметтік міндеттерін орындау барысында білген инсайдерлік ақпарат негізінде мәмілелер жасамауға және мұндай ақпаратты орынсыз жария етпеуге міндеттенеді. Қоғам Қазақстан Республикасының заңнамасының және инсайдерлік ақпаратты пайдалануды реттейтін қолданыстағы заңдардың сақталуын, сондай-ақ іскерлік бедел деңгейін арттыруды, корпоративтік басқарудың жоғары деңгейін қолдауды және Қоғамның тұрақтылығын қамтамасыз етеді. Инсайдерлік ақпараттың тізбесі, Қоғамның, Қоғам инсайдер деп танылатын үшінші тұлғалардың инсайдерлік ақпаратының жойылуын және пайдаланылуын бақылау тәртібі, оны ашу тәртібі мен шарттары, инсайдерлердің тізбесін жүргізу, инсайдерлер үшін белгіленген шектеулер инсайдерлік ақпаратты игеру мен пайдалануға ішкі бақылауды жүзеге асыру ережелерімен белгіленеді.

## **26-бап. Мүдделер қақтығысы**

1. Қоғам осы процестің әрбір кезеңінде шешім қабылдаушылардың жеке мүдделерінен тыс шешім қабылдауды қамтамасыз етеді. Еңбек қызметін жүзеге асыру кезінде қызметкерлердің жеке мүддесі олардың міндеттерін объективті және бейтарап орындауына әсер етпеуі керек.

2. Мүдделер қақтығысының туындауын барынша азайту және жою мақсатында қызметкерлер Қоғамның басымдықтары мен мүдделеріне негізделген шешімдер қабылдайды, өз міндеттерін адал орындайды, мүдделер қақтығысының туындағаны туралы дер кезінде хабардар етеді, жұмыс уақытының едәуір бөлігін алатын немесе қандай да бір жолмен Қоғамның қызметіне кері әсер ететін бөтен кәсіпкерлік қызметке жол бермеуі керек.
3. Мүдделер қақтығысы туындаған жағдайда Қоғам Қоғамдағы мүдделер қақтығысын реттеу тәртібін сипаттайтын ішкі құжатта айқындалған тәртіппен мүдделер қақтығысын реттеу бойынша тиісті шараларды қабылдайды.

## **6-тарау. Бұзушылықтар туралы ақпаратқа жауап беру тәртібі**

### **27-бап. Нақты және ықтимал бұзушылықтар туралы ақпаратты хабарлау тәртібі**

1. Қоғам Қоғамға қатысты және Қоғамға белгілі болған барлық нақты және болжамды бұзушылықтарға, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасын, осы Кодексті және Қоғамның басқа да ішкі құжаттарын бұзуға ішкі тексеру жүргізеді.

Қоғамда ішкі аудитті жүргізу тәртібі Қоғамның ішкі құжаттарында айқындалған.

2. Қызметкерлер кез келген уақытта Қазақстан Республикасының заңнамасын, осы Кодексті және ішкі құжаттарды нақты немесе ықтимал бұзушылықтар немесе әдепсіз немесе орынсыз іскерлік әрекеттер туралы бөлімшенің басшысына немесе бағыттаушы басшыға немесе Қоғамның қауіпсіздік бөлімшесіне хабарлай алады. Сонымен қатар, аталған бұзушылықтар туралы ақпараты бар кез келген тұлға да осы баптың 3-тармағында көзделген тәртіппен олар туралы хабарлауға құқылы.

3. Нақты немесе ықтимал бұзушылықтар туралы ақпаратты хабарлау үшін байланыс түрлері:

- 1) сенім телефоны: +7 (727) 259 68 78;
- 2) WhatsApp/Telegram мессенджерлері арқылы +7 (778) 978 54 18;
- 3) helpline@halykbank.kz электрондық поштасы арқылы;
- 4) «Қазақстан Халық Жинақ Банкі» АҚ Ішкі қауіпсіздік басқармасына тікелей хабарласуға болады.

### **28-бап. Нақты және ықтимал бұзушылықтар туралы ақпаратты хабарлаған адамдарды қорғау**

1. Қоғам қажет болған жағдайда нақты немесе ықтимал бұзушылықтар туралы хабарлаған тұлғаны қорғау мақсатында, оның ішінде Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасы шеңберінде өтініштің құпиялылығы мен анонимділігіне кепілдік береді. Қоғамда Қазақстан Республикасының заңнамасын, осы Кодексті және Қоғамның басқа да ішкі құжаттарын нақты немесе ықтимал бұзушылықтар, сондай-ақ әдепсіз немесе дұрыс емес іскерлік тәжірибелер туралы хабарлаған тұлғаларды жауапкершілікке тартуға тыйым салады.

2. Нақты немесе ықтимал бұзушылықтар туралы хабарлаған қызметкерлер немесе басқа адамдар, олар нақты немесе ықтимал бұзушылық туралы хабарлағаны немесе хабарлауға ниеттенгені үшін өздерін қылмыстық жауапкершілікке тартылды немесе

жазалаңды деп есетейтін болса, онда олар дереу Қоғамның қауіпсіздік бөлімшесінің кез келген қызметкеріне немесе «Қазақстан Халық Жинақ Банкі» АҚ Ішкі қауіпсіздік басқармасына хабарлауға міндетті.

## 7-тарау. Әлеуметтік жауапкершілік.

### 29-бап. Қоршаған ортаны қорғау

1. Қоғам өзінің қызметінің барысы және корпоративтік шешімдер қабылдау кезінде биологиялық және физикалық табиғи жүйелерге тікелей және жанама әсер етуді барынша азайтуға, шектеулі ресурстарды оңтайлы пайдалануды қамтамасыз етуге, экологиялық таза, энергияны үнемдейтін технологияларды қолдану мен қолдауға, қоршаған ортаға теріс әсерді барынша азайтуға ұмтылады. Қоғам Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген қоршаған ортаға теріс әсер ету шегін сақтайды.
2. Компания өнімдер мен қызметтерді қоршаған ортаға зиянсыз етіп әзірлеуге және енгізуге ұмтылады. Бұл дегеніміз Компания өз қызметінің қоршаған ортаға қалай әсер ететініне назар аударатынын білдіреді.
3. Қоғам өз қызметінің қоршаған ортаға тигізетін жағымсыз әсерін азайту бойынша тұрақты жұмыс жүргізіп, Қоғам ішіндегі энергия, су және шикізат сияқты ресурстарды тиімді және ұтымды пайдалануды ғана емес, сонымен қатар шикізат және жасыл энергияны өңдеуге байланысты жобаларды қолдауға ұмтылады.
4. Қызметкерлер Қазақстан Республикасы заңнамасының, осы Кодекстің талаптарын сақтауға, сондай-ақ экологиялық оқыс оқиғаларды болдырмаудың барлық қажетті сақтық шараларын қабылдауға дербес жауап береді.

### 30-бап. Қайырымдылық және демеушілік

1. Қоғам өзінің қоғам алдындағы әлеуметтік жауапкершілігін сезінеді. Қоғам қызметінің негізгі қағидаттарының бірі – Қоғам жұмыс істейтін өңірлердегі қызметкерлер мен тұрғындардың қажеттіліктері мен мүдделеріне бағдарлану. Қоғам қоғам дамуы мен әлеуметтік мәселелерді шешуге белсенді үлес қосуға ұмтылады.

Өртүрлі әлеуметтік бағыттағы қайырымдылық және демеушілік жобаларды ұлттық және аймақтық деңгейде қолдау Компания бизнесінің ажырамас бөлігі болып табылады. Оларды жүзеге асыру барысында Компания бүкіл қоғам үшін құндылықтарды құруды мақсат етеді. Қоғамның әлеуметтік қолдау саласындағы қызметі ашықтыққа, диалог құруға, өзара іс-қимылға, серіктестікке, ашықтық пен қаржылық тұрақтылыққа негізделген. Бұл ретте Компания қызметкерлердің ерікті түрде қайырымдылыққа үлес қосуға деген ұмтылысын қолдайды.

2. Денсаулық сақтау, білім беру, мәдениет, өнер, бұқаралық және кәсіби спорт, қоршаған ортаны қорғау саласындағы жобаларды қолдау Қоғамның әлеуметтік қызметінің басым бағыттары болып табылады.

## 8-тарау. Қорытынды ережелер

**31-бап. Осы Кодекске өзгертулер мен толықтырулар енгізу**

1. Осы Кодекс, сондай-ақ оған енгізілген өзгерістер немесе толықтырулар Директорлар кеңесінің шешімімен бекітіледі.
2. Егер Қазақстан Республикасының заңнамасына, Қоғамның Жарғысына немесе ішкі құжаттарына өзгерістер енгізу нәтижесінде осы Кодекстің кейбір ережелері Қазақстан Республикасының заңнамасына, Қоғамның Жарғысына немесе ішкі құжаттарына қайшы келсе, онда бұл ережелер осы Кодекске тиісті өзгерістер енгізілмей автоматты түрде күшін жояды. Осы Кодекстің ережелерінің бірі жарамсыз болып қалса, бұл Кодекстің қалған ережелеріне әсер етпейді.
3. Осы кодекстің уақтылы жаңартылуы үшін жауапкершілік Қоғамның Қызметкерлерді басқару жөніндегі құрылымдық бөлімше бастығына жүктеледі.
4. Нормативтік сілтемелер:

1	Құжатқа қойылатын талаптар	Жоқ
2	Құжат мазмұнына қойылатын талаптар	Жоқ
3	Қолданылатын нормативтік құқықтық актілердің тізбесі және басқа ІНҚ	Жоқ