

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



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

О д о б р е н
решением Правления
АО "Халық-Life"
(протокол заседания
от 07 октября 2022 года № 49)

У т в е р ж д е н
решением Совета директоров
АО "Халық-Life"
(протокол заседания
от 16 ноября 2022 года № 47)

К о д е к с

ЭТИКИ И ДЕЛОВОГО ПОВЕДЕНИЯ

Данная электронная копия является копией утвержденного документа. Документ вводится в действие с 17.11.2022 г. В распечатанном виде данный документ используется для информации. Для заверения копии документа необходимо обратиться в УДО (для работников ГО)/директору Филиала (для работников филиалов)

ОГЛАВЛЕНИЕ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
Статья 1. Основные понятия и условные обозначения.....	3
Статья 2. Применение настоящего кодекса.....	3
Статья 3. Обучение.....	4
Статья 4. Цели настоящего кодекса.....	4
ГЛАВА 2. ЦЕННОСТИ И ПРИНЦИПЫ ЭТИКИ И ДЕЛОВОГО ПОВЕДЕНИЯ.....	4
Статья 5. Ценности этики и делового поведения.....	4
Статья 6. Принципы этики и делового поведения.....	5
Статья 7. Принцип честности и справедливости.....	5
Статья 8. Принцип прозрачности и объективности раскрытия информации.....	5
Статья 9. Принцип защиты.....	5
Статья 10. Принцип предупреждения урегулирования конфликта интересов.....	6
Статья 11. Принцип ответственности.....	6
Статья 12. Принцип противодействия коррупции, мошенничеству и лоупотреблению полномочиями.....	7
Статья 13. Принцип внимательности и точности при ведении и хранении документации и отчетности.....	8
ГЛАВА 3. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С РУКОВОДЯЩИМИ РАБОТНИКАМИ И РАБОТНИКАМИ.....	8
Статья 14. Обязанности общества.....	8
Статья 15. Обязанности работников.....	10
Статья 16. Дополнительные обязанности руководящих работников и руководителей подразделений.....	11
ГЛАВА 4. ДЕЛОВЫЕ ВЗАИМООТНОШЕНИЯ.....	12
Статья 17. Общие правила деловых взаимоотношений.....	12
Статья 18. Взаимоотношения с клиентами.....	13
Статья 19. Взаимоотношения с акционером.....	14
Статья 20. Взаимоотношения с государственными органами (организациями).....	14
Статья 21. Взаимоотношения с конкурентами и третьими лицами.....	14
ГЛАВА 5. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ЭТИЧЕСКИЕ И ДЕЛОВЫЕ ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ.....	15
Статья 22. Противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.....	15
Статья 23. Противодействие коррупции.....	15
Статья 24. Публичные выступления.....	16
Статья 25. Конфиденциальная и инсайдерская информация.....	17
Статья 26. Конфликт интересов.....	18
ГЛАВА 6. ПОРЯДОК РЕАГИРОВАНИЯ НА ИНФОРМАЦИЮ О НАРУШЕНИЯХ.....	18
Статья 27. Порядок сообщения информации о фактических и потенциальных нарушениях.....	18
Статья 28. Защита лиц, сообщивших информации о фактических и потенциальных нарушениях.....	19
ГЛАВА 7. СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.....	19
Статья 29. Защита окружающей среды.....	19
Статья 30. Благотворительность и спонсорство.....	20
ГЛАВА 8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	20
Статья 31. Внесение изменений или дополнений в настоящий кодекс.....	20

Настоящий кодекс основывается на общепринятых нормах этики и делового поведения и внутренних документах акционерного общества "Дочерняя организация Народного Банка Казахстана по страхованию жизни "Халык-Life" " (далее – Общество).

Настоящий кодекс является внутренним документом Общества, разработанным в целях определения основных принципов, ценностей и норм этики и делового поведения внутри Общества и во внешних взаимоотношениях, следование которым демонстрирует деловое поведение и формирует репутацию Общества, ее конкурентоспособность и эффективность.

Глава 1. Общие положения

Статья 1. Основные понятия и условные обозначения

1. В настоящем кодексе используются понятия, определенные законодательством Республики Казахстан, а также следующие сокращения:

акционер – акционерное общество "Народный сберегательный банк Казахстана";

куратор – руководящий работник, осуществляющий координацию и контроль деятельности подразделений и работников, перечень которых определен в организационной структуре Общества и в соответствии с приказом, в котором распределены обязанности между руководящими работниками и порядок их замещения;

Правление – Правление Общества;

работник – физическое лицо, состоящее в трудовых отношениях с Обществом и непосредственно выполняющее работу по трудовому договору;

Совет директоров – Совет директоров Общества;

СМИ – средства массовой информации;

третье лицо – физическое либо юридическое лицо, вступившее во взаимоотношения с Обществом.

2. В настоящем кодексе к работникам также приравниваются физические лица, привлекаемые Обществом для оказания услуг, направленных на поддержание бизнес-процессов в Обществе, в рамках заключаемых Обществом с ними гражданско-правовых договоров.

Статья 2. Применение настоящего кодекса

1. Соблюдение норм настоящего кодекса всеми работниками, в том числе руководящими работниками, независимо от занимаемой должности, является ли работа в Обществе основной или по совместительству, влияет на успех, репутацию и имидж Общества.
2. Работники и руководящие работники несут личную ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение норм настоящего кодекса.

Статья 3. Обучение

1. В целях верного понимания, применения и руководства положениями настоящего кодекса работниками в своей работе, при необходимости Обществом проводится обучение, в ходе которого в доступной форме разъясняются положения настоящего кодекса.
2. Ответственным подразделением за организацию и проведение обучения является подразделение по управлению персоналом Общества.

Статья 4. Цели настоящего кодекса

1. Целями настоящего кодекса являются:
 - 1) закрепление ценностей, принципов, правил этики и делового поведения, которыми руководствуются работники и руководящие работники при исполнении своих должностных обязанностей;
 - 2) развитие единой корпоративной культуры, основанной на высоких этических нормах, поддержание в коллективе атмосферы доверия, взаимного уважения и порядочности;
 - 3) повышение и сохранение доверия к Обществу, а также укрепление репутации Общества, в том числе как открытого и честного участника страхового рынка;
 - 4) содействие эффективному взаимодействию Общества с клиентами, акционером, конкурентами, деловыми партнерами, государственными органами (организациями), общественностью, третьими и иными лицами;
 - 5) предотвращение нарушений норм законодательства Республики Казахстан работниками.
2. Установленные в настоящем кодексе правила не являются исчерпывающими и могут быть изменены либо дополнены в случае возникновения такой необходимости.

Глава 2. Ценности и принципы этики и делового поведения

Статья 5. Ценности этики и делового поведения

1. основополагающими ценностями, на основе которых формируется деятельность Общества, являются клиентоориентированность, надежность, лидерство, социальная ответственность, честность и профессионализм.
2. Деятельность Общества основана на взаимных обязательствах между Обществом и всеми лицами, с которыми взаимодействует Общество, по соблюдению принципов корпоративной этики и правил поведения. Соблюдение взаимных обязательств – необходимое условие конструктивной работы.

Статья 6. Принципы этики и делового поведения

Основными принципами этики и делового поведения в Обществе являются принципы честности и справедливости, прозрачности и объективности раскрытия информации, защиты, предупреждения урегулирования конфликта интересов, ответственности, противодействия коррупции, мошенничеству и злоупотреблению полномочиями, внимательности и точности при ведении и хранении документации и отчетности.

Статья 7. Принцип честности и справедливости

1. Общество осуществляет свою деятельность на основе законности, с соблюдением морально-этических принципов и обычаев делового оборота. Общество обеспечивает соблюдение и развитие культуры добросовестного поведения на каждом этапе осуществления своей деятельности, учитывая права и законные интересы всех сторон, содействуя им в получении необходимой информации.
2. Общество обеспечивает равное отношение и недопущение дискриминации к работникам, руководящим работникам, клиентам, акционеру, конкурентам, государственным органам (организациям), третьим и иным лицам в любой ее форме.

Статья 8. Принцип прозрачности и объективности раскрытия информации

1. Общество обеспечивает прозрачность своей деятельности путем полного и своевременного раскрытия информации в соответствии с положениями устава, внутренних документов Общества и законодательства Республики Казахстан, регулирующего содержание этой информации и применимого к деятельности Общества, порядок и объем ее раскрытия и распространения, отношения, возникающие в процессе распространения, размещения и использования информации.
2. Раскрывая информацию, Общество руководствуется принципами достоверности, прозрачности, регулярности, доступности, оперативности и своевременности ее предоставления, баланса между открытостью, соблюдением норм законодательства, применимого к деятельности Общества и интересами Общества.
3. Общество способствует наличию понятных и доступных клиентам (без дополнительных издержек для своевременного получения информации) условий договоров страхования, своевременно уведомляет заинтересованные стороны о рисках, связанных с деятельностью Общества.

Статья 9. Принцип защиты

Общество обеспечивает:

сохранность коммерческой или иной тайны, охраняемой законодательством Республики Казахстан, ставшей известной работникам и руководящим работникам в результате осуществления ими своих должностных обязанностей в процессе взаимодействия с клиентами, акционером, конкурентами, государственными органами (организациями), третьими лицами;

установление порядка приема и регистрации обращений клиентов, акционера, конкурентов, государственных органов (организаций), третьих лиц, подготовки и направления ответов на них;

уважительное отношение к клиентам, представителям: акционера, конкурентов, государственных органов (организаций), третьим и иным лицам, недопущение ущемления их прав, чести и достоинства, угроз в их адрес и в отношении их имущества, а также психологического давления на них;

оказание помощи и содействия в преодолении барьеров, препятствующих получению лицами с ограниченными возможностями услуг, оказываемых Обществом, наравне с иными лицами;

защиту персональных данных работников, руководящих работников и любых иных лиц, в отношении которых Обществом осуществляется сбор и обработка их персональных данных.

Статья 10. Принцип предупреждения урегулирования конфликта интересов

1. Осуществление Обществом деятельности на рынке страхования, успешное решение задач и достижение целей, поставленных перед Обществом, возможны лишь при наличии в нем условий для предупреждения и урегулирования конфликта интересов. Общество обеспечивает принятие решений, свободных от личной заинтересованности работников и руководящих работников, принимающих решения на каждом этапе такого процесса.
2. При осуществлении трудовой деятельности в Обществе личная заинтересованность работников и руководящих работников не должна влиять на объективное и беспристрастное исполнение им своих должностных обязанностей.
3. В целях минимизации и исключения возникновения конфликта интересов, руководящим работникам и работникам необходимо принимать решения, исходя из приоритетов и интересов Общества, добросовестно исполнять свои должностные обязанности, своевременно сообщать о возникновении конфликта интересов, не допускать посторонней деловой деятельности, которая отнимает существенную часть рабочего времени или каким-либо иным образом отрицательно сказывается на деятельности Общества.
4. При осуществлении профессиональной деятельности Общество стремится к предотвращению возникновения всевозможных конфликтов интересов, а в случае возникновения таковых руководствуется нормами **внутреннего нормативного документа Общества, описывающего процедуру урегулирования конфликта интересов в Обществе**, для их своевременного и благополучного разрешения;

Статья 11. Принцип ответственности

1. Общество содействует долгосрочному устойчивому развитию, повышению эффективности рынка страхования и росту доверия среди клиентов, третьих лиц, стремясь к осуществлению деятельности, соответствующей принципам ответственного ведения бизнеса. Общество несет ответственность по принятым им обязательствам, установленным законодательством Республики Казахстан и договорными отношениями. Общество, взаимодействуя с клиентами,

акционером, конкурентами, государственными органами (организациями), третьими и иными лицами обеспечивает сохранность информации, составляющей коммерческую или иную тайну, охраняемую законодательством Республики Казахстан ставшую ему известной в процессе осуществления своей деятельности.

2. Общество, при осуществлении своей деятельности:
 - 1) обеспечивает соблюдение норм законодательства Республики Казахстан и внутренних документов Общества, выполнение решений соответствующих органов Общества;
 - 2) обеспечивает соблюдение и уважение прав человека;
 - 3) действует справедливо и добросовестно;
 - 4) обеспечивает справедливое отношение к руководящим работникам и работникам, с соблюдением норм этического и делового поведения;
 - 5) стремится к тому, чтобы все взаимоотношения с клиентами, акционером, конкурентами и третьими лицами были взаимовыгодными;
 - 6) бережно относится к окружающей среде.

Статья 12. Принцип противодействия коррупции, мошенничеству и злоупотреблению полномочиями

1. Общество обеспечивает соблюдение данного принципа путем формирования атмосферы нетерпимости к коррупции, взяточничеству или предоставлению каких-либо льгот. Работники и руководящие работники при исполнении своих должностных обязанностей руководствуются принципами противодействия коррупции в любых обстоятельствах и содействуют в повышении уровня антикоррупционной культуры в Обществе, не принимая коррупцию в любых ее формах проявления.
2. Работникам и руководящим работникам запрещено прямо или косвенно, лично или через посредников совершать коррупционные действия, предлагать и получать взятки, злоупотреблять полномочиями, осуществлять коммерческий подкуп в целях упрощения административных и прочих процедур либо в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для себя лично и для других лиц.
3. В целях недопущения коррупционных и других противоправных действий, в Обществе разработана и утверждена Антикоррупционная политика, которая является основным внутренним документом Общества, определяющим ключевые принципы и требования, направленные на противодействие коррупционным правонарушениям и мерам минимизации либо ликвидации последствий коррупционных правонарушений, а также направленная на обеспечение соблюдения Обществом, его работниками и руководящими работниками, норм применимого антикоррупционного законодательства, включая основные задачи регулирования, правила и ограничения в области получения предоставления подарков и услуг в процессе делового обращения в связи с выполнением должностных обязанностей работниками и руководящими работниками, включающие перечни и критерии разрешенные и неразрешенные подарки, а также поводы их принятия или дарения.

4. Общество активно развивает, проводит политику и внедрение процедур по выявлению, предупреждению и предотвращению потенциальных сомнительных и неправомерных практик и моделей поведения работников и руководящих работников.

Статья 13. Принцип внимательности и точности при ведении и хранении документации и отчетности

1. Работники и руководящие работники обязаны своевременно и объективно предоставлять отчетность (информацию) о сделках и иных событиях и действиях, соблюдать внутренние документы Общества по документообороту и хранить в установленном порядке всю необходимую документацию.
2. При подготовке отчетности (информации), предназначенной для акционера, Совета директоров, Правления и иных органов Общества, в уполномоченный орган, включая различные формы отчетности, предусмотренные договорами, заключенными с клиентами, конкурентами и третьими лицами, нормативными правовыми актами уполномоченного органа, Общество придерживается подготовки точной, полной и своевременной информации. Общество следит за тем, чтобы управленческие решения принимались на основании тщательного анализа, опирающегося на исчерпывающую информацию о событиях, фактах и оценке краткосрочных и долгосрочных рисков.

Глава 3. Взаимоотношения с руководящими работниками и работниками

Статья 14. Обязанности Общества

1. Работники являются одной из ключевых сторон, чьи компетенции, вовлеченность, единство и сплоченность являются основой успешной деятельности Общества в долгосрочной перспективе.

В связи с чем, Общество обеспечивает работникам одинаково комфортную и безопасную рабочую среду со справедливыми условиями труда, равными возможностями участия в рабочих процессах, обучения и развития, способствующими реализации потенциала работников и уважительным межличностным отношениям, что в свою очередь вносит ценный вклад в достижение стратегических целей Общества.

2. В Обществе не допускаются притеснения, выраженные в любой их форме, дискриминации по признаку расы, этнического происхождения, цвета кожи, гражданства, пола, сексуальной ориентации, ограниченных физических возможностей, религии, возраста, семейного статуса или положения, или любой другой категории, охраняемой законом, а также Общество гарантирует работникам защиту от проявлений, указанных в настоящем пункте, в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.
3. Любой работник, считающий, что ему не обеспечена защита от дискриминации, может сообщить информацию об этом, а также о фактах нарушения норм настоящего кодекса, законодательства Республики Казахстан со стороны других работников, в том числе руководящих работников и руководителей подразделений в порядке, установленном статьей 28 настоящего кодекса. При этом по желанию работника обеспечивается анонимность его обращения.

При необходимости, по любым высказанным работником опасениям Обществом проводятся служебные проверки с применением соответствующих мер.

4. Общество обеспечивает прием на работу и установление оплаты труда, карьерное продвижение работников, руководствуясь исключительно их компетентностью, эффективностью, профессионализмом и личными качествами. Предоставление равных возможностей всем работникам и принятие всех решений по вопросам трудовой деятельности осуществляется на основании обоснованных деловых взглядов, таких как опыт, навыки, образование, исполнение своих должностных обязанностей и соблюдение основных ценностей Общества.
5. Общество соблюдает нормы трудового законодательства Республики Казахстан и выступает за разумное и эффективное распределение рабочего времени, с учетом важности баланса между работой и личной жизнью работников.
6. В Обществе не допускается использование любых форм принудительного труда, включая современное рабство и иное.
7. Общество обеспечивает справедливое и честное отношение к работникам, рассматривая конфликты и случаи возможного нарушения работниками своих должностных обязанностей на основании проверенных фактов и достоверной информации.

Молодым специалистам Общество предоставляет условия, способствующие их скорейшей адаптации в коллективе, реализации их потенциала и эффективной работы.

8. Общество уделяет особое внимание здоровью и безопасности своих работников.
9. В Обществе поощряется развитие культуры управления рисками, в которой каждый работник чувствует себя ответственным за снижение рисков в деятельности Общества. Работникам при выполнении своих должностных обязанностей необходимо уделять особое внимание возможному возникновению рисков.

В случае возникновения или потенциального возникновения рисков, о которых стало известно работнику, который может повлечь возникновение ущерба, репутационных либо иных рисков для Общества, работнику необходимо информировать об этом соответствующее подразделение Общества.

10. Общество стремится принимать на работу в Общество квалифицированных работников, обеспечивая развитие их потенциала в период трудовой деятельности в Обществе, надлежащие условия труда и поощрения за профессиональное развитие работников всеми доступными методами (обучение, наставничество, ротации, дистанционное обучение, корпоративные семинары, участие на внешних семинарах и тренингах, иное) в порядке и на условиях, предусмотренных внутренними документами Общества. Выполнение работниками некоторых должностных обязанностей в Обществе требуют наличия у работников сертификатов или других профессиональных удостоверений и документов. В связи с чем, каждый работник несет ответственность за поддержание квалификации, необходимой для выполнения своей работы. При истечении срока действия или отзыве документов, подтверждающих квалификацию работника, ему необходимо незамедлительно сообщить об этом руководителю подразделения либо куратору.

Статья 15. Обязанности работников

Работник обязан:

- 1) ознакомиться с положениями настоящего кодекса и руководствоваться ими в своей ежедневной работе, избегать ненадлежащего поведения;
- 2) своевременно и качественно выполнять свои должностные обязанности, стремиться к поиску лучших решений и неся ответственность за результат своей работы;
- 3) соблюдать нормы этики, в том числе профессиональной и общечеловеческой, делового поведения, проявлять уважение и благожелательное отношение к другим работникам, руководящим работникам и третьим лицам, принимать обдуманное решения, основанные на честности, добропорядочности и индивидуальной ответственности;
- 4) в целях минимизации негативных последствий и возникновения рисков для Общества, работников, клиентов, акционера, конкурентов либо третьих лиц, своевременно сообщать руководителю подразделения либо куратору о допущенной ошибке или обнаруженной ошибке;
- 5) воздерживаться от любых действий (бездействий), допускающих или поощряющих возникновение ситуаций, которые могут повлечь нанесение ущерба, деловой репутации, имиджу, иным нематериальным или материальным интересам Общества, а также получение личного обогащения, иных выгод в результате неэтичного поведения. При сомнении в этичности своих действий (бездействий) либо клиентов, акционера, конкурентов либо третьих лиц незамедлительно обратиться к руководителю подразделения;
- 6) не допускать в отношении других работников Общества либо клиентов, акционера, конкурентов, государственных органов (организаций), третьих лиц дискриминации: расовую и этническую, гендерную, национальную, религиозную, возрастную, связанную с физическими возможностям, по цвету кожи, гражданству, половой принадлежности, сексуальной ориентации, семейному статусу или положению, политическим убеждениям или по любым иным признакам;
- 7) относиться с уважением ко всем, с кем взаимодействует от имени Общества, и вести себя честно по отношению к таким лицам;
- 8) понимать ценность культурных различий;
- 9) ориентироваться на общий результат, развивать умение работать в команде, охотно делиться с другими работниками своими знаниями, опытом и идеями;
- 10) вежливо и с уважением относиться ко всем работникам, руководящим работникам, работникам акционера, клиентам, его представителям, а также к представителям конкурентов, государственных органов (организаций), третьих лиц, не допуская в общении употребления грубых выражений, вульгарных слов, жаргона и ненормативной лексики;
- 11) профессионально, эффективно и беспристрастно исполнять свои должностные обязанности, руководствуясь этическими нормами и правилами делового поведения, установленными в настоящем кодексе во взаимоотношениях с клиентами, акционером, конкурентами, государственными органами (организациями), третьими лицами и их представителями, интересами и приоритетами Общества, а также требованиями законодательства Республики Казахстан;

- 12) воздерживаться от любых действий, допускающих или поощряющих возникновение конфликтных ситуаций, проявление агрессии, угроз, насилия и иное. В случаях возникновения у работников разногласий с другими работниками, руководящими работниками, клиентами, конкурентами, акционером, государственными органами (организациями), третьими лицами и их представителями, прилагать все разумные усилия для их разрешения;
- 13) развивать коммуникативные навыки, навыки эффективного общения, четкой и понятной передачи информации и формулировки мыслей, обеспечивающие эффективное взаимодействие работника с другими работниками, руководящими работниками, клиентами, конкурентами, акционером, государственными органами (организациями), третьими лицами и их представителями;
- 14) бережно относиться к корпоративным ресурсам Общества (включая, но не ограничиваясь: имущество, объекты интеллектуальной собственности, информацию и их источники, документацию, средства и каналы связи, программное обеспечение и прочее), пользоваться ими эффективно и бережно, не использовать их для личного обогащения, выгоды или любой другой деятельности, не связанной с выполнением работы в Обществе;
- 15) уведомить руководителя подразделения либо куратора о попытках каких-либо лиц получить доступ к коммерческой или иной тайне, охраняемой законодательством Республики Казахстан тайны, а также об утрате или разглашении конфиденциальной информации, утрате носителей на которых она содержится, пропусков, ключей и прочих фактах, которые могут привести к несанкционированному разглашению конфиденциальной информации;
- 16) при возникновении вопросов о применении норм настоящего кодекса, а также об этичности своего поступка либо поступка других работников, клиентов, конкурентов, акционера, государственных органов (организаций), третьих лиц либо их представителей, обратиться за разъяснением норм к руководителю подразделения либо куратору. При возникновении вопросов об этичности поступка руководителя подразделения, куратора либо руководящего работника обратиться напрямую по телефону доверия или по другим каналам связи, указанным в пункте 3 статьи 27 настоящего кодекса.

Статья 16. Дополнительные обязанности руководящих работников и руководителей подразделений

Руководящие работники, а также руководители подразделений всех уровней, помимо обязанностей, перечисленных в статье 15 настоящего кодекса, дополнительно обязаны:

- 1) обеспечить ознакомление подчиненных работников с настоящим кодексом, соблюдение и применение норм настоящего кодекса в их ежедневной работе;
- 2) принимать управленческие решения, соответствующие требованиям настоящего кодекса, и стремиться личным примером показывать приверженность к положениям настоящего кодекса;
- 3) уделять время созданию кадрового резерва Общества, консультированию и наставничеству, сплочению коллектива, объединению общими ценностями и принципами;
- 4) не давать подчиненным работникам поручений и не создавать ситуаций, ставящих их в зависимое положение от выбора между выполнением выданного

поручения и соблюдением законодательства Республики Казахстан, настоящего кодекса или внутренних документов Общества;

- 5) обеспечить беспристрастное и справедливое отношение ко всем работникам без исключения, не допускать проявления любых форм дискриминации работников, а также любых форм протекционизма, предоставления незаконных льгот и привилегий отдельным категориям работников;
- 6) оказывать внимание и поддержку, когда работники инициируют обсуждение этических вопросов;
- 7) создавать атмосферу доброжелательности, доверия и открытости:

в которой работник может вынести на обсуждение вопрос, касающийся деятельности работника, подразделения или Общества, а также вопросы, касающиеся этики и делового поведения;

направленной на создание равных благоприятных условий для самовыражения личности в процессе трудовой деятельности, повышение эффективности работы Общества, а также атмосферы ответственности, в которой работники не только воздерживаются от совершения незаконных либо сомнительных действий, но и активно реагируют против совершения таких действий;

- 8) оценивать деятельность работника, учитывая соблюдение им требований настоящего кодекса и его вклад в формирование принятой настоящим кодексом культуры поведения в Обществе;
- 9) поддерживать стремление подчиненных работников к активному взаимодействию с работниками подразделения по управлению персоналом по вопросам этики и делового поведения;
- 10) обеспечить недопустимость преследования работников, которые выражают озабоченность либо на основании имеющейся информации сообщают о фактическом или предполагаемом нарушении норм настоящего кодекса, внутренних документов Общества или законодательства Республики Казахстан;
- 11) разъяснять подчинённому работнику (при его обращении) нормы настоящего кодекса и их применение, а также разъяснить возникшие вопросы в случае возникновения у работника сомнений об этичности поступка самого работника либо поступка другого работника, клиента, акционера, конкурента, государственных органов (организаций), третьих лиц и их представителей. Если при разъяснении работнику вопросов, указанных в настоящем подпункте, у руководителя возникают затруднения, ему необходимо обратиться в подразделение по управлению персоналом за разъяснением возникших вопросов.

Глава 4. Деловые взаимоотношения

Статья 17. Общие правила деловых взаимоотношений

1. Общество осуществляет взаимоотношения с клиентами, акционером, государственными органами (организациями) и третьими лицами в соответствии с законодательством Республики Казахстан, уставом и внутренними документами Общества на основе независимости сторон.
2. При выстраивании деловых взаимоотношений Общество стремится как к улучшению качества обслуживания и качества оказываемых услуг, так

и осуществления деятельности Общества. В случае возникновения разногласий, Общество участвует в их разрешении исходя из принятия оптимальных и справедливых решений для каждой стороны.

3. Общество внимательно рассматривает и своевременно реагирует на замечания, жалобы, претензии и иные обращения, поступающие в адрес Общества.

Статья 18. Взаимоотношения с клиентами

1. Построение взаимоотношений Общества с клиентами осуществляется независимо от их статуса, вида деятельности, материального положения, длительности взаимоотношений с Обществом, возраста, религии, половой и национальной принадлежности.
2. Взаимоотношения с клиентами основываются на следующих принципах:
 - 1) минимизации возникновения любых рисков во взаимоотношениях с клиентами, при этом такая минимизация рисков не должна приводить к повышению рисков у Общества;
 - 2) законности, уважительном отношении и добросовестности;
 - 3) нерушимости принятых Обществом обязательств;
 - 4) своевременности и полноты раскрытия информации предусмотренной законодательством Республики Казахстан;
 - 5) приоритетности решения разногласий путем досудебного урегулирования;
 - 6) недопустимости проявления грубости, оскорбительных жестов либо выражений, агрессивного, недоброжелательного, невнимательного либо пренебрежительного отношения к клиентам;
 - 7) недопустимости совершения мошеннических действий;
 - 8) недопустимости безосновательного отказа работника от выполнения возложенных на него должностных обязанностей по отношению к клиентам;
 - 9) недопустимости принятия работниками и руководящими работниками для себя лично либо своих родных и близких, денег либо иных материальных благ (в том числе услуг, а также персональных льгот и преференций) за исполнение ими своих должностных обязанностей в отношениях с клиентами, а также любого влияния на процесс осуществления сделок на рынке страхования.
3. Работники и руководящие работники Общества:
 - 1) обязаны своевременно и в полном объеме предоставлять клиентам либо третьим лицам информацию обо всех условиях оказываемых Обществом услуг, если это входит в их должностные обязанности, компетенцию и определено внутренними документами Общества;
 - 2) обязаны уважительно и внимательно относиться к клиентам при исполнении своих должностных обязанностей, своевременно реагировать на замечания, жалобы и претензии направленные в адрес Общества;
 - 3) не вправе разглашать информацию, относящуюся к тайне страхования и сведения, которые могут нанести ущерб деловой репутации, иным нематериальным или материальным интересам клиентов, если раскрытие такой информации не предусмотрено законодательством Республики Казахстан либо иными документами;

- 4) не вправе принимать имущество, услуги, а также заключать договоры, предоставляющие право на получение имущества, услуг в виде вознаграждения за оказанные услуги, осуществленные в рамках своих должностных обязанностей;
 - 5) не вправе осуществлять какие-либо действия, порочащие деловую репутацию, честь и достоинство клиентов, представителей акционера, конкурентов, государственных органов (организаций), третьих лиц, разглашать информацию, носящую конфиденциальный характер, ставшую известной работникам в результате осуществления ими своих должностных обязанностей в отношении клиентов;
 - 6) не вправе передавать информацию известную ему в силу выполнения своих должностных обязанностей и необходимую для осуществления сделок на рынке страхования, а также проводить сделки в своих интересах с опережением выполнения поручений клиентов.
4. Если работник либо руководящий работник располагает информацией о совершении недобропорядочных, либо незаконных действий (бездействий) со стороны клиентов, конкурентов, третьих лиц, в отношении Общества, он обязан незамедлительно сообщить об этом руководителю подразделения либо куратору.

Статья 19. Взаимоотношения с акционером

1. Общество проводит политику взаимоотношении с акционером, базирующуюся на принципах корпоративного управления, закрепленных в Кодексе корпоративного управления Общества.
2. Общество обеспечивает долгосрочное благосостояние акционера путем повышения капитализации, реализации сбалансированных стратегических задач и снижения рисков в своей деятельности.

Статья 20. Взаимоотношения с государственными органами (организациями)

1. Общество взаимодействует с государственными органами (организациями) на основных принципах доброжелательного сотрудничества и взаимного уважения.
2. Отношения Общества с представителями государственных органов (организаций), строятся на принципах:
 - 1) соблюдения требований законодательства Республики Казахстан;
 - 2) соблюдения норм этики и делового поведения;
 - 3) честности и открытости;
 - 4) независимости и беспристрастности сторон.

Статья 21. Взаимоотношения с конкурентами и третьими лицами

1. Во взаимоотношениях с конкурентами Общество руководствуется основными принципами такими как честность и свободная конкуренция.
2. Работникам и руководящим работникам необходимо воздерживаться от заявлений, ставящих под сомнение профессиональное поведение конкурентов,

а также не поддерживать подобные заявления других лиц. Информация о конкурентах Общества является конфиденциальной для Общества, Общество собирает информацию о них только в тех случаях, когда она общедоступна или когда ее использование не нарушает требования законодательства Республики Казахстан, договорные и иные обязательства.

3. Во взаимоотношениях с третьими лицами Общество стремится к выполнению договорных обязательств и дорожит деловыми отношениями. Общество ведет переговоры о заключении договоров (сделок) на основе принципов взаимоуважения и взаимной выгоды.
4. Общество выстраивает свои взаимоотношения с третьими лицами согласно положениям этики и делового поведения, установленным в статье 20 настоящего кодекса.

Глава 5. Дополнительные этические и деловые правила поведения

Статья 22. Противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма

1. Общество знает своих клиентов и тех, с кем устанавливает деловые отношения и соблюдает применимые стандарты противодействия легализации доходов, полученных преступным путем. В случае вероятности возникновения либо возникновения преступного поведения, Общество принимает соответствующие меры, для урегулирования такого поведения в порядке, определенном Обществом в соответствующих программах внутреннего контроля и иных внутренних документов Общества в рамках противодействия легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем и финансирования терроризма направленных на предотвращение использования услуг и сделок, в том числе международных, для легализации денег, полученных преступным путем и финансирования террористической деятельности. Общество не ведет никакой деятельности в нарушение применимых экономических санкций и не оказывает услуги, которые могли бы позволить третьим лицам нарушить применимое законодательство о санкциях и нормы внутренних документов Общества.
2. Общество обеспечивает соблюдение требований законодательства, относящихся к деятельности Общества, и придерживаться культуры высокой честности и нетерпимости к любым нарушениям требований законодательства, применимого к деятельности Общества, включая, в том числе, надзор за рисками, связанными с отмыванием доходов, полученных преступным путем, и финансированием терроризма, а также их своевременное обнаружение, предотвращение и эффективное реагирование.

Статья 23. Противодействие коррупции

1. Должностные лица и работники при выполнении своих функциональных обязанностей руководствуются принципом противодействия коррупции в любых обстоятельствах и считают своим долгом содействовать повышению уровня антикоррупционной культуры в обществе, не принимая коррупцию в любых ее проявлениях. Не допускаются подарки членам семьи, родственникам, не являющимся членами семьи, или иным близким лицам работников,

переданные в связи с совершением такими работниками каких-либо действий (бездействий), связанных с их должностными обязанностями в Обществе.

2. Должностным лицам и работникам необходимо с осторожностью оценивать тип, ценность, сумму, обстоятельства и повод предлагаемого или полученного подарка, или знака гостеприимства, так как это может создать необоснованное ожидание со стороны третьего лица или впечатление о том, что работники оказывают предпочтение третьему лицу по причинам личной выгоды, а не по обоснованным коммерческим соображениям. Понятие и толкование подарков и знаков гостеприимства варьируется в зависимости от разных точек зрения, поэтому получение подарков и знаков гостеприимства не должно иметь потенциального влияния на принятие решения.
3. Общество ожидает от своих клиентов, контрагентов, партнеров соблюдения норм законодательства Республики Казахстан, настоящего кодекса.

Статья 24. Публичные выступления

1. Открытое и честное общение является важным условием для поддержания доверия клиентов и третьих лиц. Общество взаимодействует со СМИ, распространяет информацию в социальных сетях, в сети интернет или любых других каналах связи только через подразделение, ответственное за связь с общественностью и PR.

Общество внимательно относится к информации, включая сообщения, транслируемые и распространяемые Обществом через СМИ, социальные сети, сеть интернет или любые другие каналы связи.

2. Публичные выступления относящиеся к деятельности Общества, осуществляются уполномоченными на это работниками или руководящими работниками.
3. Работникам и руководящим работникам при ведении публичных выступлений, дискуссий, переговоров, в том числе телефонных и иных, запрещено:
 - 1) осуществлять какие-либо действия, которые приведут к нарушению (или станут причиной нарушения) норм законодательства Республики Казахстан, внутренних документов или принуждать кого-либо к таким действиям;
 - 2) осуществлять действия, оказывающие негативное влияние на Общество и оказываемые им услуги;
 - 3) оказывать прямое или косвенное влияние в любой форме на конкурентов или третьих лиц в целях изменения их поведения на этом рынке;
 - 4) необоснованно критиковать или публично обсуждать деятельность клиентов, конкурентов и третьих лиц, в результате такого выступления может быть опорочена деловая репутация такого работника либо руководящего работника, либо Общества.
4. Работники и руководящие работники понимают, что в случае указания на личных страницах информации о том, что они являются работниками либо руководящими работниками Общества для аудитории они в первую очередь являются представителями Общества, вне зависимости от того, находятся они на рабочем месте или нет. Так, личная страница работников и руководящих работников может ассоциироваться со страницей Общества.

Выражая определенные взгляды по вопросам событий в Обществе, стране или мире при публичных выступлениях, публикациях или общении на интернет-форумах, в социальных сетях, участвуя во внешних диалогах или ином информационном поле, работники и руководящие работники ясно дают понять, что это их собственные взгляды, которые не обязательно совпадают с мнением Общества.

5. Общество, работники и руководящие работники, также не выдают взгляды других людей за свои собственные и соблюдают законодательство Республики Казахстан об авторском праве и интеллектуальной собственности.

Следует помнить о том, что информация, которая размещается как в интернете, так и на внутренних ресурсах Общества, часто защищена авторским правом, и на дальнейшее распространение такой информации может потребоваться разрешение. Не менее важно и то, чтобы работники и руководящие работники не выдавали результаты чужой работы за свои в связи с чем, при публикации такого материала (информации) необходимо указывать автора данного материала (информации). В противном случае может последовать обвинение в плагиате.

Статья 25. Конфиденциальная и инсайдерская информация

1. Общество дорожит доверием своих клиентов, друг друга (работников и руководящих работников) и третьих лиц. Общество обеспечивает защиту информации, относящейся к конфиденциальной независимо от способа, которым она была получена: будь то устный разговор, передача на бумажном носителе, по электронной почте или в какой-либо другой форме. Общество соблюдает конфиденциальность и неприкосновенность частной информации о работниках, руководящих работниках и третьих лицах.
2. Общество получает, хранит, использует, передает, блокирует и уничтожает персональные данные, клиентскую и прочую информацию, относящуюся к конфиденциальной, используя прозрачные и вызывающие доверие методы в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан. Доступ к такой информации работникам Общества предоставляется только по мере необходимости и в рамках должностных полномочий, определенных внутренними документами Общества.
3. Работники:
 - 1) обрабатывают персональные данные с надлежащей осторожностью в соответствии с внутренними документами Общества и только в целях, определенных законодательством Республики Казахстан;
 - 2) обеспечивают соблюдение соответствующих договорных гарантий;
 - 3) защищают информацию, а также физические и электронные активы, к которым у них имеется доступ, что подразумевает их защиту от преднамеренных угроз и случайной потери.
4. Общество собирает и хранит информацию о клиентах и третьих лицах только в целях, не противоречащих законодательству Республики Казахстан. Работники и руководящие работники, обязаны соблюдать режим конфиденциальности в отношении информации, полученной в рамках выполнения своих должностных обязанностей, который не прекращается, когда работники и руководящие работники прекращают свою деятельность в Обществе.

5. Работники и руководящие работники обязуются не совершать сделки на основании инсайдерской информации, которую узнали в рамках выполнения своих должностных обязанностей, и не раскрывают такую информацию ненадлежащим образом. Общество обеспечивает соблюдение норм законодательства Республики Казахстан и применимого законодательства, регламентирующего вопросы использования инсайдерской информации, а также повышение уровня деловой репутации, поддержания высокой степени корпоративного управления и обеспечения стабильности Общества. Перечень инсайдерской информации, порядок контроля за распоряжением и использованием инсайдерской информации Общества, третьих лиц, в отношении которых Общество признано инсайдером, порядок и условия ее раскрытия, ведение списка инсайдеров, ограничения, установленные для инсайдеров установлены в Правилах внутреннего контроля за распоряжением и использованием инсайдерской информации.

Статья 26. Конфликт интересов

1. Общество обеспечивает принятие решений, свободных от личной заинтересованности работников, принимающих решения, на каждом этапе данного процесса. При осуществлении трудовой деятельности личная заинтересованность работников не должна влиять на объективное и беспристрастное выполнение ими должностных обязанностей.
2. В целях минимизации и исключения возникновения конфликта интересов, работники принимают решения, исходя из приоритетов и интересов Общества, добросовестно исполняют свои обязанности, своевременно сообщают о возникновении конфликта интересов, не допускают посторонней деловой деятельности, которая отнимает существенную часть рабочего времени или каким-либо иным образом отрицательно сказывается на деятельности Общества.
3. В случае возникновения конфликта интересов Общество принимает соответствующие меры для урегулирования конфликта интересов в порядке, определенном внутренним документом, описывающим процедуру урегулирования конфликта интересов в Обществе.

Глава 6. Порядок реагирования на информацию о нарушениях

Статья 27. Порядок сообщения информации о фактических и потенциальных нарушениях

1. Общество проводит служебные проверки обо всех фактических и предполагаемых нарушениях, имеющих отношение к Обществу и ставшие известны Обществу, а также нарушениях законодательства Республики Казахстан, настоящего кодекса и иных внутренних документов Общества.

Порядок проведения служебных проверок в Обществе определен во внутренних документах Общества.

2. Работники могут в любое время сообщить о фактических либо потенциальных нарушениях законодательства Республики Казахстан, настоящего кодекса и внутренних документов или о потенциально неэтичной или ненадлежащей деловой практике руководителю подразделения либо куратору, либо в подразделение безопасности Общества. Кроме того, любое лицо, владеющее информацией об указанных нарушениях, также может сообщить о них способом, указанным в пункте 3 настоящей статьи.
3. Контакты для сообщения информацию о фактических или потенциальных нарушениях возможно:
 - 1) по телефону доверия: +7 (727) 259 68 78;
 - 2) через мессенджеры WhatsApp/Telegram по номеру +7 (778) 978 54 18;
 - 3) по адресу электронной почты: helpline@halykbank.kz;
 - 4) обращаться напрямую в Управление внутренней безопасности АО "Народный сберегательный банк Казахстана".

Статья 28. Защита лиц, сообщивших информации о фактических и потенциальных нарушениях

1. Общество, при необходимости в целях защиты лица, сообщившего о фактических или потенциальных нарушениях, гарантирует конфиденциальность и анонимность обращения, в том числе в рамках действующего законодательства Республики Казахстан. В Обществе запрещается преследование лиц, сообщивших о фактических или потенциальных нарушениях законодательства Республики Казахстан, настоящего кодекса и иных внутренних документов Общества, а также о потенциально неэтичной или ненадлежащей деловой практике.
2. Работники или иные лица, сообщившие о фактических или потенциальных нарушениях, считают, что подверглись преследованию или наказанию за сообщение или намерение сообщить о фактическом или потенциальном нарушении, то им необходимо незамедлительно проинформировать об этом любого работника подразделения безопасности Общества или Управления внутренней безопасности АО "Народный сберегательный банк Казахстана".

Глава 7. Социальная ответственность.

Статья 29. Защита окружающей среды

1. Общество стремится к минимизации прямого и косвенного воздействия на биологические и физические природные системы, обеспечению оптимального использования ограниченных ресурсов, применению и поддержке применения экологичных, энерго-сберегающих технологий, минимизации негативного

влияния на окружающую среду в ходе своей деятельности и при принятии корпоративных решений. Общество соблюдает установленные законодательством Республики Казахстан лимиты негативного воздействия на окружающую среду.

2. Общество стремится разрабатывать и внедрять продукты и услуги экологически безопасным способом. Это означает, что Общество обращает внимание на то, как деятельность Общества влияет на окружающую среду.
3. Общество постоянно работает над уменьшением неблагоприятного воздействия своей деятельности на окружающую среду, стремясь не только эффективно и разумно использовать ресурсы, такие как энергия, вода и сырье внутри Общества, но и поддерживать проекты, связанные с переработкой сырья и зеленой энергетикой.
4. Работники несут персональную ответственность за соблюдение законодательства Республики Казахстан, настоящего кодекса, а также за принятие всех необходимых мер предосторожности во избежание экологических инцидентов.

Статья 30. Благотворительность и спонсорство

1. Общество осознает свою социальную ответственность перед общественностью. Одним из основных принципов деятельности Общества является ориентированность на потребности и интересы работников, населения в регионах присутствия Общества. Общество стремится вносить активный вклад в развитие общества и решение социальных вопросов.

Поддержка различных социально ориентированных благотворительных и спонсорских проектов как на национальном, так и на региональном уровнях – неотъемлемая часть бизнеса Общества. При их реализации Общество нацелено на создание ценностей для всего общества. Мероприятия Общества в сфере социальной поддержки основываются на открытости, построении диалога, взаимодействии, партнерстве, прозрачности и финансовой устойчивости. При этом Общество поддерживает работников в их стремлении внести вклад в благотворительность на добровольной основе.

2. Приоритетными направлениями социальной деятельности Общества являются поддержка проектов в области здравоохранения, образования, культуры, искусства, массового и профессионального спорта, охраны окружающей среды.

Глава 8. Заключительные положения

Статья 31. Внесение изменений или дополнений в настоящий кодекс

1. Настоящий кодекс, а также внесенные в него изменения либо дополнения утверждаются решением Совета директоров.

2. Если в результате изменения законодательства Республики Казахстан, устава или внутренних документов Общества отдельные положения настоящего кодекса вступают в противоречие с законодательством Республики Казахстан, уставом или внутренними документами Общества эти положения автоматически утрачивают силу без внесения соответствующих изменений в настоящий кодекс. Если одно из положений настоящего кодекса становится недействительным, это не затрагивает остальные положения кодекса.
1. Ответственность за своевременную актуализацию настоящего кодекса возлагается на руководителя подразделения по управлению персоналом Общества.
2. Нормативные ссылки:

1	Требование о наличии документа	Нет
2	Требования к содержанию документа	Нет
3	Перечень использованных нормативных правовых актов и иных ВНД	Нет