

Регистрационный № Н-798  
от 20 февраля 2006 года  
Департамент инжиниринга бизнес процессов

**«У Т В Е Р Ж Д Е Н»**  
**Советом Директоров АО «Казкоммерцбанк»**  
**Протокол № 2 от 17 февраля 2006 года**

**«С О Г Л А С О В А Н»**  
**Комитетом представителей**  
**работников АО «Казкоммерцбанк»**  
**Протокол № 1/2006 от 01 февраля 2006 года**

 **KAZKOMMERTSBANK**

# **КОДЕКС ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ АО «КАЗКОММЕРЦБАНК»**

(с учетом изменений и дополнений № 1, утвержденных Советом Директоров /протокол № 3.2 от 19.03.08г., рег. № Н-798/1 от 01.04.08г./; изменений и дополнений № 2, утвержденных Советом Директоров/протокол № 1.1 от 23.01.2012г., рег. № Н-798/2 от 01.02.2012г./ **изменений и дополнений № 3, утвержденных Советом Директоров/протокол № 9.6 от 27.09.2012г., рег. № Н-798/3 от 04.10.2013г./**)

**Республика Казахстан, город Алматы, 2006 год**

## **СОДЕРЖАНИЕ:**

<b><u>Обращение руководства</u></b>	<b><u>3</u></b>
<b>Глава I. Общие положения и базовые принципы</b>	
<b><u>1. Введение</u></b>	<b><u>4</u></b>
<b><u>2. Предназначение (Миссия) Банка</u></b>	<b><u>4</u></b>
<b><u>3. Корпоративные ценности Банка</u></b>	<b><u>5</u></b>
<b><u>4. Принципы сотрудников Банка</u></b>	<b><u>5</u></b>
<b>Глава II. Нормы деловой этики</b>	
<b><u>5. Руководство и сотрудники</u></b>	<b><u>7</u></b>
<b><u>6. Акционеры и инвесторы</u></b>	<b><u>10</u></b>
<b><u>7. Клиенты и партнеры</u></b>	<b><u>10</u></b>
<b><u>8. Государство и общество</u></b>	<b><u>11</u></b>
<b><u>9. Конфиденциальность</u></b>	<b><u>12</u></b>
<b><u>10. Конфликт интересов</u></b>	<b><u>13</u></b>
<b>Глава III. Практическое применение кодекса</b>	
<b><u>11. Обязательность</u></b>	<b><u>14</u></b>
<b><u>12. Открытость</u></b>	<b><u>14</u></b>
<b><u>13. Принятие решений</u></b>	<b><u>14</u></b>
<b><u>14. Ознакомление</u></b>	<b><u>15</u></b>
<b><u>15. Мониторинг</u></b>	<b><u>15</u></b>
<b><u>Приложение – Обязательство о принятии и соблюдении Кодекса</u></b>	<b><u>16</u></b>

## **ОБРАЩЕНИЕ РУКОВОДСТВА:**

*Уважаемые коллеги,*

*Основой успеха Банка мы считаем наши корпоративные ценности и стандарты. Они внушают доверие и уважение бизнес сообществу, партнерам, представителям государственной власти и самое главное - нашим клиентам, то есть всем, от кого зависит наш успех и процветание. Эти ценности порождают в сотрудниках Банка чувство гордости и стремление достигать наилучших результатов в своей работе.*

*Мы убеждены, что именно следование принципам корпоративного управления и прозрачности определяет общее направление развития финансового сектора и экономики страны в целом.*

*Для достижения этих целей мы уделяем особое внимание корпоративной культуре Банка, важным инструментом которой является настоящий Кодекс деловой этики, поскольку поставленные задачи требуют, чтобы все работники Банка:*

- знали миссию Банка и следовали ей;*
- были привержены корпоративной культуре Банка, понимали значимость нашего корпоративного брэнда и репутации;*
- понимали важность соответствия своих действий миссии Банка, а также принятым принципам корпоративного управления и деловой этики;*
- знали собственную миссию, принципы её достижения и следовали им.*

*Мы рассматриваем настоящий Кодекс как руководство для всех сотрудников Банка вне зависимости от занимаемой должности и считаем необходимым, чтобы каждый сотрудник внимательно прочел Кодекс и постоянно соответствовал его требованиям. Следование Кодексу поддерживает положительную корпоративную культуру, ведет к упрочению репутации и авторитета Банка и является залогом нашего успешного развития в будущем.*

**Председатель Совета Директоров  
Субханбердин Н.С.**

**Председатель Правления  
Жусупова Н.А.**

---

## **1. ВВЕДЕНИЕ**

Настоящий Кодекс деловой этики (далее - Кодекс) АО «Казкоммерцбанк» (далее - Банк) разработан в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, с учетом признанных мировых стандартов делового поведения и корпоративного управления, модельных рекомендаций Совета эмитентов и Ассоциации финансистов Казахстана, на основании Устава и иных внутренних документов Банка. Кодекс отражает видение и понимание Банком и его акционерами принципов деловой этики и корпоративных ценностей Банка.

Целью настоящего Кодекса является:

- (1) регламентация правил и норм корпоративной культуры Банка, ее дальнейшее продвижение среди сотрудников;
- (2) единообразное понимание и исполнение норм деловой этики, принятых Банком, как в Головном офисе, так и во всех территориально обособленных подразделениях Банка всеми сотрудниками вне зависимости от занимаемой должности;
- (3) закрепление ключевых ценностей, принципов и правил, которыми руководствуются все сотрудники Банка в своей деятельности как при принятии стратегически важных решений, так и в повседневных ситуациях.

Кодекс применяется наравне с иными внутренними документами и отражает деятельность органов управления и сотрудников Банка в части применения норм и принципов деловой этики и делового поведения. Перечень указанных норм и принципов не является исчерпывающим и может быть уточнен, изменен, дополнен Советом Директоров в случае возникновения определенных предпосылок или обстоятельств.

Дочерние организации Банка на базе настоящего Кодекса разрабатывают и утверждают собственные Кодексы деловой этики с учетом особенностей законодательства и обычаев делового оборота страны их регистрации по согласованию с Департаментом по работе с персоналом, Юридическим Департаментом и Департаментом по связям с общественностью.

## **2. ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ (МИССИЯ) И ВИДЕНИЕ БАНКА.**

**МИССИЯ** - Казкоммерцбанк работает для того, чтобы повысить качество жизни людей, открывая для них широкие возможности мира финансовых и банковских услуг, позволяющих осуществить планы, надежды и мечты с пользой для себя, своей семьи, своей компании, бизнеса, общества и страны.

**ВИДЕНИЕ** - Мы видим себя безусловным лидером казахстанского банковского сектора по качеству предоставляемых услуг и уровню развития банковских технологий. Инновационность - наше ключевое конкурентное преимущество, позволяющее клиентам выбирать нас для решения своих финансовых вопросов. Мы хотим видеть себя банком, успешно интегрированным в мировое финансовое сообщество, что позволяет нам адаптировать на местном рынке передовые банковские технологии, продукты и услуги.

## **3. КОРПОРАТИВНЫЕ ЦЕННОСТИ БАНКА**

**1. Компетентность и профессионализм.** Будучи лидером казахстанского банковского сектора, мы гордимся своими знаниями, уникальным опытом, мы следим за всеми изменениями в банковской системе в мире и предоставляем клиентам безупречные профессиональные услуги. Безусловно, в первую очередь,

от профессионализма зависит результат нашей работы. Мы верим в Банк, «каким он должен быть», что означает конструктивный, внимательный и активный подход к каждому клиенту.

**2. Честность и порядочность** – фундамент Банка, его деловой репутации и главные принципы этичного взаимодействия с партнерами и конкурентами по бизнесу, качественной работы с клиентами, выстраивания правильных отношений с акционерами и сотрудниками. Мы осознаем и не допускаем конфликта между личными интересами и профессиональной деятельностью. Обман, умалчивание и ложные заявления не совместимы со статусом сотрудника Банка.

**3. Ответственность** - гарантия качества нашей деятельности. Банк принимает ответственность по взятым обязательствам, установленным требованиями законодательства, договорных отношений, обычаев делового оборота и морально-нравственных принципов. Каждый сотрудник Банка несет высокую ответственность перед клиентами за качество предоставляемых услуг. В свою очередь Банк ожидает такого же ответственного подхода от своих клиентов и партнеров. Кроме того, Банк осознает свою социальную ответственность перед сотрудниками, государством и обществом.

**4. Доступность.** Мы хотим быть клиентоориентированным, доступным банком как для крупных компаний, так и для мелкого бизнеса, как для состоятельных, так и для людей с не очень высоким достатком. Мы считаем клиентов партнерами, мы работаем не для них, а вместе с ними.

**5. Информационная открытость.** Банк стремится к максимальной открытости и надежности информации о Банке, структуре основных акционеров, услугах и достижениях Банка, результатах финансовой деятельности. Мы нацелены честно, подробно и своевременно информировать акционеров и клиентов о состоянии дел, проводить активную коммуникационную политику, повышать прозрачность и доступность информации на основе улучшения качества отчетности и учета. В то же время Банк следит за неразглашением сведений, составляющих охраняемую законом тайну.

**6. Независимость.** Банк равноудален от политических, общественных и религиозных объединений, не участвует в политической жизни. Банк является казахстанским финансовым институтом, работающим по международным стандартам. Банк уважает закон, выполняет требования регуляторов рынка, сотрудничает с государственными органами и профессиональными объединениями по совершенствованию законодательства и рыночных условий, однако решения, касающиеся собственной стратегии, вопросов ведения бизнеса принимает самостоятельно, ориентируясь исключительно на рынок, запросы клиентов и главное право акционеров – получение прибыли.

**7. Человеческая личность.** Все клиенты и сотрудники Банка имеют право на честное и справедливое отношение, независимо от расы, цвета кожи, языка, политических и религиозных убеждений, половой, национальной и культурной принадлежности.

**8. Патриотизм.** Мы являемся казахстанским банком, большинство наших сотрудников является гражданами Республики Казахстан. Лидерство в банковском секторе страны и осознание собственной социальной ответственности побуждают нас направлять свою деятельность во благо Казахстана, его настоящего и будущего. Мы стремимся способствовать благополучию сограждан через распространение психологии успеха и веры в свои силы.

#### **4. ПРИНЦИПЫ СОТРУДНИКОВ БАНКА**

**1. Доверие.** Мы строим банковский бизнес на основе доверия. Доверие к Банку основывается на нашей деловой репутации, ответственном ведении бизнеса, прозрачности, принципах профессиональной деятельности и правовых нормах, определенных законодательством Республики Казахстан.

**2. Уважение.** Уважение к клиентам и конкурентам, инвесторам и акционерам позволяет Банку строить отношения с ними на доверительной основе. Уважение к личности дает возможность привлекать и удерживать талантливых, профессиональных и лояльных сотрудников. Каждый член команды создает и защищает репутацию и авторитет Банка, своим поведением формирует в обществе мнение о Банке. Мы нацелены на постоянное совершенствование системы поощрения персонала с учетом конкретных результатов и оценки вклада каждого сотрудника.

**3. Высокий стандарт качества.** Важно понимать, что любой результат работы должен соответствовать нашей миссии - быть лучшими в своем деле и оправдывать ожидания бренда **КАЗКОМ** (Казкоммерцбанк). Это относится ко всему – и к содержанию и к форме продукта нашего труда, включая самые мелкие детали.

**4. Специализация и сотрудничество.** Широчайший спектр вопросов, возникающих в деятельности Банка и банковской группы, их территориальная обособленность требуют разграничения специализации по условным блокам вопросов. С этой целью мы делим Банк на филиалы, департаменты, управления и отделы. При наличии кросс-функциональных задач, входящих в компетенцию нескольких подразделений, мы работаем как одна сплоченная команда. Мы сотрудничаем между собой без преград и барьеров разных подразделений. Когда мы говорим «Банк» и «Банковская группа» - в первую очередь имеем в виду «Команда». Мы солидарны в стремлении к достижению совершенства качества нашей работы. Девиз Банка «МЫ ВМЕСТЕ» должен работать на всех уровнях.

**5. Постоянный процесс обучения и самообучения.** Знания и опыт неизбежно устаревают. Изменения, происходящие в мире на глобальном и локальном уровне, в бизнесе и технологиях, законодательстве, принципах менеджмента и деловой практике, оказывают на нас существенное влияние. Ко всем этим изменениям необходимо быстро и качественно приспосабливаться. Банк имеет возможность предложить нам обучение, мы сами должны предложить себе самообучение - искать хорошие семинары и тренинги, читать специализированную литературу, отслеживать новости, спрашивать, понимать, совершенствоваться. Не останавливаться на достигнутом.

**6. Позитивная атмосфера в коллективе.** Мы, сотрудники Банка:

- стремимся к созданию и поддержанию атмосферы, располагающей к качественной и плодотворной работе;
- поощряем инициативу и креативность, поддерживаем инновации;
- доброжелательно и с уважением относимся друг к другу;
- понимаем, что каждый из нас выполняет важную, сложную и ответственную работу и вносит свой весомый вклад в работу Банка;
- с радостью делимся накопленным опытом;
- ценим справедливость, профессионализм, конструктивную позицию и доверительные отношения;

- стараемся избегать бюрократических барьеров в общении между подразделениями;
- осуждаем создание конфликтных ситуаций.

Ключевое слово - «МЫ». Главная наша цель – сделать так, чтобы мы каждый день с радостью и энтузиазмом шли на работу и максимально использовали свой потенциал.

**7. Понимание ценности работы в Банке.** Мы работаем в лучшем Банке страны и всего центрально-азиатского региона. Это не просто социальный статус и не просто опыт работы - мы обслуживаем сделки, уникальные для нашего рынка по своей новизне, структуре и объему. Мы осознаем важность, значимость и ответственность нашей работы. Мы работаем с лучшими и уважаемыми в стране профессионалами банковского дела. Мы приобретаем УНИКАЛЬНЫЙ опыт, не только профессиональный, но и личный. Профессиональное мнение каждого сотрудника имеет значение для Банка. Удачная индивидуальная инициатива может изменить что-то в Банке: вы можете видеть реальные результаты вашего вклада в работу Банка.

**8. Приверженность** заключается в том, что основные ценности и принципы Банка не просто закреплены в настоящем Кодексе и других внутренних документах Банка, а топ-менеджмент и сотрудники Банка в полной мере настроены на их соблюдение. Приверженность (не просто знание – приверженность!) нашим принципам и ценностям дает нам возможность:

- понять стратегическое значение собственной работы;
- усилить личную ответственность в своей деятельности;
- повысить мотивацию работы;
- гордиться тем, что мы делаем, и получать от этого моральное удовлетворение;
- внести в работу позитивный эмоциональный оттенок;
- повысить качество работы и учиться новому каждый день,

что в итоге позволит нам соответствовать собственной миссии и быть действительно ЛУЧШЕЙ В СТРАНЕ КОМАНДОЙ ПРОФЕССИОНАЛОВ В ОБЛАСТИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ.

## ГЛАВА II. НОРМЫ ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ

### **5. РУКОВОДСТВО И СОТРУДНИКИ**

**1. Обязательства Банка.** В отношении сотрудников Банк берет на себя следующие обязательства:

- (i) обеспечивать приём на работу, установление оплаты труда и продвижение по службе, руководствуясь личными качествами, компетентностью, эффективностью и профессионализмом сотрудников, исключая какие-либо проявления дискриминации по половым, расовым, политическим, религиозным и другим подобным мотивам;
- (ii) оценивать и поощрять инициативные идеи и предложения сотрудников, реализация которых имеет положительный эффект для Банка;
- (iii) организовать конкурентоспособную систему оплаты труда в соответствии с внутренними документами Банка, условиями Коллективного и индивидуального трудовых договоров, обеспечить своевременную выплату заработной платы;
- (iv) обеспечивать все меры гарантирования безопасности и охраны труда, предусмотренные действующим законодательством, а также создавать условия труда, способствующие профессиональному росту сотрудника, обеспечению его личной безопасности;

- (v) обеспечивать неразглашение конфиденциальной информации, касающейся сотрудников, в пределах, установленных законодательством;
- (vi) обеспечивать страхование гражданско-правовой ответственности работодателя в порядке и размере, установленных законодательством;
- (vii) обеспечивать справедливое и честное отношение к сотрудникам, рассматривать конфликты и случаи возможного нарушения сотрудниками своих обязанностей на основании проверенных фактов и достоверной информации;
- (viii) обеспечивать условия для того, чтобы сотрудники в случае возникновения сомнений по поведению в той или иной ситуации свободно обращались с непосредственному или вышестоящему руководству, а также сообщали ему о потенциальных или выявленных случаях нарушения законодательства, внутренних документов Банка и настоящего Кодекса;
- (ix) обеспечивать надлежащие условия и поощрять обучение и самообучение сотрудников всеми доступными методами обучения (наставничество, ротации, дистанционное обучение, корпоративные семинары, магистратура, участие на внешних семинарах, круглых столах и тренингах в Республике Казахстан и за рубежом, стажировки, стимулирование изучения казахского и английского языков и пр.) в порядке и на условиях, предусмотренных внутренними документами Банка;
- (x) создавать благоприятные условия Комитету представителей работников Банка для выполнения своих функций и задач;
- (xi) соблюдать все иные требования трудового законодательства, условия коллективного и индивидуального трудовых договоров.

**2. Обязательства сотрудников.** При приеме на работу в Банк сотрудники принимают на себя определенные обязательства перед Банком, заключающиеся в следующем:

- (i) добросовестно следовать принципам, указанным в настоящем Кодексе, соблюдать требования индивидуального трудового договора, правила внутреннего трудового распорядка, должностные инструкции и иные внутренние нормативные документы Банка, а также осознавать свою персональную ответственность за их нарушение или несоблюдение;
- (ii) профессионально, эффективно и беспристрастно исполнять свои должностные обязанности, руководствуясь исключительно интересами и приоритетами Банка;
- (iii) не разглашать неуполномоченным лицам любую конфиденциальную информацию и избегать обсуждения такой информации в любом месте, где её могут услышать неуполномоченные лица;
- (iv) в рабочее время иметь аккуратный внешний вид, отвечающий общепринятому деловому стилю и установленный для отдельных категорий сотрудников, работающих с клиентами, внутренними нормативными документами Банка;
- (v) защищать корпоративные ресурсы Банка (включая, но не ограничиваясь: имущество, деньги, интеллектуальная собственность, репутация, права, привилегии, информация и их источники, документация, средства и каналы связи, программное обеспечение и пр.), пользоваться ими эффективно и бережно, не использовать их для личного обогащения, выгоды или любой другой деятельности, не связанной с Банком;
- (vi) не допускать в отношении коллег, клиентов и партнеров дискриминации по половым, возрастным, расовым, политическим, религиозным и другим подобным мотивам;
- (vii) вежливо и с уважением относиться к коллегам, клиентам и партнерам Банка, быть терпимыми к чужому мнению, не допускать в общении экспрессивных выражений и ненормативной лексики;



- (viii) не допускать публичных выступлений, высказываний или интервью на любые темы от имени Банка без прямого разрешения руководства Банка или прямо предоставленных полномочий;
- (ix) при занятии личной общественной деятельностью – никоим образом не подчеркивать свою принадлежность к Банку в связи с такой деятельностью;
- (x) воздерживаться от любых действий, допускающих или поощряющих создание неадекватных конфликтных ситуаций, проявление агрессии, угрозы, насилия и пр.;
- (xi) не допускать любого конфликта между личными интересами и должностными обязанностями, соблюдать требования Банка в отношении конфликта интересов при работе с клиентами, партнерами, поставщиками, конкурентами и иными третьими лицами;
- (xii) уведомлять непосредственное руководство и Департамент безопасности о попытках посторонних лиц получить доступ к конфиденциальной информации, а также об утрате или недостатке конфиденциальной информации, её носителей, служебных удостоверений, пропусков, ключей и прочих фактах, которые могут привести к несанкционированному разглашению конфиденциальной информации;
- (xiii) не допускать нарушения законодательства или внутренних нормативных документов Банка, уведомлять непосредственное руководство или Управляющего по контролю за стандартами о ставших известными им фактах такого нарушения другими сотрудниками или клиентами Банка;
- (xiv) соблюдать иные обязанности, предусмотренные настоящим Кодексом и другими внутренними документами Банка.

Нарушение сотрудниками положений настоящего Кодекса влечет материальную, дисциплинарную, административную, уголовную и иную ответственность, предусмотренную индивидуальным трудовым и коллективным договорами и действующим законодательством Республики Казахстан.

**3. Обязанности руководителей Банка любого уровня.** Руководители Банка, включая членов Совета Директоров и Правления, а также руководителей структурных подразделений всех уровней, должны принимать управленческие решения, соответствующие требованиям Кодекса. Руководители должны стремиться личным примером показывать приверженность положениям Кодекса, уделять время созданию кадрового резерва Банка, консультированию и наставничеству, сплочению коллектива в команду, объединенную общей миссией, ценностями и принципами. Руководители Банка несут ответственность перед Председателем Правления за внедрение настоящего Кодекса и соблюдение его норм подчиненными им сотрудниками.

#### **4. Информационный обмен:**

- внутренние коммуникации (как вертикальные, так и горизонтальные) в Банке должны быть четкими и ясными, исключая возможность искажения, неправильного толкования или свободных интерпретаций;
- все руководители и сотрудники Банка должны развивать навыки общения для четкой формулировки сообщения, которое они хотят довести до своих коллег, подчиненных, руководителей, клиентов и партнеров;
- руководителям высшего ранга необходимо постоянно упоминать в своих выступлениях (в том числе, публичных) о важной роли корпоративной культуры Банка, о необходимости разделять миссию и ценности Банка, о необходимости следования нормам Кодекса и приверженности им;

- для информирования сотрудников Банк использует корпоративный информационный вестник «Kazkommerts News», корпоративный веб-сайт [www.kkb.kz](http://www.kkb.kz) и иные способы коммуникации.

**5. Корпоративные ресурсы.** Банк предоставляет сотрудникам средства связи (стационарные и мобильные телефоны, персональные компьютеры, голосовую и электронную почту, факс, доступ в Интернет и пр.) исключительно для выполнения служебных обязанностей в Банке, хотя допускается их использование в личных целях, которое не противоречит данному Кодексу. Электронные средства связи и все сообщения/файлы являются собственностью Банка. Банк оставляет за собой право контролировать использование средств электронной связи, осуществлять доступ к электронным сообщениям сотрудников, включая приложения, и контролировать их содержание. Пользуясь электронными средствами связи, сотрудники соглашаются с тем, что любая информация, содержащаяся во всех хранимых электронных файлах, может контролироваться и просматриваться Банком. Пользуясь средствами связи, сотрудники не должны пытаться получить к ним доступ в обход прав доступа или системы контроля руководства.

В случае создания сотрудником служебного произведения, являющегося объектом авторского права (произведение, созданное в порядке выполнения служебных обязанностей или служебного задания Банка), личное неимущественное право принадлежит сотруднику – автору, имущественные права на использование служебного произведения принадлежат исключительно Банку в течение срока, установленного законодательством.

## **6. АКЦИОНЕРЫ И ИНВЕСТОРЫ**

Соблюдение и защита прав акционеров и инвесторов Банка являются одними из основных приоритетов. При принятии решений топ-менеджмент Банка должен руководствоваться интересами акционеров.

Решения, принимаемые общим собранием акционеров, являются стержнем развития Банка. Разработка данных решений осуществляется органами управления Банка (Советом Директоров и Правлением), а их реализация является ответственностью руководителей всех уровней.

Банк принимает на себя обязательство надлежащим образом исполнять все требования Кодекса корпоративного управления, утвержденного общим собранием акционеров, который определяет основные принципы взаимоотношений с акционерами и инвесторами.

## **7. КЛИЕНТЫ И ПАРТНЕРЫ**

Банк ориентирован на предоставление услуг широкому кругу клиентов. Стратегия направлена на постоянное расширение клиентской базы и повышение качества оказываемых финансовых услуг. Проявление внимания к индивидуальным потребностям каждого клиента – основа нашей политики. Мы делаем все возможное, чтобы клиент, воспользовавшийся услугами Банка, стал нашим постоянным партнером. Мы нацелены на стабильное, долгосрочное и взаимовыгодное сотрудничество.

Банк обеспечивает клиентов и партнеров достоверной информацией о Банке и его услугах средствами корпоративного информационного вестника «Kazkommerts News», корпоративного веб-сайта [www.kkb.kz](http://www.kkb.kz), регулярно публикуемой финансовой отчетности, составленной международными аудиторами, и иных вариантов связи. Банк также гарантирует своевременное и полное рассмотрение всех обращений,

пожеланий и претензий клиентов и партнеров. В случае возникновения разногласий и споров, мы отдаем предпочтение переговорам и поиску компромисса.

Мы не допускаем в своей деятельности предоставления клиентам и партнерам необоснованных и не предусмотренных законодательством льгот, привилегий и преференций, использование которых может негативно сказаться на репутации Банка.

Выбор партнеров и поставщиков товаров, работ, услуг осуществляется Банком на открытой конкурсной основе (как правило, через электронную торговую площадку) и основывается на предпочтении лучшей цены, качества и условий, а также деловой репутации контрагента.

Мы придерживаемся честной и свободной конкуренции и осуждаем все проявления недобросовестной конкуренции, которые могут не только негативно сказаться на репутации Банка, но и подорвать доверие клиентов ко всему банковскому сектору страны. В этой связи мы ожидаем такой же честной конкуренции от своих партнеров и конкурентов.

## **8. ГОСУДАРСТВО И ОБЩЕСТВО**

**1. Государство.** В отношениях с государством Банк и его работники:

- соблюдают требования действующего законодательства, полно и своевременно соблюдают законные требования государственных органов;
- строят отношения с органами государственной власти и государственными служащими как с единомышленниками в работе на благо и процветание страны;

не допускают нарушения антикоррупционного законодательства, **в том числе** - в части взяточничества и вымогательства, предоставления государственным служащим каких-либо подарков, услуг, денег и других противоправных действий.

**2. Социальная ответственность.** Мы придаем огромное значение формированию корпоративной социальной ответственности в бизнесе. Стремление к взаимной выгоде в работе с партнерами, ответственность за сервис и производимый продукт перед клиентами и бережное отношение к сотрудникам – три основные составляющие, на которых держится политика корпоративной социальной ответственности Банка.

Банк считает своим гражданским долгом принимать участие в общественных процессах, происходящих в стране и мире, посредством реализации социально ориентированных программ государства, а также собственных инициатив. Основываясь на собственном опыте, Банк пришел к выводу, что филантропия эффективна только при совпадении желаний и активных действий, в связи с чем с 2004 года благотворительная деятельность Банка осуществляется через специально созданный Общественный благотворительный фонд «Кус Жолы». Различные грантовые программы и проекты Фонда призваны бороться с психологией иждивенчества в обществе и несут в себе главную мысль: Мы не можем изменить Вашу жизнь, но мы можем поддержать Ваше стремление сделать жизнь лучше.

Публичным заявлением о понимании Банком роли корпоративной социальной ответственности на международном уровне является наше присоединение к Глобальному договору ООН по корпоративной социальной ответственности.

**3. Охрана окружающей среды.** Банк поддерживает инициативы по охране экологии и стремится, чтобы все проекты, финансируемые Банком, удовлетворяли требованиям действующего законодательства об охране окружающей среды. В собственной деятельности мы следуем принципам максимально бережного и рационального отношения к окружающей среде.

**4. Связи с общественностью.** Банк следит за соблюдением высоких этических стандартов в отношениях с общественностью и средствами массовой информации. Банк не допускает распространения недостоверной информации, сокрытия и/или искажения фактов в публичных выступлениях руководящих работников, своих информационно-рекламных материалах или других мероприятиях по связям с общественностью.

Правом публично выступать, комментировать события Банка или делать какие-либо заявления от имени Банка в средствах массовой информации (включая Интернет) вправе следующие работники (далее – «спикеры»):

- Председатель Совета Директоров, Заместитель Председателя Совета Директоров и Председатель Правления – по любым вопросам;
- Члены Правления, Управляющие и Исполнительные Директора – по работе курируемых подразделений или по вопросам своей компетенции, указанной во внутренних документах Банка;
- Пресс-служба Банка – по вопросам своей компетенции в виде сообщений в СМИ или пресс-релизов, согласованных в установленном порядке с заинтересованными подразделениями и/или должностными лицами;
- Департамент финансовых институтов и Корпоративный секретарь – при направлении согласованных текстов пресс-релизов на фондовые биржи и/или при общении с инвесторами/акционерами;
- Уполномоченные сотрудники Банка – в виде сообщений и ответов на вопросы на корпоративном веб-сайте Банка или в корпоративном информационном вестнике «Kazkommerts News»;
- Иные сотрудники Банка – исключительно при согласовании с непосредственным руководством и курирующим Управляющим или Исполнительным Директором следующих вопросов:
  - самого факта выступления;
  - конкретной аудитории и СМИ, в котором будет сделано выступление;
  - тематики выступления и позиции выступающего.

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

В случае, если по одному и тому же информационному поводу выступает несколько разных спикеров, такие спикеры обязаны координировать между собой содержание каждого выступления, чтобы не допустить искажения, противоречий, неточности или толкования смысла сообщения.

**5. Противодействие незаконной деятельности.** Мы проявляем солидарность в борьбе против мошенничества, недобросовестной конкуренции и иных противозаконных деяний.

Банк со всей серьезностью относится к противодействию отмыванию денег и финансированию терроризма (далее - ПОД) и рассчитывает, что каждый сотрудник сделает все от него зависящее, чтобы:

- Банк обеспечил надлежащее исполнение требований законодательства Республики Казахстан в части ПОД;
- Банк не пострадал от противоправной деятельности лиц, занимающихся ПОД;
- продукты и услуги Банка не использовались в деятельности, связанной с ПОД.

Мы берем на себя обязательство отказываться от сотрудничества с юридическими и физическими лицами, имеющими сомнительную репутацию.

## **9. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

Конфиденциальной информацией Банк признает:

- любые сведения, составляющие банковскую, коммерческую, служебную или иную охраняемую законом тайну в отношении Банка и всех его клиентов;
- любые сведения в отношении технологий, продуктов и ноу-хау Банка и банковской группы, включая внутренние нормативные документы Банка, не предназначенные для внешнего пользования;
- любые сведения о персонале Банка и заработной плате;
- любые сведения о любой деятельности служб, обеспечивающих охрану, безопасность, информационно-техническую защиту Банка, его помещений, коммуникаций и пр.;
- любые сведения о программном обеспечении и иных технических особенностях автоматизированных банковских систем.

Любые сведения конфиденциального характера, которыми располагают сотрудники (включая руководящих работников), хранятся в тайне, если законодательством Республики Казахстан прямо не предусмотрено иное. Сотрудники, имеющие доступ к конфиденциальной информации о Банке или клиентах, не должны разглашать ее другим сотрудникам, не обладающим доступом к такой информации, а также любым третьим лицам вне Банка. Такие ограничения применяются также на протяжении **5 лет** после увольнения согласно Обязательству о неразглашении, подписываемому сотрудником при приеме на работу.

В течение рабочего дня и по его окончании, когда сотрудник покидает своё рабочее место, он должен убедиться в том, что на его рабочем столе или в другом легкодоступном месте не остались документы, содержащие конфиденциальную информацию. Все подобные документы должны быть заперты на ключ в шкафах или ящиках, а компьютер должен быть выключен или заблокирован. Во время беседы с клиентами за рабочим столом сотрудника вся конфиденциальная информация, включая информацию на экране компьютера, должна быть визуально недоступна для собеседника.

Конфиденциальная информация (в электронном, письменном, устном или другом виде) не должна выноситься за пределы Банка. При увольнении сотрудник обязан оставить в Банке все принадлежащие Банку документы, файлы, компьютерные дискеты, отчеты и записи, содержащие информацию о Банке или информацию, которая не предназначена для широкого круга лиц, а также все копии документов, содержащих данную информацию.

## **10. КОНФЛИКТ ИНТЕРЕСОВ**

Урегулирование конфликта интересов в Банке регламентировано Политикой по урегулированию конфликта интересов в АО «Казкоммерцбанк», изложенной в Приложении № 2 к настоящему Кодексу.

## **11. ОБЯЗАТЕЛЬНОСТЬ.**

Настоящий Кодекс является внутренним нормативным документом Банка, обязательным для исполнения всеми сотрудниками Банка, включая руководящих работников. Каждый сотрудник несет персональную ответственность за соблюдение норм Кодекса в рамках своего поведения.

## **12. ОТКРЫТОСТЬ.**

Банк поощряет сотрудников к открытому обсуждению Кодекса и положительно относится к любым конструктивным предложениям по его совершенствованию. По всем вопросам, предложениям и комментариям, возникающим по Кодексу или в связи с его применением, сотрудники и внешние заинтересованные лица (клиенты, партнеры, акционеры и др.) могут обращаться:

<b>Департамент по работе с персоналом</b>	Мокроусов Сергей Дмитриевич	Тел. 330 00 39 <a href="mailto:SMokrousov@kkb.kz">SMokrousov@kkb.kz</a>
<b>Департамент общественных связей</b>	Коковинец Лариса Владимировна	Тел. 2 585 546 <a href="mailto:Lkokovinets@kkb.kz">Lkokovinets@kkb.kz</a>
<b>Управляющий по контролю за стандартами</b>	Шаяхметов Ален Ринатович	Тел. 585 158 <a href="mailto:Ashayakhmetov@kkb.kz">Ashayakhmetov@kkb.kz</a>

Помимо указанных лиц, сотрудники могут по всем вопросам обращаться к своему непосредственному руководству.

## **13. ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ.**

Любые решения, принимаемые сотрудниками Банка (как стратегические, так и повседневные) должны соответствовать нормам Кодекса. При возникновении сложных этических ситуаций сотрудник должен задать себе 3 важных вопроса: *Законны ли мои действия и кого они задевают? Соответствует ли принимаемое мной решение Кодексу? Буду ли я чувствовать себя уверенно, если о моем решении станет известно моим коллегам и родным?* Если Вы сомневаетесь в правильности своего решения и не уверены, как следует поступать, обратитесь за советом к своему непосредственному руководству или лицам, указанным в пункте 12 Кодекса.

## **14. ОЗНАКОМЛЕНИЕ.**

Департамент по работе с персоналом должен обеспечить:

- в отношении действующих работников – ознакомление с Кодексом не позднее 2 месяцев с даты его введения в действие и – при необходимости – корпоративное обучение правилам использования Кодекса в повседневной деятельности;
- в отношении новых работников – ознакомление с Кодексом при принятии на работу и – в период адаптации - корпоративное обучение правилам использования Кодекса и его взаимосвязи с другими внутренними документами и процедурами Банка.

При ознакомлении с Кодексом каждый сотрудник Банка подписывает Обязательство о принятии и соблюдении Кодекса по форме, прилагаемой к Кодексу. Подписанное Обязательство передается в Департамент по работе с персоналом и хранится в личном деле сотрудника.

Кодекс является открытым документом и свободно распространяется Банком среди акционеров, клиентов, партнеров и любых других заинтересованных лиц. Банк упоминает о наличии Кодекса или обеспечивает его публикацию полностью или частично в Годовых отчетах о деятельности Банка.

## **15. МОНИТОРИНГ.**

Департамент по работе с персоналом несет ответственность за рассмотрение предложений и замечаний сотрудников и иных заинтересованных лиц (клиентов, партнеров, акционеров и др.) к Кодексу и его применению.

Ежегодно, в январе каждого года Департамент по работе с персоналом совместно с Юридическим Департаментом и Департаментом по связям с общественностью проводят анализ Кодекса и определяют необходимость его обновления. По результатам обсуждения Департамент по работе с персоналом не позднее марта каждого года выносит за заседание Совета Директоров:

- вопрос об утверждении изменений и дополнений в Кодекс или
- отчет об актуальном состоянии Кодекса и отсутствии необходимости в его обновлении.

Вне зависимости от процедуры ежегодного пересмотра Кодекса согласованные изменения и дополнения в Кодекс могут быть внесены Департаментом по работе с персоналом на утверждение Совета Директоров в любое время при появлении объективной необходимости.

---

Автор: Шаяхметов Ален,  
Управляющий по контролю за стандартами,  
тел. 585-158

**ОБЯЗАТЕЛЬСТВО О ПРИНЯТИИ И СОБЛЮДЕНИИ  
КОДЕКСА ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ АО «КАЗКОММЕРЦБАНК»**

Я полностью ознакомлен(-а) с Кодексом деловой этики (далее - Кодекс) АО «Казкоммерцбанк» и понял(-а) политику, принципы и ценности Банка в отношении корпоративной деловой этики и поведения. Я выражаю согласие с Кодексом и беру на себя обязательство выполнять требования Кодекса и руководствоваться им при принятии решений в своей профессиональной деятельности.

Я осознаю и принимаю персональную ответственность за нарушение мною Кодекса и иных внутренних нормативных документов Банка и знаю, что обязан(-а) уведомить непосредственное руководство о таком нарушении.

**ФИО** \_\_\_\_\_

**Подпись** \_\_\_\_\_

**Дата** \_\_\_\_\_



**Политика по урегулированию  
конфликта интересов в АО «Казкоммерцбанк»**

**1. Общие положения**

1. В настоящей Политике используются следующие понятия:

**«Должностное лицо»** - члены Совета Директоров и Правления Банка;

**«Конфликт интересов»** - столкновение личных интересов работника и его обязанностей по отношению к Банку, в котором личная заинтересованность работника Банка (в том числе – должностного лица) влияет или может повлиять на беспристрастное исполнение должностных обязанностей;

**«Работник»** - лицо, состоящее в трудовых отношениях с Банком.

2. Настоящая Политика разработана в соответствии с законодательством Республики Казахстан, Уставом Банка, Кодексом корпоративного управления, утвержденным общим собранием акционеров, и иными внутренними нормативными документами Банка.

3. Целью Политики является исключение возможности или минимизация негативных последствий потенциального или фактического влияния конфликта интересов на беспристрастное и надлежащее выполнение работниками Банка (включая должностных лиц) своих должностных обязанностей.

4. Конфликт интересов может иметь негативные последствия, если работник позволяет любому интересу или действию извне влиять на его суждения и действия от имени Банка, конкурировать против Банка в любых бизнес операциях, снижать эффективность, с которой работник выполняет свои обычные обязанности, наносить вред финансовой или профессиональной репутации Банка.

Выявление конфликта интересов и его адекватное регулирование является важным условием обеспечения защиты интересов акционеров и клиентов Банка.

Все работники Банка (включая членов Совета Директоров и Правления) несут ответственность за принятие прозрачных и взвешенных решений, свободных от действия конфликта интересов.

Применение настоящей Политики требует взвешенного подхода и здравого смысла. Если работник столкнулся с ситуацией, когда он не уверен в правильном решении, ему следует проконсультироваться с непосредственным руководством.

**2. Принципы политики урегулирования конфликта интересов**

5. Политика урегулирования конфликта интересов в Банке строится на принципах:

- **приоритет интересов Банка** – работники Банка (включая должностных лиц) должны принимать решения и совершать иные действия, руководствуясь законодательством Республики Казахстан, интересами Банка, и игнорируя соображения личной выгоды. Процесс принятия решений не должен зависеть от религиозных, профессиональных, политических, этнических, семейных или иных личных предпочтений и вкусов лица, принимающего решение.

- **персональная ответственность** – работники Банка (включая должностных лиц) несут полную ответственность за решение вопросов, связанных с их частными интересами таким образом, чтобы в максимальной степени избегать конфликта интересов, возникающего в связи с назначением на должность и последующим пребыванием на ней. Должностные лица и работники Банка принимают на себя ответственность за выявление и разрешение конфликта интересов в пользу Банка, если таковые возникают.

**3. Урегулирование конфликта интересов**

6. Для урегулирования конфликта интересов работники Банка (включая должностных лиц) обязаны:

1) не составлять конкуренции Банку и/или не пользоваться в своих интересах или для извлечения личной выгоды возможностями, которые ему предоставлены корпоративными ресурсами Банка, руководством, работниками Банка, его должностным положением и/или информацией, полученной им вследствие исполнения должностных обязанностей;

2) воздерживаться от принятия непосредственного участия в рассмотрении и принятии решений по любым отношениям между Банком и им самим, его супругой (супругом), любым из его или супруги (супруга) близких родственников или организаций, с которыми он (или супруга (супруг) и их близкие родственники) связаны;

3) воздерживаться от принятия участия в какой-либо деятельности, которая может потенциально привести к конфликту интересов;

4) прилагать все усилия к тому, чтобы возникающие конфликты разрешались в рамках действующего законодательства, с учетом законных интересов сторон, вовлеченных в конфликт;

5) не принимать какие-либо подарки или использовать выгоды, связанные с его деятельностью в Банке, от любых других третьих лиц, а также получать какие-либо доходы или выгоды в качестве поощрения за выполнение функциональных обязанностей, за исключением доходов, получаемых непосредственно от Банка.

Банк допускает принятие подарков или получение выгод, если это связано с обычным доброжелательным отношением (например, приглашение на деловой обед или ужин, перевозка по городу и пр.) и/или их размер или стоимость не являются чрезмерными (**не более 100 долларов США**). Подарки, превышающие указанную сумму, должны быть переданы сотрудниками в Департамент безопасности для их распоряжения Банком по собственному усмотрению;

6) не принимать участие в принятии решений по вопросам, касающимся отношений Банка с третьими лицами, которые являются бывшими или потенциальными будущими работодателями сотрудника, если иное прямо не разрешено руководящими работниками Банка (в отношении членов Совета Директоров - Председателем Совета Директоров, в отношении членов Правления - Председателем Правления);

7) нести иные обязанности, предусмотренные настоящей Политикой и иными внутренними нормативными документами Банка.

7. Должностные лица Банка также:

1) обязаны предоставлять Банку сведения о своих аффилированных лицах;

2) не могут занимать позиции членов Совета Директоров (включая позиции независимых директоров), членов Правления, советников, консультантов и/или иные должности в конкурирующих с Банком коммерческих финансовых институтах, осуществляющих деятельность в Республике Казахстан (кроме финансовых организаций, являющихся дочерними, зависимыми или связанными по отношению к Банку), если иное в каждом конкретном случае прямо не разрешено Советом Директоров Банка;

3) должны действовать таким образом, чтобы служить примером добропорядочности для других работников Банка.

8. Работники должны незамедлительно сообщать своему руководителю (члены Совета Директоров должны уведомить Председателя Совета Директоров, члены Правления - Председателя Правления) о случаях:

1) когда личные интересы сотрудника пересекаются или входят в противоречие с его должностными обязанностями;

2) возникновения любых ситуаций, предусмотренных в настоящей Политике;

3) возникновения любых других ситуаций, которые потенциально могут привести к конфликту интересов.

9. Руководители Банка, получившие от работника (или иного лица) информацию о потенциальном конфликте интересов данного работника, должны оценить – насколько такой конфликт может отразиться на интересах Банка и принять адекватное решение по его урегулированию с учетом соразмерности принимаемых мер и серьезности угрозы интересам Банка.

Такое решение принимается:

- в отношении работников Головного банка/филиала – Директором соответствующего Департамента/филиала;
- в отношении Директора Департамента/Директора филиала – курирующим Управляющим/Исполнительным Директором;
- в отношении Исполнительных Директоров и членов Правления – Председателем Правления;
- в отношении членов Совета Директоров – Председателем Совета Директоров.

При необходимости для урегулирования конфликта интересов Председателем Совета Директоров или Председателем Правления может быть создана рабочая группа с участием представителей Департамента по работе с персоналом, Юридического Департамента, Департамента риск-менеджмента № 1 и иных лиц (в зависимости от ситуации).

10. По результатам анализа ситуации решение по урегулированию конфликта интересов может содержать в зависимости от рассматриваемой ситуации:

- 1) решение об отсутствии конфликта интересов;
- 2) поручение другому работнику исполнения должностных обязанностей работника, вовлеченного в конфликт интересов, по вопросу, в связи с которым возник или может возникнуть конфликт интересов;
- 3) отказ работника (включая должностное лицо) от участия в процессе рассмотрения и принятия решения по вопросу, в связи с которым возник или может возникнуть конфликт интересов;
- 4) устранение работником (включая должностное лицо) личного интереса;
- 5) ограничение доступа работника (включая должностное лицо), вовлеченного в конфликт интересов, к конкретной информации, имеющей отношение к вопросу, в связи с которым возник или может возникнуть конфликт интересов;
- 6) переизбрание должностного лица или перевод работника на другую работу, предполагающую выполнение функций, исключающих конфликт интересов;
- 7) пересмотр и изменение круга обязанностей и функций работника (включая должностное лицо);
- 8) прекращение полномочий должностного лица или увольнение работника с занимаемой должности в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.

11. О решении, принятом в соответствии с пунктами 9-10 настоящей Политики, руководитель Банка, принявший решение, уведомляет Директора Департамента по работе с персоналом и Управляющего по контролю за стандартами.

12. За нарушение или ненадлежащее соблюдение требований настоящей Политики работники (включая должностных лиц) несут дисциплинарную ответственность, предусмотренную трудовым законодательством. За нарушение или ненадлежащее соблюдение требований настоящей Политики, причинившее ущерб Банку, работники (включая должностных лиц) несут материальную ответственность, предусмотренную гражданским и трудовым законодательством.

13. Вопросы, не урегулированные настоящей Политикой, решаются в соответствии с требованиями законодательства и внутренних нормативных документов Банка.