

«Қазақстан Халық Банкі» АҚ  
Директорлар кеңесі сырттай отырысының  
2022 жылғы «18» шілдедегі № 34 хаттамасымен  
бекітілген

**«Қазақстан Халық Банкі» АҚ  
әдеп және іскерлік мінез-құлық кодексі**

Алматы  
2022

*«Біз адамдарға бүкіл қоғамның экономикалық және әлеуметтік гүлденуі үшін Halyk Group компаниясының жаһандық тәжірибесін, засырлық бренд сенімділігі мен кәсіпқойлығын пайдалана отырып, армандарын жүзеге асыруға көмектесеміз»*

### **Басқарма Төрайымы У.Б. Шаяхметованың сөзі**

Іскерлік әдеп қағидаттарын сақтау және жауапты мінез-құлық кез келген компанияда корпоративтік мәдениеттің негізгі элементтері болып табылады. Әрбіріміз күн сайын Банк үшін қаржылық және беделдік салдарға алып келетін, сондай-ақ адамдарға және қоғамға әсер етуі мүмкін шешімдер қабылдаймыз.

Банк қызметтері нарығының көшбасшысы бола отырып, біз еліміздің ең ірі Банкі деген жоғары атаққа ие болдық, сондықтан қызмет көрсетудің жоғары стандарттарын ұстануға, бизнесті жүргізудің ашықтығы мен адалдығы идеясын ұстануға тиіспіз.

Осы Кодексте Halyk Bank құндылықтары мен қызметі қағидаттарының жаңа түсіндірмесі, сондай-ақ Банкіміздің мүддесін білдіретін әр адам ұстануы тиіс жалпы әдеп ережелері берілген. Мен өз командалық әрбір мүшесінің жауапты қарым-қатынасына сенемін.

Кодекс дұрыс шешімдер қабылдау кезінде бағдар, ашық әрі адал бизнес жүргізу, сондай-ақ жауапты және кәсіби-этикалық мінез-құлық эталоны болады деп сенемін.

Бүгін істегеніміздің бәрі болашағымыздың жарқын болуына бағытталуы тиіс, сондықтан осы Кодекс қойылған міндеттер аясында қабылдайтын шаралар мен өз міндеттеріміздің маңызын түсініп, дұрыс бағалауға көмектесу үшін жазылған.

Halyk Bank-ті айналамыздың қалай қабылдайтыны негізі әрқайсымызға байланысты. Сол себепті барлығыңызды осы Кодекспен жете танысып, оның маңыздылығын түсінуге, сондай-ақ лауазымдық міндеттеріңізді орындағанда оның барлық ережелерінің сақталуын қамтамасыз етуге шақырамын.

Мен, корпоративтік құндылықтарымызға адал болу, әдептілік нормалары мен мінез-құлықтың жоғары стандарттарын ұстану Halyk Bank-ке барлық мүдделі тараптардың ниеттестігін қамтамасыз ете отырып, орнықты дамудың жаңа биіктерін бағындыруға мүмкіндік беретініне сенемін.

*Банктің беделі әрқайсымыздың мінез-құлқымызға байланысты!*

### **1-тарау. Біздің құндылықтарымыз**

1. Бірнеше стратегиялық цикл бойы біз барлық мүдделі тараптармен және өзіміз өмір сүріп, жұмыс істейтін қоғаммен қарым-қатынас құрған кезде негізгі болып табылатын келесі құндылықтарға адалдығымызды сақтап келеміз:

1) **клиентке бағдарлану:** біз өз клиенттеріміздің қажеттіліктерін түсінеміз және оларға мақсатқа жетудің ең тиімді шешімдерін ұсыну үшін барлық ресурстарымызды бағыттауға тырысамыз;

2) **сенімділік:** біз халықаралық құқықтың жалпы таныған қағидаттары мен нормаларын, Қазақстан Республикасының заңнамасын, сондай-ақ Банктің ішкі ережелері мен қағидаларын қатаң сақтаймыз;

3) **көшбасшылық:** біздің жұмыскерлер нарықтың барлық сегменттерінде клиенттерге қызмет көрсетуде жетекші орынға ие болуға мүмкіндік беретін іске деген адалдықты, ынта мен энергияны көрсетеді;

4) **әлеуметтік жауапкершілік:** біз халықтың барлық жіктерінің қажеттіліктері мен мүдделеріне бағдарланғанбыз, сондай-ақ қоғамның дамуына және әлеуметтік мәселелерді шешуге белсенді үлес қосамыз;

5) **адалдық:** біз қызметтің барлық саласында, әрдайым және барлық жерде бизнесті мінсіз адал жүргізуге ұмтыламыз. Ішкі процестердің ашықтығы, клиенттермен өзара құрмет пен

сенім негізінде қарым-қатынас құру, жұмыскерлердің іске адал болуын қолдау және корпоративтік этика нормаларын сақтау қағидаттарын ұстанамыз;

б) **кәсібилік:** біз кәсіби қызметтің ең жоғары стандарттарына жетуді көздейміз, инновациялар мен жаңа идеяларға ашықпыз. Біздің негізгі міндетіміз – клиенттермен берік және ұзақ мерзімді қарым-қатынасты қамтамасыз ететін клиенттерге қызмет көрсету бойынша барлық операцияларды адал, уақтылы және ең жақсы шарттарда жүзеге асыру.

## **2-тарау. Әдеп және мінез-құлық кодексінің қолданылуы, мақсаттары мен қағидаттары**

2. Осы «Қазақстан Халық Банкі» АҚ-тағы әдеп және іскерлік мінез-құлық кодексі (бұдан әрі – Кодекс) әдеп пен іскерлік мінез-құлықтың міндетті стандарттарын қамтиды және әрбір лауазымды тұлға және «Қазақстан Халық Банкі» АҚ-тағы (бұдан әрі – Банк) жұмысы негізгі немесе қосымша болып табылатынына және лауазымына қарамастан әрбір жұмыскер үшін, сондай-ақ ақылы қызмет көрсету шарты бойынша тартылатын үшінші тұлғалар үшін дұрыс шешімдер қабылдау кезінде жол көрсетуші әрі бағдар болып табылады.

3. Біздің ұзақ мерзімді табысымыз әрбір жұмыскердің қызметіміздің барлық аспектісінде осы Кодекстің ережелерін, Қазақстан Республикасының заңнамасын және ішкі нормативтік құжаттарды сақтауына байланысты. Бірлікте жұмыс істеп және бір-бірімізге қолдау көрсете отырып, біз банктік қызмет сапасының жоғары стандарттарына жете аламыз, елдің қаржы саласында бизнес жүргізудің нормативтік-құқықтық талаптарын және әдеп нормаларын сақтай аламыз.

4. Кодекс халықаралық құқықтың жалпы таныған қағидаттары мен нормаларына, Қазақстан Республикасының заңнамасына, корпоративтік басқару стандарттарына сәйкес, Жарғы, Корпоративтік басқару кодексі және Банктің басқа ішкі құжаттары, сондай-ақ іскерлік айналым дәстүрлері негізінде әзірленген.

5. Банктің барлық құжаттары, оның ішінде клиенттермен, іскер серіктестермен, мемлекеттік органдармен, бәсекелестермен және жұмыскерлермен қарым-қатынасты ресімдейтін құжаттар осы Кодекстің ережелерін ескере отырып әзірленеді және бекітіледі. Бұл құжаттар жиынтығында іскерлік әдеп талаптарына сәйкес келуді қамтамасыз ету үшін нақты тұжырымдалған жалпы негізді білдіреді және Банктің іскерлік әдеп нормалары құрылымының маңызды компоненттері болып табылады.

6. Осы Кодекстің мақсаттары:

1) Банктің лауазымды тұлғалары мен жұмыскерлері өз қызметінде басшылыққа алатын миссияны, құндылықтарды, қағидаттарды, іскерлік әдеп және мінез құлық нормаларын бекіту;

2) жоғары әдеп стандарттарына негізделген бірыңғай корпоративтік мәдениетті дамыту, ұжымда сенім, өзара құрмет және әдептілік ахуалын сақтау;

3) Банкке оның акционерлерінің, клиенттерінің, іскер серіктестерінің, мемлекеттік билік органдарының, қоғамдастықтың және басқа мүдделі тұлғалардың сенімін арттыру және сақтау, қаржы нарығының ашық әрі адал қатысушысы беделін нығайту;

4) мүдделі тұлғалармен тиімді өзара іс-қимыл жасау;

5) Банк жұмыскерлерінің Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнама нормаларын бұзуының алдын алу болып табылады.

Осы Кодексте белгіленген әдеп стандарттары іскерлік практикада және қолданыстағы құқықта анықталған стандарттардан жоғарырақ болған жағдайларда Банк осы Кодекстің стандарттарын ұстанады.

7. Кодекс бізге дұрыс әрекет етуге көмектесетін іскерлік әдеп пен іскерлік мінез-құлықтың жалпы қағидаттарын анықтайды:

1) **адалдық қағидаты.** Біз акционерлермен, клиенттермен, іскер серіктестермен, инвесторлармен, мемлекеттік органдармен, бәсекелестермен, жұмыскерлермен және өзге үшінші тұлғалармен өзара іс-қимыл кезінде тараптардың құқықтары мен заңды мүдделерін ескере отырып, қажетті ақпаратты алуға жәрдемдесе отырып, өз қызметінің әрбір кезеңінде адал мінез-құлық мәдениетін дамытуға ұмтыламыз және көмектесеміз. Тұтынушылармен шарттық қатынастар шеңберінде өзімізге алған міндеттемелерді сақтай отырып, ашық қызметке

ұмтыламыз. Осы тармақшада көрсетілген тұлғаларға қатысты жаңылыстыруға, жалған, негізсіз ұсыныстар мен растамаларды пайдалануға төзбейміз;

2) **әділдік қағидаты.** Біз инвесторларға, акционерлерге, жұмыскерлерге және тұтынушыларға, соның ішінде мүмкіндігі шектеулі тұлғаларға қатысты кез келген нысанда кемсітушілікке жол бермеуді және құқықтарға бірдей және бейтарап қатынасты қамтамасыз етеміз;

3) **ашықтық қағидаты.** Біз өз қызметіміздің ашықтығын, Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес ақпараттың толық және уақтылы ашылуын қамтамасыз етеміз. Клиенттерге түсінікті және қолжетімді (ақпаратты уақтылы алу үшін қосымша шығасыларсыз) қаржылық қызметтер көрсету қағидаларының, қаржы ұйымы алатын сыйақы мен қосымша шығасылар мөлшерінің және қағидаларының болуына ықпал етеміз. Банк қызметіне байланысты тәуекелдер туралы мүдделі тараптарды уақтылы хабардар етеміз;

4) **қорғаныс қағидаты.** Біз:

- клиенттердің активтерін қорғауды (клиенттердің қаражатының ұрлануына жол бермеу);

- банкте кәсіби міндеттерімізді жүзеге асыру барысында бізге белгілі болған коммерциялық, банктік құпияның және басқа құпия ақпараттың сақталуын;

- тұтынушылардың өтініштерін қабылдау мен тіркеуді ұйымдастыру, оларға жауап дайындау және жіберу тәртібін белгілеуді;

- клиенттерге құрметпен қарауды, олардың ар-намысы мен қадір-қасиетіне нұқсан келтіруге, клиенттер мен олардың мүлкіне төнетін қатерлерге, сондай-ақ оларға психологиялық қысым жасауға жол бермеуді;

- мүмкіндігі шектеулі адамдардың қаржылық қызметті өзге адамдармен тең дәрежеде алуына кедергі келтіретін тосқауылдарды еңсеруге көмек көрсетуді;

- жұмыскерлердің, клиенттердің, іскер серіктестердің дербес деректерін қорғауды қамтамасыз етеміз;

5) **мүдделер қақтығысын реттеуді ескерту қағидаты.** Банктің банк қызметін жүзеге асыруы, міндеттерді табысты шешуі және біздің алдымызға қойылған мақсаттарға қол жеткізуі мүдделер қақтығысының алдын алу және реттеу үшін онда шарттар болған кезде ғана мүмкін болатынын түсінеміз. Сондықтан кәсіби қызметті жүзеге асыру кезінде біз мүдделердің әртүрлі қақтығыстарының туындауының алдын алуға ұмтыламыз, ал олар туындаған жағдайда – оларды уақтылы және сәтті шешу үшін "Қазақстан Халық Банкі" АҚ-та мүдделер қақтығысын реттеу саясатының нормаларын басшылыққа аламыз;

6) **жауапкершілік қағидаты.** Біз бизнесті жауапты жүргізу қағидаттарына сәйкес келетін қызметті жүзеге асыруға ұмтыла отырып, ұзақ мерзімді орнықты дамуға, қаржы нарығының тиімділігін арттыруға және мүдделі тараптар арасында сенімнің өсуіне жәрдемдесеміз;

7) **алаяқтыққа және өкілеттіктерді теріс пайдалануға қарсы іс-қимыл қағидаты.** Біз Банк жұмыскерлерінің ықтимал күмәнді және заңсыз мінез-құлық практикалары мен үлгілерін анықтау, олардың алдын алу және оларды болғызбау жөніндегі саясатты белсенді дамытамыз және тиімді рәсімдерді жүзеге асырамыз;

8) **сыбайлас жемқорлыққа қарсы қағидаты.** Банк өз қызметінде сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылық көріністерінің кез келген түріне толық төзбеушілік қағидатын ұстанады. Банк паракорлыққа, сыбайлас жемқорлыққа немесе олардың банк жұмыскерлерімен немесе лауазымды тұлғалармен, мемлекеттік лауазымды тұлғалармен немесе кез келген басқа жеке тұлғалармен байланысты болуына қарамастан қандай да бір жеңілдіктер беруге жол бермейді;

9) **құжаттама мен есептілікті жүргізу және сақтау кезіндегі ұқыптылық пен дәлдік қағидаты.** Басшылыққа, инвесторларға, реттеуші органдарға және басқа да мүдделі тұлғаларға арналған қаржылық есептілікті дайындау кезінде біз нақты, толық және уақтылы ақпаратты дайындауды ұстанамыз. Біз басқарушылық шешімдердің оқиғалар, фактілер туралы толық ақпаратқа және қысқа мерзімді және ұзақ мерзімді тәуекелдерді бағалауға негізделген мұқият экономикалық талдау негізінде қабылдануын қадағалаймыз.

### 3-тарау. Жұмыскермен өзара іс-қимыл

#### § 1. Банктің міндеттемелері

8. Елдегі ең ірі Банк бола отырып, Банк жұмыскерлер құзыреттері, тартылуы, бірлігі мен тұтастығы ұзақ мерзімді перспективада табысты бизнестің негізі болып табылатын негізгі мүдделі тараптардың бірі болып табылатынын түсінеді. Сондықтан біз жұмыскерлерге әділ еңбек жағдайлары, жұмыс процестеріне қатысу, оқыту және даму мүмкіндіктері тең, жұмыскерлердің әлеуетін іске асыруға ықпал ететін және тұлғааралық қатынастарды құрметтейтін бірдей ынғайлы және қауіпсіз жұмыс ортасын қамтамасыз етуге тырысамыз, бұл өз кезегінде Банктің стратегиялық мақсаттарына қол жеткізуге құнды үлес қосады.

9. Біз нәсіліне, этникалық тегіне, ұлтына, жынысына, жыныстық бағдарына, мүгедектігіне, дініне, жасына, отбасылық жағдайына немесе мәртебесіне немесе заңмен қорғалатын кез келген басқа санатқа байланысты қудалаудың, кемсітудің кез келген түріне жол бермейміз, және жұмыскерлерге қолданыстағы заңнамаға сәйкес осы тармақта көрсетілген көріністерден қорғауға кепілдік береміз.

Оған кемсітуден қорғау қамтамасыз етілмеген деп есептейтін Банк жұмыскері Банктің «Халық-ақпарат» интрасайтына нөмірі орналастырылған сенім телефоны бойынша жүгіне алады. Көрсетілген телефонға қоңырау шала отырып, жұмыскер жұмыскерлер, оның ішінде Банк басшылары тарапынан корпоративтік этика қағидаттарын бұзу, заңнаманы бұзу фактілері туралы ақпаратты хабарлай алады. Бұл ретте оның қалауы бойынша өтініштің анонимділігі қамтамасыз етіледі. Кез келген айтылған қауіптер байыпты қабылданатын болады, осыған байланысты қалыптасқан жағдайға тергеу жүргізілетін болады және тиісті шаралар қабылданатын болады.

10. Біз жұмыскерлерді тек олардың құзыреттілігін, тиімділігін, кәсібилігін және жеке қасиеттерін басшылыққа ала отырып, жұмысқа қабылдауды, еңбекақы төлеуді және жоғарылатуды қамтамасыз етеміз. Барлық жұмыскерлерге тең мүмкіндіктер ұсынамыз және тәжірибе, дағдылар, білім беру, өз міндеттерін орындау және Банктің негізгі құндылықтарын сақтау сияқты негізделген іскерлік пайымдаулар негізінде еңбек қызметіне қатысты барлық шешімдер шығарамыз.

11. Біз, әрине, еңбек заңнамасының нормаларын ұстанамыз және жұмыскерлердің жұмысы мен жеке өмірі арасындағы тепе-теңдіктің маңыздылығын ескере отырып, жұмыс уақытын ұтымды және тиімді бөлуді қолдаймыз.

12. Бала еңбегін және мәжбүрлі еңбектің кез келген түрін, оның ішінде қазіргі құлдық пен адам саудасын пайдалану қолайлы емес.

13. Біз дәлелденген фактілер мен сенімді ақпарат негізінде жұмыскерлердің өз міндеттерін бұзуы мүмкін қақтығыстар мен жағдайларды қарастыра отырып, жұмыскерлерге әділ және адал көзқарасты қамтамасыз етеміз.

14. Жас мамандарға ұжымда тез бейімделуге, олардың әлеуетін іске асыруға және тиімді жұмыс істеуге ықпал ететін жағдайларды ұсынамыз.

15. Өз қызметімізді қауіпсіз түрде жүзеге асыруға ұмтыламыз және біздің жұмыскерлеріміздің, біздің іскерлік әріптестеріміз бен олардың жұмыскерлерінің денсаулығы мен қауіпсіздігіне бірінші кезекте көңіл бөлеміз, олар біздің қызметімізді орындауға көмектеседі.

16. Біз әрбір жұмыскер жүзеге асыратын қызметінің тәуекелдерін төмендету үшін өзін жауапты сезінетін тәуекелдерді басқару мәдениетін дамытуды көтермелейміз. Жұмыскерлер өз міндеттерін орындау кезінде ықтимал тәуекелдерге ерекше назар аударуы керек. Жұмыскерлер тікелей немесе жоғары тұрған басшыны, қауіпсіздік департаментін, ішкі қауіпсіздік басқармасын хабардар етуі не нөмірі Банктің «Халық-ақпарат» интрасайтында орналасқан сенім телефоны бойынша, егер олар белгілі болса, Банк үшін шығындарға әкеп соғуы мүмкін тәуекелдердің болуы немесе туындау ықтималдығы туралы хабарлауы қажет.

17. Банктегі еңбек қызметі кезеңінде олардың әлеуетін дамыта отырып, білікті жұмыскерлерді жалдауға ұмтыламыз, сондықтан Банктің ішкі құжаттарында көзделген тәртіппен және талаптарда оқытудың барлық қолжетімді әдістерімен (тәлімгерлік, ротация, қашықтықтан оқыту, корпоративтік семинарлар, сыртқы семинарлар мен тренингтерге қатысу) жұмыскерлердің тиісті жағдайларын қамтамасыз етеміз және кәсіби дамуын көтермелейміз. Банктегі кейбір міндеттер сертификаттарды немесе басқа кәсіби куәліктер мен құжаттарды талап етеді. Сондықтан әр жұмыскер өз жұмысын орындау үшін қажетті біліктілікті сақтауға жауапты. Жұмыскердің біліктілігін растайтын құжаттардың қолданылу мерзімі өткен немесе

кері қайтарылған кезде ол бұл туралы өзінің тікелей немесе жоғары тұрған басшысына дереу хабарлауы қажет.

## § 2. Жұмыскерлердің міндеттері

18. Біздің команда мүшесі бола отырып, жұмыскерлер өздеріне мынадай міндеттемелерді қабылдайды:

1) Кодекстің ережелерімен танысуға және оларды күнделікті жұмысында басшылыққа алуға, жөнсіз жүріс-тұрыстан аулақ болуға тиіс;

2) оңтайлы шешім іздеуге ұмтыла отырып және өз жұмысының қорытынды нәтижесі үшін жауапкершілікті ала отырып, өзінің функционалдық міндеттерін уактылы және сапалы орындауға;

3) еңбек қызметі кезеңінде іскерлік, кәсіптік және жалпыадамзаттық әдеп нормаларын сақтауға, Банк жұмыскерлеріне, Банктің іскер әріптестеріне және клиенттеріне құрмет пен тілектестік білдіруге, жоғары этикалық стандарттарды басшылыққа алуға, адалдыққа, парасаттылыққа және жеке жауапкершілікке негізделген ойластырылған шешімдер қабылдауға;

4) Банк және/немесе басқа әріптестер және/немесе тұлғалар үшін жағымсыз салдарларды және тәуекелдердің туындауын барынша азайту мақсатында ақпараттық жүйе мен құжаттарда анықталған қате немесе қате туралы әріптестеріне және/немесе басшылыққа уактылы хабарлауға;

5) Банктің және оның еншілес ұйымдарының іскерлік беделіне, имиджіне, өзге де материалдық емес немесе материалдық мүдделеріне нұқсан келтіруге, сондай-ақ әдепке жат жүріс-тұрыс нәтижесінде жеке баю, өзге де пайда алуға әкеп соғуы мүмкін жағдайлардың туындауына жол беретін немесе көтермелейтін кез келген әрекеттен (әрекетсіздіктен) тартыну. Өз әрекеттерінің (әрекетсіздігінің) немесе үшінші тұлғалардың әдептілігіне күмән туындаған жағдайда дереу өзінің тікелей басшысына жүгіну қажет;

6) қызметтестерге, клиенттерге және әріптестерге қатысты жыныстық, жас, нәсілдік, саяси, діни және өзге де себептер бойынша кемсітушілікке жол бермеуге;

7) Банктің өкілі ретінде кіммен істесе де соған құрметпен қарауға және осындай тұлғаларға қатысты өзін адал ұстауға;

8) мәдени айырмашылықтардың құндылығын түсінуге және нәсіліне, терісінің түсіне, діни сеніміне, жасына, жынысына, жыныстық бағдарына, отбасы жағдайына, этникалық тегіне немесе өзге де себептер бойынша кемсітушілікке жол бермеуге;

9) өз жұмысында жалпы нәтижеге бағдарлану, командада жұмыс істей білу қабілетін дамыту, әріптестерімен өз білімімен, тәжірибесімен және идеяларымен ықыласпен бөлісу;

10) Банк өзара әрекеттесетін әріптестерге, клиенттерге, серіктестерге, акционерлерге және басқа да мүдделі тұлғаларға сыпайы және құрметпен қарауға, қарым-қатынаста дөрекі сөздерді, жаргондарды және балағат сөздерді қолданбай, басқа адамдардың пікірлеріне төзімділікпен қарауға;

11) Кодексте мүдделі тараптармен, Банктің мүдделері мен басымдықтарымен өзара іс-қимыл жасай отырып регламенттелген жоғары этикалық стандарттарды, сондай-ақ Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын басшылыққа ала отырып, өзінің лауазымдық міндеттерін кәсіби, тиімді және бейтарап орындауға;

12) әріптестермен, клиенттермен, іскерлік әріптестермен және Банк өзара іс-қимыл жасайтын басқа да мүдделі тұлғалармен келіспеушіліктер туындаған жағдайларда, жанжалды жағдайларды жасауға, агрессия, қатер, зорлық-зомбылық көрсетуге жол беретін немесе ынталандыратын кез келген іс-әрекеттен аулақ болуға, оларды шешу үшін барлық ақылға қонымды күш-жігерді жұмсауға;

13) өздерінің әріптестеріне, бағыныштыларына, басшыларына, клиенттері мен әріптестеріне және басқа да мүдделі тұлғаларға жеткізгісі келетін хабарламаны нақты тұжырымдау үшін қарым-қатынас дағдыларын дамытуға;

14) Банктің корпоративтік ресурстарын (мүлік, ақша, зияткерлік меншік, бедел, құқықтар, артықшылықтар, ақпарат және олардың көздері, құжаттама, байланыс құралдары мен арналары, бағдарламалық жасақтама және т. б. қоса алғанда, бірақ олармен шектелмей)

корғауға, оларды тиімді және ұқыпты пайдалануға, оларды жеке баю немесе Банкке қатысы жоқ кез келген басқа қызмет үшін пайдаланбауға;

15) бөгде адамдардың құпия ақпаратқа қол жеткізуге әрекеттері туралы, сондай-ақ құпия ақпараттың, оның жеткізгіштерінің, қызметтік куәліктерінің, рұқсаттамаларының, кілттерінің жоғалғаны немесе жетіспегені туралы және құпия ақпаратты санкциясыз жария етуге әкеп соғуы мүмкін өзге де фактілер туралы тікелей басшылықты хабардар етуге;

16) осы Кодексті қолдану туралы мәселелер туындаған кезде, өз іс-әрекетінің немесе әріптестерінің, клиенттің, іскерлік серіктесінің және өзге үшінші тұлғалардың іс-әрекетінің әдептілігіне күмән туындаған кезде нормаларды түсіндіру үшін өзінің тікелей басшысына жүгінуге немесе нөмірі Банктің «Халық-ақпарат» интрасайтында орналасқан сенім телефоны бойынша жүгінуге құқылы. Тікелей немесе жоғары тұрған басшының әрекетінің әдептілігі туралы сұрақтар туындаған кезде тікелей сенім телефоны арқылы немесе «нақты және ықтимал бұзушылықтар туралы хабарлама» 9-тарауының § 1 көрсетілген басқа байланыс арналары бойынша жүгіну қажет.

### **§ 3. Кез келген деңгейдегі банк басшыларының қосымша міндеттемелері**

19. Банктің Директорлар кеңесінің және Банк Басқармасының мүшелерін, сондай-ақ барлық деңгейдегі құрылымдық бөлімшелердің басшыларын қоса алғанда, Банк басшылары осы тараудың § 2-де санамаланған міндеттемелерден басқа өздеріне келесі міндеттемелер қабылдайды:

1) бағынысты жұмыскерлердің Кодекс ережелерімен танысуын, олардың күнделікті жұмысында Кодекс нормаларының сақталуын және оған басшылық жасауын қамтамасыз ету;

2) осы Кодекстің талаптарына сәйкес келетін басқарушылық шешімдер қабылдау және Кодекс ережелерін ұстанатындығын жеке үлгі ретінде көрсетуге ұмтылу;

3) Банктің кадрлық резервін құруға, кеңес беруге және тәлімгерлікке, ұжымды ортақ миссиямен, құндылықтармен және қағидаттармен біріктірілген командаға біріктіруге уақыт бөлу;

4) бағынысты жұмыскерлерге тапсырмалар бермеу және берілген тапсырманы орындау мен Қазақстан Республикасы заңнамасының, Кодекстің және/немесе ішкі нормативтік құжаттардың сақталуы арасында тандауына тәуелді жағдайға қоятын жағдайлар туғызбау;

5) Банктің барлық жұмыскерлеріне бейтарап және әділ қарым-қатынасты қамтамасыз ету, жұмыскерлерді кемсітудің кез келген нысандарын, сондай-ақ протекционизмнің кез келген нысандарын көрсетуге, жұмыскерлердің жекелеген санаттарына заңсыз жеңілдіктер мен артықшылықтар беруге жол бермеу;

6) жұмыскерлер этикалық мәселелерді талқылауға бастамашы болған кезде назар аудару және қолдау көрсету;

7) тілектестік, сенім және ашықтық атмосферасын құру:

- жұмыскер жұмыскердің, бөлімшенің немесе Банктің қызметіне қатысты мәселені, сондай-ақ этика мен іскерлік мінез-құлыққа қатысты мәселелерді талқылауға ұсына алатын;

- еңбек қызметі процесінде жеке тұлғаның өзін-өзі көрсетуі үшін тең қолайлы жағдайлар жасауға, Банк жұмысының тиімділігін, сондай-ақ Банк жұмыскерлері заңсыз және/немесе күмәнді іс-әрекеттерді жасаудан тартынып қана қоймай, сондай-ақ осындай іс-әрекеттерді жасауға қарсы белсенді әрекет ететін жауапкершілік ахуалын арттыруға бағытталған;

8) жұмыскердің қызметін бағалай отырып, оның Кодекс талаптарының сақталуын және Кодексте қабылданған Банкте мінез-құлық мәдениетін қалыптастыруға қосқан үлесін ескеру;

9) жұмыскерлердің этика мәселелері бойынша бағынышты жұмыскерлердің Банктің жауапты бөлімшелерімен белсенді өзара іс-қимыл жасауына ұмтылысын қолдау;

10) алаңдаушылық білдіретін немесе ақылға қонымды негіздерде осы Кодекстің, Қазақстан Республикасының ішкі нормативтік құжаттарының немесе заңнамасының іс жүзінде немесе болжамды бұзылуы туралы хабарлайтын жұмыскерге қатысты қудалауға жол бермеуді қамтамасыз ету;

11) осы Кодексті қолдануға қатысты мәселемен жүгінген кезде қарамағындағы жұмыскерге жұмыскердің өзінің немесе әріптестерінің, клиенттің, іскерлік серіктесінің және өзге де үшінші тұлғалардың әрекеттерінің әдептілігі туралы күмәнді түсіндіру. Егер

жұмыскерге осы тармақшада көрсетілген мәселелерді түсіндірген кезде басшыда қиындық туындаса, оған Банктің әдеп мәселелері жөніндегі жауапты бөлімшесіне жүгіну қажет.

#### **4-тарау. Банк акционерлерімен өзара қарым-қатынас**

20. Біз Банктің корпоративтік басқару кодексінде бекітілген корпоративтік басқару қағидаттарына негізделген акционерлермен өзара қарым-қатынастар бойынша бірыңғай және дәйекті саясат жүргіземіз.

21. Акционерлермен өзара іс-қимыл жасаудағы негіздік қағидаттар мыналар болып табылады:

1) акционерлерге олардың Банкті басқаруға қатысу құқығын іске асыру үшін нақты мүмкіндікті қамтамасыз ету;

2) Банк акционерлері үшін Банктің таза табысын бөлуге (дивидендтер алуға) қатысудың нақты мүмкіндігін жасау;

3) Банк акционерлерінің және инвесторлардың негізделген шешімдер қабылдау мүмкіндігін қамтамасыз ету мақсатында Банк акционерлеріне Банктің қаржылық жағдайына, экономикалық көрсеткіштеріне, қызметінің нәтижелеріне, Банкті басқару құрылымына қатысты дұрыс ақпаратты уақтылы және толық ұсынуды қамтамасыз ету;

4) Банк акционерлерінің барлық санаттарына тең қарым-қатынасты қамтамасыз ету;

5) Банк акционерлері үшін этикалық нормаларды анықтау.

22. Біз капиталдандыруды арттыру, теңдестірілген стратегиялық міндеттерді іске асыру және өз қызметіміздегі тәуекелдерді азайту арқылы Банк акционерлерінің ұзақ мерзімді әлауқатын қамтамасыз етуге ұмтыламыз.

#### **5-тарау. Клиенттермен және іскер серіктестермен өзара қарым-қатынас**

23. Біздің жұмыскерлер заңды немесе әлеуметтік мәртебесіне, қызмет түріне, материалдық жағдайына, Банкте қызмет көрсету кезеңінің ұзақтығына, жасына, діни сеніміне, жынысына және ұлтына қарамастан әлеуетті және қазіргі клиенттермен, іскер серіктестермен, сондай-ақ мемлекеттік органдардың өкілдерімен қарым-қатынас құру келесі міндеттемелерді орындау кезінде мүмкін болатындығын есте ұстауы керек:

1) клиенттің және Банктің іскерлік серіктесінің кез келген тәуекелдерін барынша азайту үшін күш салу. Алайда клиент пен іскерлік серіктес үшін тәуекелдерді барынша азайту Банк тәуекелдерінің артуына алып келмеуі тиіс;

2) заңдылық, сыйластық, адалдық;

3) қабылданған міндеттемелер міндеттемелерінің беріктігі;

4) Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген ақпаратты ашудың уақтылығы және толықтығы;

5) келіспеушіліктерді сот талқылауы алдында келіссөздер арқылы шешу басымдығы;

6) біздің қазіргі және әлеуетті клиенттеріміз бен іскер серіктестерімізге дөрекілік танытуға, қорлайтын қимыл-ишарат немесе сөздер айтуға, агрессиялық, жөнсіз, немқұрайлы немесе менсінбеу қарауға жол бермеу;

7) алаяқтық іс-әрекеттер жасауға жол бермеу;

8) Банк жұмыскерінің клиентке, іскерлік серіктеске және мемлекеттік органдардың өкілдеріне қатысты өзіне жүктелген қызметтік міндеттерді орындаудан негізсіз бас тартуына жол бермеу;

9) Банктің клиенттері мен іскерлік серіктестеріне қатысты өзінің тікелей міндеттерін орындағаны үшін жеке өзіне және/немесе өзінің туған-туыстары мен жақындарына ақша және/немесе өзге де материалдық игіліктер (оның ішінде көрсетілетін қызметтер, сондай-ақ дербес жеңілдіктер мен преференциялар) қабылдауға жол бермеу;

24. Біз шарттық міндеттемелерді орындауға ұмтыламыз және іскерлік қатынастарды бағалаймыз. Өзара сыйластық және өзара тиімділік қағидаттары негізінде шарттар жасасу туралы әрдайым келіссөздер жүргіземіз. Іскерлік қатынастарды құру кезінде жоғары кәсіби деңгейде сапалы қызмет көрсетуге ұмтыламыз. Дау туындаған жағдайда барлық тараптар үшін оңтайлы және әділ шешімге келуге ұмтыламыз.

25. Банктің атына акционерлер, клиенттер, салымшылар, кредиторлар, іскерлік серіктестер тарапынан келіп түскен ескертулерді, шағымдар мен наразылықтарды мұқият қараймыз және оларға уақтылы ден қоямыз.

26. Мемлекеттік органдар тарапынан да, сондай-ақ Банктің лауазымды адамдары мен жұмыскерлері тарапынан да сыбайлас жемқорлық және басқа да құқыққа қарсы іс-әрекеттерге жол бермеу үшін барлық күш-жігерімізді саламыз. Банк мемлекеттік органдармен өзара қарым-қатынасты Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына, Банктің Жарғысына және ішкі құжаттарына, сондай-ақ тараптардың тәуелсіздігі негізінде Корпоративтік басқару кодексінің ережелеріне сәйкес жүзеге асырады.

27. Банк жұмыскерлері:

1) Банк клиенттеріне, егер бұл Банктің лауазымдық міндеттеріне, құзыретіне кіретін және ішкі құжаттарында айқындалған болса, олардың банк операцияларының барлық шарттары туралы ақпаратты уақтылы және толық ұсынуға міндетті;

2) өзінің қызметтік міндеттерін атқару кезінде клиенттер мен іскерлік серіктестерге құрметпен және мұқият қарауға, Банктің атына келіп түскен ескертулерге, шағымдар мен наразылықтарға уақтылы ден қоюға міндетті;

3) егер мұндай ақпаратты ашу Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделмесе, банк шотының және банк салымының, шот бойынша операциялардың және клиенттер туралы мәліметтердің құпиясын, сондай-ақ клиенттердің іскерлік беделіне, өзге де материалдық емес немесе материалдық мүдделеріне нұқсан келтіруі мүмкін өзге де мәліметтерді жария етуге құқылы емес;

4) Банк жұмыскері ретінде жүзеге асырылған қызметі үшін сыйақы түрінде мүлікті, көрсетілетін қызметтерді қабылдауға, сондай-ақ мүлікті, көрсетілетін қызметтерді алуға құқық беретін шарттар жасасуға құқылы емес;

5) Банк клиенттерінің және іскерлік серіктестерінің іскерлік беделіне, ар-намысына және қадір-қасиетіне нұқсан келтіретін қандай да бір іс-әрекеттерді жүзеге асыруға, сондай-ақ Банктің клиенттері мен іскерлік серіктестеріне қатысты өздерінің қызметтік міндеттерін жүзеге асыру нәтижесінде Банк жұмыскерлеріне белгілі болған құпия сипаттағы ақпаратты, сондай-ақ банктік және коммерциялық құпияны жария етуге құқылы емес;

6) қаржы нарықтарында операцияларды жүзеге асыру кезінде өзінің қызметтік міндеттеріне байланысты үшінші тұлғалардың мәмілелер жасауы үшін өздеріне белгілі қызметтік ақпаратты беруге, сондай-ақ Банктің клиенттері мен іскерлік серіктестерінің тапсырмаларын алдын ала орындай отырып, өз мүдделерінде операциялар жүргізуге құқылы емес.

28. Егер банк жұмыскерінде клиенттер немесе іскерлік серіктестер, сондай-ақ Банкке қатысты өзге де тұлғалар тарапынан тәртіпсіз және/немесе заңсыз әрекеттер (әрекетсіздіктер) жасалғаны туралы ақпарат болған жағдайда, ол бұл туралы Банк басшылығына дереу хабарлауға міндетті.

## **6-тарау. Мемлекеттік органдардың өкілдерімен және бәсекелестермен өзара қарым-қатынас**

29. Біздің мемлекеттік органдардың өкілдерімен, жұртшылықпен, сондай-ақ бәсекелес ұйымдармен қарым-қатынасымыз мынадай қағидаттарға негізделеді:

- 1) Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын сақтау;
- 2) корпоративтік және іскерлік этика нормаларын сақтау;
- 3) адалдық, ашықтық және өзара сыйластық;
- 4) тараптардың тәуелсіздігі мен бейтараптығы.

30. Біз мемлекеттік органдармен Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына, Банктің Жарғысына және ішкі құжаттарына, сондай-ақ Корпоративтік басқару кодексінің және осы Кодекстің ережелеріне сәйкес өзара іс-қимыл жасаймыз.

31. Мемлекеттік органдар тарапынан да, сондай-ақ Банктің лауазымды адамдары мен жұмыскерлері тарапынан да сыбайлас жемқорлық және басқа да құқыққа қарсы іс-әрекеттерге жол бермеу үшін барлық күш-жігерімізді саламыз.

32. Бәсекелес ұйымдармен өзара қарым-қатынасымызда біз ең алдымен адал және еркін бәсекелестік қағидатын басшылыққа аламыз. Банк қызметкерлері бәсекелестердің кәсіби мінез-құлқына күмән келтіретін мәлімдемелерден бас тартуы керек, сондай-ақ үшінші тұлғалардың мұндай мәлімдемелерін қолдамауы керек. Біз сонымен қатар бәсекелестеріміздің ақпараты құпия екенін түсінеміз және олар туралы ақпаратты тек қол жетімді болған кезде немесе оны пайдалану заңды немесе келісімшарттық міндеттемелерді бұзбайтын жағдайларда жинаймыз.

## **7-тарау. Біздің мінез-құлқымыз**

### **§ 1. Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл**

33. Банк командасының барлық мүшелері өздерінің функционалдық міндеттерін орындау кезінде кез келген жағдайда сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл қағидатын басшылыққа алады және сыбайлас жемқорлық көріністерінің қандай түрі болмасын оны қабылдамай, қоғамдағы сыбайлас жемқорлыққа қарсы мәдениет деңгейін арттыруға жәрдемдесуді өзінің борышы деп санайды. Банктің Директорлар Кеңесінің мүшелеріне, Банк Басқармасының мүшелеріне және банк жұмыскерлеріне тікелей немесе жанама түрде, жеке өзі немесе үшінші тұлғалардың делдалдығы арқылы сыбайлас жемқорлық әрекеттеріне қатысуға, пара ұсынуға және алуға, өкілеттіктерін теріс пайдалануға, әкімшілік және өзге де рәсімдерді оңайлату мақсатында не ақша, құндылықтар, өзге де мүлік немесе мүліктік сипаттағы көрсетілетін қызметтер, өзі үшін немесе үшінші тұлғалар үшін өзге де мүліктік құқықтар түрінде пайда алу мақсатында коммерциялық сатып алуды жүзеге асыруға тыйым салынады. Банк жұмыскерінің отбасы мүшелеріне, отбасы мүшелері болып табылмайтын туыстарына немесе өзге жақын адамдарына, оның банктегі функционалдық және лауазымдық міндеттеріне байланысты қандай да бір әрекеттер (әрекетсіздік) жасауына байланысты сыйлықтарды сыйға тартуға жол берілмейді.

34. Банк атынан берілетін сыйлықтар мен өкілдік шығыстар не жеке тұлғалардан немесе заңды тұлғалардан лауазымдық міндеттерін орындауға байланысты Банктің Директорлар кеңесінің мүшелері, Банк Басқармасының мүшелері және банк жұмыскерлері алатын сыйлықтар қолданыстағы іскерлік әдет-ғұрыптарға, Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының талаптарына және Банктің ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес келуге тиіс.

35. Банктің әрбір жұмыскері ұсынылатын немесе алынған сыйлықтың немесе қонақжайлық белгісінің түрін, құндылығын, сомасын, мән-жайлары мен себептерін сақтықпен бағалауы қажет, өйткені бұл үшінші тұлғаның негізсіз үміттенуіне әкелуі немесе негізделген коммерциялық себептерсіз, жеке басының пайдасы үшін үшінші тарапқа артықшылық беру әсерін тудыруы мүмкін.

Сыйлықтар мен қонақжайлық белгілерін түсіну және түсіндіру әр түрлі көзқарастарға байланысты өзгереді, сондықтан сыйлықтар алу мен қонақжайлық белгілері шешім қабылдау процесіне әсер етпеуі керек.

36. Біз өз клиенттерімізден, контрагенттерден, әріптестерімізден Қазақстан Республикасы заңнамасының, осы Кодекстің Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл және Банктің Сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясаты бөлігіндегі талаптарының сақталуын күтеміз.

### **§ 2. Мүдделер қақтығысы**

37. Біз осы процестің әр кезеңінде лауазымды тұлғаның және шешім қабылдайтын кез келген жұмыскердің өзінің жеке басының мүддесін көздемейтін шешімдер қабылдауын қамтамасыз етеміз.

Банкте еңбек қызметін жүзеге асырған кезде, біздің жеке мүддеміз лауазымдық міндеттерді объективті және риясыз атқаруға ықпал етпеуі тиіс.

38. Мүдделер қақтығысының туындауын барынша азайту және болдырмау үшін біз банктің басымдықтары мен мүдделеріне сүйене отырып шешімдер қабылдауымыз керек, өзіміздің функционалдық міндеттерімізді адал орындауымыз керек, мүдделер қақтығысының туындағаны туралы уақтылы хабарлауымыз керек, жұмыс уақытының едәуір бөлігін алатын

немесе қандай да бір жолмен Банктің қызметіне теріс әсер ететін бөгде іскерлік қызметке жол бермеуіміз керек.

39. Мүдделер қақтығысы туындаған жағдайда «Қазақстан Халық Банкі» АҚ-тың Мүдделер қақтығысын реттеу саясатында айқындалған тәртіппен, мүдделер қақтығысын реттеу үшін тиісті шаралар қабылдау қажет.

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

40. Біз өз клиенттерімізді және біз бизнес жүргізетін басқа тараптарды жақсы білеміз және заңсыз жолмен алынған кірістерді заңдастыруға қарсы іс-қимылдың қолданылатын стандарттарын сақтаймыз. Біз қылмыстық мінез-құлыққа күдіктенген жағдайларда тиісті шаралар қабылдаймыз, Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл шеңберінде ішкі бақылауды жүзеге асыру бағдарламаларын, қылмыстық жолмен алынған ақшаны заңдастыру және террористік қызметті қаржыландыруға арналған қызметтерді, операцияларды және мәмілелерді, оның ішінде халықаралық мәмілелерді пайдалануды болдырмауға бағыттаймыз. Біз қолданыстағы экономикалық санкцияларды бұзатын ешқандай әрекет жасамаймыз және клиенттерге қолданылатын санкциялар туралы заңнаманы бұзуына мүмкіндік беретін қызметтерді ұсынбаймыз.

41. Біз өз бизнесімізге қатысты заңдардың талаптарының сақталуын қамтамасыз етуге тырысамыз және біз жоғары адалдық мәдениетін және банк қызметіне қолданылатын заңнама талаптарын кез келген бұзушылықтарға төзбеушілік қағидатын ұстанамыз. Бұл қылмыстық жолмен алынған кірістерді жылыстатумен және терроризмді қаржыландырумен байланысты тәуекелдерді, соның ішінде оларды уақтылы анықтау, алдын алу және тиімді әрекет етуді қадағалауды қамтиды.

### **§ 4. Ақпаратты ашу**

42. Біз Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасы және қаржылық реттеушінің талаптары шеңберінде өз қызметіміз туралы ақпараттың ашықтығын және көлемін қамтамасыз етеміз. Ақпаратты аша отырып, біз шынайылық, тұрақтылық, қолжетімділік, оны ұсынудың жеделдігі, Банктің ашықтығы мен заңнамалық нормалар мен коммерциялық мүдделердің сақталуы арасындағы теңгерім қағидаттарын басшылыққа аламыз.

### **§ 5. Банк атынан коммуникациялар, көпшілік алдында сөйлеу, әлеуметтік желілердегі мінез-құлық**

43. Ашық және адал қарым-қатынас біздің клиенттеріміздің, акционерлердің және басқа да мүдделі тараптардың сенімін қолдаудың маңызды шарты болып табылады. Біз бұқаралық ақпарат құралдарымен (бұдан әрі – БАҚ) қоғаммен байланысқа жауапты бөлімше арқылы ғана өзара іс-қимыл жасаймыз. БАҚ ұсынған барлық мәлімдемелер мен ақпарат маркетинг және PR департаментімен алдын ала келісіледі. Егер біздің жұмыскеріміз БАҚ-тан банк қызметіне байланысты қандай да бір ақпарат беру туралы сұрау алса, ол өзінің басшысына сұрау жіберуі керек. Әрбір көшбасшы мұндай сұраныстарды маркетинг және PR департаментіне жіберуі керек.

44. Біз интернет желілері немесе кез келген басқа байланыс арналары арқылы қандай ақпаратты, соның ішінде қандай хабарламаларды тарататынымызға және көрсететінімізге мұқият қараймыз. Біздің жұмыскерлер жұмыс орнында отырған-отырмағанына қарамастан, аудитория алдында өздерінің ең алдымен банктің өкілдері екенін түсінеді. Бұл қызметкерлердің жеке өмірінің Банк өмірімен астасып жатқандығын білдіреді.

Қоғамдағы, елдегі және әлемдегі оқиғалар мәселелері бойынша көпшілік алдында сөйлеген сөздерінде, жарияланымдарында немесе интернет-форумдарда, әлеуметтік желілерде сөйлескен кезде немесе сыртқы диалогтарға қатысқан кезде немесе өзге де ақпараттық өрісте

12

белгілі бір көзқарастарды білдірген кезде, біз бұл Банктің пікірімен сәйкес келмейтін өз көзқарастарымыз екенін анық айтамыз.

45. Біз сондай-ақ басқа адамдардың жеке көзқарасын өз көзқарасымыз деп қарастырмаймыз және авторлық құқық пен зияткерлік меншік туралы заңнаманы сақтаймыз. Интернетте де, банктің ішкі ресурстарында да орналастырылған ақпарат көбінесе авторлық құқықпен қорғалатындығын және мұндай ақпаратты одан әрі тарату үшін бізге рұқсат қажет болуы мүмкін екенін есте ұстаған жөн. Біздің жұмыскерлеріміздің басқа біреудің жұмысының нәтижелерін өздерінікі ретінде көрсетпеуі де маңызды. Сондықтан, осындай жарияланымда материалдың авторын көрсету қажет. Әйтпесе, плагиат үшін айып тағылуы мүмкін.

## **§ 6. Құпия және инсайдерлік ақпарат**

46. Біз өз клиенттерімізге, бір-бірімізге (жұмыскерлер мен басшылықтарға), біз бизнес жүргізетін серіктестерімізге және өзара әрекеттесетін өзге де тұлғаларға деген сенімді бағалаймыз. Біз ақпаратты ауызша сөйлесу арқылы, қағаз тасығышта берілуі арқылы, электронды пошта арқылы немесе қандайда да бір басқа нысанда алу тәсіліне қарамастан ақпараттың құпиялылығын қорғау біз үшін маңызды. Біз клиенттеріміздің, жұмыскерлеріміздің және біз бизнес жүргізетін өзге де тұлғалардың жеке ақпаратының құпиялылығы мен оған қол сұқпаушылықты сақтаймыз.

47. Біз Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес ашық және сенімді әдістерді пайдалана отырып, дербес деректерді, клиенттік және басқа да құпия ақпаратты аламыз, сақтаймыз, пайдаланамыз, береміз, бұғаттаймыз және жоямыз. Мұндай ақпаратқа қолжетімділік Банк жұмыскерлеріне қажеттілігіне қарай және Банктің ішкі нормативтік құжаттарында айқындалған өкілеттіктер шеңберінде ғана беріледі.

48. Біздің жұмыскерлер:

1) дербес деректерді Банктің ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес және белгілі бір заңды мақсаттарда ғана тиісті сақтықпен өңдейді;

2) үшінші тараптармен және қызметтерді жеткізушілермен тиісті шарттық кепілдіктердің сақталуын қамтамасыз етеді;

3) ақпаратты, сондай-ақ олардың қолжетімділігі бар нақты және электрондық активтерді қорғайды. Бұл оларды қасақана қауіп-қатерлерден және кездейсоқ жоғалудан қорғауды білдіреді.

49. Біз клиент туралы ақпаратты Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін мақсаттарда ғана жинаймыз және сақтаймыз.

50. Біз өз қызметімізді тоқтатқан кезде ақпараттың құпиялылығын сақтау бойынша міндеттемелеріміздің тоқтатылмайтыны біздің есімізде.

51. Біз ешқашан Банктегі жұмыс барысында білген инсайдерлік ақпарат негізінде мәмілелер жасамаймыз және мұндай ақпаратты тиісті емес түрде ашпаймыз. Біздің Банк инсайдерлік ақпаратты пайдалану мәселелерін регламенттейтін Қазақстан Республикасы заңнамасы мен шетелдік заңнама нормаларының сақталуын, сондай-ақ іскерлік бедел деңгейін арттыруды, корпоративтік басқарудың жоғары дәрежесін қолдауды, «Халық» тобының тұрақтылығын қамтамасыз етуді қамтамасыз етеді. Инсайдерлік ақпараттың тізбесімен, Банктің, Банктің еншілес ұйымдарының және өздеріне қатысты Банк инсайдер деп танылған басқа да заңды тұлғалардың инсайдерлік ақпаратына иелік етуді және оны пайдалануды бақылау тәртібімен, оны ашу, инсайдерлер тізімін жүргізу тәртібі мен талаптарымен, инсайдерлер үшін белгіленген шектеулермен «Қазақстан Халық Банкі» АҚ-та инсайдерлік ақпаратқа иелік ету және оны пайдалануды ішкі бақылау қағидасында» танысуға болады.

## **8-тарау. Әлеуметтік жауапкершілік.**

### **§ 1. Қоршаған ортаны қорғау**

52. Біз биологиялық және физикалық табиғи жүйелерге тікелей және жанама әсерлерді барынша азайтуға, шектеулі ресурстарды оңтайлы пайдалануды қамтамасыз етуге, экологиялық, энергия және материал үнемдейтін технологияларды қолдануға және қолдануға қолдау көрсетуге, өз қызметіміз барысында және корпоративтік шешімдер қабылдау кезінде

қоршаған ортаға теріс әсерді барынша азайтуға ұмтыламыз. Банк қоршаған ортаға теріс әсер етудің заңнамада белгіленген лимиттерін сақтайды.

53. Біз өз өнімдеріміз бен қызметтерімізді экологиялық қауіпсіз тәсілмен әзірлеуге және енгізуге ұмтыламыз. Бұл біздің қызметіміздің қоршаған ортаға қалай әсер ететініне назар аударатынымызды білдіреді.

54. Біз Банк ішіндегі энергия, су және шикізат сияқты ресурстарды тиімді әрі парасатты пайдалануға ғана емес, сондай-ақ шикізатты қайта өңдеу мен жасыл энергетикаға байланысты жобаларды қолдауға ұмтыла отырып, қызметіміздің қоршаған ортаға жағымсыз әсерін азайту үшін үнемі жұмыс істеп жатырмыз.

55. Банктің әрбір жұмыскері қолданылатын заңнаманың, осы Кодекстің және Банктің экологиялық саясатының сақталуына, сондай-ақ экологиялық оқыс оқиғаларды болдырмау үшін барлық қажетті сақтық шараларын қабылдауға жеке жауапты болады.

## **§ 2. Қайырымдылық және демеушілік**

56. Біз қоғам алдындағы әлеуметтік жауапкершілігімізді жете түсінеміз. Біздің қызметіміздің негізгі принциптерінің бірі Банк жұмыскерлерінің, Банк болған өңірлердегі халықтың және жалпы қоғамның қажеттіліктері мен мүдделеріне бағдарлану болып табылады. Банк қоғамның дамуына және әлеуметтік мәселелерді шешуге Банктің ішкі құжаттарына сәйкес белсенді үлес қосуға ұмтылады.

Ұлттық, сондай-ақ өңірлік деңгейлерде әртүрлі әлеуметтік бағдарланған қайырымдылық және демеушілік жобаларды қолдау – «Қазақстан Халық Банкі» АҚ бизнесінің ажырамас бөлігі. Оларды іске асыру кезінде біз, бірінші кезекте, бүкіл қоғам үшін құндылықтар жасауды көздейміз.

Банктің әлеуметтік қолдау және қайырымдылық саласындағы іс-шаралары «Қазақстан Халық Банкі» АҚ-ның қайырымдылық көмек көрсету қағидаларына сәйкес іске асырылады және ашықтыққа, диалог құруға, өзара әрекеттесуге, әріптестікке, айқындыққа және қаржылық тұрақтылыққа негізделеді. Бұл ретте біз жұмыскерлердің ерікті негізде қайырымдылыққа үлес қосуға ұмтылысын қолдаймыз.

57. Біздің әлеуметтік қызметіміздің басым бағыттары денсаулық сақтау, білім беру саласындағы жобаларды қаржыландыру, мәдениет, өнер, бұқаралық және кәсіби спорт, қоршаған ортаны қорғауды қолдау болып табылады.

## **9-тарау. Қорытынды ережелер**

### **§ 1. Нақты және ықтимал бұзушылықтар туралы хабарлама**

58. Банктің банктік қызметті реттейтін заңдарға сәйкес бизнесті этикалық принциптер мен стандарттар негізінде жүргізуге берік ұстанымы бар. Сол себепті Банк Банкке қатысы бар және бізге белгілі болған заңнаманың, осы Кодекстің және Банктің ішкі нормативтік құжаттарының барлық болжамды бұзушылықтары бойынша қызметтік тексерулер жүргізеді.

Банк жұмыскерлері кез келген уақытта заңнаманы, осы Кодексті және ішкі нормативтік құжаттарды іс жүзіндегі және ықтимал бұзушылықтар туралы немесе ықтимал әдепке жат немесе жөнсіз іскерлік практика туралы өзінің тікелей немесе жоғары тұрған басшысына немесе Қауіпсіздік департаментіне, Ішкі қауіпсіздік басқармасына, Комплаенс-бақылау департаментіне және Қызметкерлерді басқару департаментіне хабарлай алады. Бұдан басқа, Банктің жұмыскері болып табылмайтын, бірақ жоғарыда көрсетілген бұзушылықтар туралы білетін кез келген басқа тұлға да осындай бұзушылықтар туралы Банктің аталған қызметтеріне хабарлай алады.

59. Ақпаратты:

1) нөмірі Банктің «Халық-инфо» интрасайтында орналасқан мынадай сенім телефоны арқылы: +7-727-259-68-78;

2) WhatsApp/Telegram мессенджерлері арқылы +7-778-978-54-18 нөмірі арқылы;

3) мынадай электрондық пошта мекенжайы бойынша хабарлауға болады: helpline@halykbank.kz.

Бұл ретте Банк ақпарат берушілерді қорғау мақсатында Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасы шеңберінде өтініштің құпиялылығы мен жасырын болуына (қажет болған жағдайда) кепілдік береді. Банк заңнаманың, осы Кодекстің және Банктің ішкі нормативтік құжаттарының болжамды бұзылуы туралы немесе ықтимал әдепке жат емес немесе жөнсіз іскерлік практика туралы ақылға қонымды негіздерде хабарлайтын кез келген тұлғаны қудалауға тыйым салады.

60. Егер бұзушылықтар туралы хабарлаған жұмыскер немесе бөгде тұлға іс жүзіндегі немесе ықтимал бұзушылық туралы хабарлағаны немесе хабарлау ниеті үшін қудалауға немесе жазалау актісіне ұшырады деп есептесе, онда олар бұл туралы Ішкі қауіпсіздік басқармасының кез келген қызметкерін дереу хабардар етуі тиіс.

## **§ 2. Оқыту**

61. Біздің жұмыскерлерге осы Кодекстің нормаларын басшылыққа ала отырып, өз жұмыстарын дұрыс орындауға көмектесу үшін біз оқыту жүргіземіз, оқыту барысында оның ережелерін түсінікті түрде түсіндіреміз. Әдеп және іскерлік мінез-құлық курсы белгілеген кезде әрбір жұмыскер корпоративтік электрондық поштаға хабарлама алады.

## **§ 3. Кодексті өзгерту және толықтыру**

62. Кодексті бекіту, сондай-ақ оған өзгерістер мен толықтырулар енгізу халықаралық құқық нормаларының жалпы танылған принциптеріне, Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес Банктің Директорлар кеңесінің Кадрлар және сыйақылар жөніндегі комитетінің (бұдан әрі - Кадрлар жөніндегі комитет) ұсынымы және Банк Басқармасының өтінішхаты негізінде Банктің Директорлар кеңесінің шешімі бойынша жүзеге асырылады.

63. Банктегі корпоративтік мәдениетті арттыруға бағытталған этикалық стандарттарды жетілдіру, оның ішінде жұмыскерлерді тиісті оқыту туралы мәселелерді алдын ала Банктің Директорлар кеңесіне ұсынымдар бере отырып, Кадрлар жөніндегі комитет қарайды.

## **§ 4. Кодексті бұзғаны үшін жауапкершілік**

64. Біздің барлық жұмыскерлеріміз өз міндеттерін Банктің мақсаттарына, құндылықтарына, осы Кодекске, Банктің ішкі нормативтік құжаттарына және Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес орындайды деп күтеміз. Кодекстің және Банктің ішкі нормативтік құжаттарының ережелері бұзылған кезде жұмыскерлерге Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес тәртіптік жауапкершілік шаралары қолданылуы мүмкін. Қазақстан Республикасының заңнамасын бұзған жағдайда жұмыскерлер үшін азаматтық және қылмыстық жауапкершілік көзделген.

65. Кодекстің орындалуына мониторинг жүргізуді Банктің Қызметкерлерді басқару департаменті жүзеге асырады. Кодекстің сақталуына құрылымдық бөлімшелер өздерінің бейіндік бағыты бойынша жауапты болады, шоғырландырылған есептілік үшін Қызметкерлерді басқару департаментіне ақпаратты осы Кодекстің 1-қосымшасына сәйкес және осы Кодекстің 2-қосымшасына сәйкес бұзушылықтар болған кезде Кадрлар жөніндегі комитеттің қарауына жылына кемінде 1 (бір) рет береді.

65-тармақ 30.06.2025 жылғы №32 ДКСОХ сәйкес өзгертілді

Банк қызметкерлерінің «Қазақстан Халық Банкі» АҚ әдеп және іскерлік мінез-құлық кодексінің қағидаттары мен ережелерін сақтауы туралы есеп

| реттік<br>№ | «Қазақстан Халық Банкі» АҚ әдеп және іскерлік мінез-құлық кодексінің қағидаттары мен ережелері                     | «Қазақстан Халық Банкі» АҚ әдеп және іскерлік мінез-құлық кодексінің қағидаттары мен ережелерін іске асыру үшін орындалған іс-шаралар |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1           | 2-тарау. Әдеп және іскерлік мінез-құлық кодексінің қолданылуы, мақсаттары мен қағидаттары                          |                                                                                                                                       |
| 2           | Адалдық қағидаты                                                                                                   |                                                                                                                                       |
| 3           | Әділдік қағидаты                                                                                                   |                                                                                                                                       |
| 4           | Ашықтық қағидаты                                                                                                   |                                                                                                                                       |
| 5           | Қорғау қағидаты                                                                                                    |                                                                                                                                       |
| 6           | Мүдделер қақтығысын реттеудің алдын алу қағидаты                                                                   |                                                                                                                                       |
| 7           | Жауапкершілік қағидаты                                                                                             |                                                                                                                                       |
| 8           | Алаяқтық пен өкілеттіктерді теріс пайдалануға қарсы тұру қағидаты                                                  |                                                                                                                                       |
| 9           | Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл қағидаты                                                                       |                                                                                                                                       |
| 10          | Құжаттама мен есептілікті жүргізу және сақтау кезіндегі ұқыптылық пен дәлдік қағидаты                              |                                                                                                                                       |
| 11          | 3-тарау. Қызметкерлермен өзара іс-қимыл жасау                                                                      |                                                                                                                                       |
| 12          | § 1. Банктің міндеттемелері                                                                                        |                                                                                                                                       |
| 13          | § 2. Қызметкерлердің міндеттемелері                                                                                |                                                                                                                                       |
| 14          | § 3. Кез келген деңгейдегі банк басшыларының қосымша міндеттемелері                                                |                                                                                                                                       |
| 15          | 4-тарау. Банк акционерлерімен өзара қарым-қатынас                                                                  |                                                                                                                                       |
| 16          | 5-тарау. Клиенттермен және іскери серіктестермен қарым-қатынас                                                     |                                                                                                                                       |
| 17          | 6-тарау. Мемлекеттік органдардың өкілдерімен және бәсекелестермен өзара қарым-қатынас                              |                                                                                                                                       |
| 18          | 7-тарау. Біздің мінез-құлқымыз                                                                                     |                                                                                                                                       |
| 19          | § 1. Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл                                                                           |                                                                                                                                       |
| 20          | § 2. Мүдделер қақтығысы                                                                                            |                                                                                                                                       |
| 21          | § 3. Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл |                                                                                                                                       |
| 22          | § 4. Ақпаратты ашу                                                                                                 |                                                                                                                                       |
| 23          | § 5. Банк атынан коммуникациялар, көпшілік алдында сөйлеу, әлеуметтік желілердегі мінез-құлық                      |                                                                                                                                       |
| 24          | § 6. Құпия және инсайдерлік ақпарат                                                                                |                                                                                                                                       |
| 25          | 8-тарау. Әлеуметтік жауапкершілік                                                                                  |                                                                                                                                       |
| 26          | § 1. Қоршаған ортаны қорғау                                                                                        |                                                                                                                                       |
| 27          | § 2. Қайырымдылық және демеушілік                                                                                  |                                                                                                                                       |
| 28          | 9-тарау. Қорытынды ережелер                                                                                        |                                                                                                                                       |
| 29          | § 1. Нақты және ықтимал бұзушылықтар туралы хабарлау                                                               |                                                                                                                                       |
| 30          | § 2. Оқыту                                                                                                         |                                                                                                                                       |
| 31          | § 3. Кодексті өзгерту және толықтыру                                                                               |                                                                                                                                       |
| 32          | § 4. Кодексті бұзғаны үшін жауапкершілік                                                                           |                                                                                                                                       |

Бұзушылықтар болған жағдайда «Қазақстан Халық Банкі» АҚ әдеп және іскерлік мінез-құлық кодексі бойынша есеп

| реттік<br>№ | Есепті кезеңде тіркелген<br>«Қазақстан Халық Банкі»<br>АҚ әдеп және іскерлік мінез-<br>құлық кодексін бұзу | Бұзылған<br>қағидат,<br>тармақ | Анықтау әдісі<br>мен күні | Бұзушылықты шешу және<br>алдын алу үшін орындалған іс-<br>шаралар |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------|
|             |                                                                                                            |                                |                           |                                                                   |

1-ші және 2-қосымшалар 30.06.2025 жылғы № 32 ДКСОХ сәйкес өзгертілді