

Утвержден  
протоколом заочного заседания Совета директоров  
АО «Народный Банк Казахстана»  
от «18» июля 2022 года № 34

**Кодекс этики и делового поведения  
в АО «Народный Банк Казахстана»**

*«Мы помогаем людям воплощать мечты, используя глобальный опыт, вековую надежность бренда и профессионализм Halyk Group для экономического и социального процветания всего общества»*

### **Обращение Председателя Правления Шаяхметовой У.Б.**

*Соблюдение принципов деловой этики и ответственное поведение являются основными элементами корпоративной культуры в любой компании. Каждый из нас ежедневно принимает решения, которые могут иметь финансовые и репутационные последствия для Банка, а также влиять на людей и общество.*

*Являясь лидером рынка банковских услуг, мы несем на себе высокое звание крупнейшего Банка страны и поэтому должны придерживаться высоких стандартов обслуживания, соблюдать приверженность идее прозрачности и добросовестности ведения бизнеса.*

*В настоящем Кодексе представлена обновленная трактовка ценностей и принципов деятельности Halyk Bank, а также общие правила этики, которых должен придерживаться каждый, кто представляет наш Банк. Я полагаюсь на ответственное отношение каждого из членов своей команды.*

*Я верю, что Кодекс станет ориентиром при принятии верных решений, эталоном ведения открытого и честного бизнеса, а также ответственного и профессионально-этического поведения.*

*Все, что мы делаем сегодня, должно быть направлено на создание лучшего будущего, поэтому настоящий Кодекс призван помочь нам понять и верно оценить значение принимаемых мер и своих обязанностей в рамках поставленных задач.*

*Во многом то, как Halyk Bank воспринимается окружающими, зависит от каждого из нас. Поэтому я призываю всех внимательно ознакомиться и понять важность настоящего Кодекса, а также обеспечить соблюдение всех его положений при выполнении своих должностных обязанностей.*

*Я верю, что приверженность нашим корпоративным ценностям, следование этическим нормам и высоким стандартам поведения позволит Halyk Bank покорить новые высоты устойчивого развития, обеспечив лояльность всех заинтересованных сторон.*

*Репутация Банка зависит от поведения каждого из нас!*

## **Глава 1. Наши ценности**

1. На протяжении нескольких стратегических циклов мы сохраняем приверженность следующим ценностям, которые являются для нас основополагающими при построении отношений со всеми заинтересованными сторонами и обществом, в котором мы живем и работаем:

1) **клиентоориентированность:** мы понимаем потребности наших клиентов и стремимся направлять все наши ресурсы для того, чтобы предложить им наиболее эффективные решения для достижения целей;

2) **надежность:** мы неукоснительно соблюдаем общепризнанные принципы и нормы международного права, законодательство Республики Казахстан, а также внутренние положения и правила Банка;

3) **лидерство:** наши работники демонстрируют преданное отношение к делу, энтузиазм и энергичность, что позволяет нам занимать лидирующие позиции в обслуживании клиентов на всех сегментах рынка;

4) **социальная ответственность:** мы ориентированы на потребности и интересы всех слоев населения, а также вносим активный вклад в развитие общества и решение социальных вопросов;

5) **честность:** мы стремимся к безукоризненно честному ведению бизнеса во всех сферах деятельности, всегда и везде. Придерживаемся принципов прозрачности внутренних процессов, построения отношений с клиентами на основе взаимного уважения и доверия, поддержки добросовестного отношения к делу со стороны работников и соблюдения норм корпоративной этики;

6) **профессионализм:** мы нацелены на достижение высочайших стандартов профессиональной деятельности, открыты к инновациям и новым идеям. Наша основная задача – добросовестно, своевременно и на лучших условиях осуществлять все операции по обслуживанию клиентов, что обеспечит прочные и долгосрочные отношения с клиентами.

## **Глава 2. Применимость, цели и принципы Кодекса этики и делового поведения**

2. Настоящий Кодекс этики и делового поведения в АО «Народный Банк Казахстана» (далее – Кодекс) содержит обязательные стандарты этики и делового поведения и является проводником и ориентиром при принятии верных решений для каждого должностного лица и работника вне зависимости от занимаемой должности, является ли работа в АО «Народный Банк Казахстана» (далее – Банк) основной или по совместительству, а также для третьих лиц, привлекаемых по договору возмездного оказания услуг.

3. Наш долгосрочный успех зависит от соблюдения каждым работником положений настоящего Кодекса, законодательства Республики Казахстан и внутренних нормативных документов во всех аспектах нашей деятельности. Работая в единстве и оказывая поддержку друг другу, мы сможем достичь высоких стандартов качества банковских услуг, соблюдения нормативно-правовых требований и этических норм ведения бизнеса в финансовом секторе страны.

4. Кодекс разработан в соответствии с общепризнанными принципами и нормами международного права, законодательством Республики Казахстан, стандартами корпоративного управления, на основании Устава, Кодекса корпоративного управления и иных внутренних документов Банка, а также обычаев делового оборота.

5. Все документы Банка, в том числе оформляющие отношения с клиентами, деловыми партнерами, государственными органами, конкурентами и работниками, разрабатываются и утверждаются с учетом положений настоящего Кодекса. Эти документы в совокупности представляют собой четко сформулированную общую основу для обеспечения соответствия требованиям деловой этики и являются важными компонентами структуры норм деловой этики Банка.

6. Целями настоящего Кодекса являются:

1) закрепление миссии, ценностей, принципов, норм деловой этики и поведения, которыми руководствуются должностные лица и работники Банка в своей деятельности;

2) развитие единой корпоративной культуры, основанной на высоких этических стандартах, поддержание в коллективе атмосферы доверия, взаимного уважения и порядочности;

3) повышение и сохранение доверия к Банку со стороны его акционеров, клиентов, деловых партнеров, органов государственной власти, общественности и иных заинтересованных лиц, укрепление репутации открытого и честного участника финансового рынка;

4) содействие эффективному взаимодействию с заинтересованными лицами;

5) предотвращение нарушений норм действующего законодательства Республики Казахстан работниками Банка.

В случаях, когда этические стандарты, установленные настоящим Кодексом, являются более высокими, чем стандарты, определенные деловой практикой и применимым правом, Банк будет придерживаться стандартов настоящего Кодекса.

7. Кодекс определяет общие принципы деловой этики и делового поведения, которые помогают нам поступать правильно:

1) **принцип честности.** Мы придерживаемся и содействуем развитию культуры добросовестного поведения на каждом этапе своей деятельности, учитывая права и законные интересы сторон при взаимодействии с акционерами, клиентами, деловыми партнерами,

инвесторами, государственными органами, конкурентами, работниками и иными третьими лицами, содействуя им в получении необходимой информации. Стремимся к открытой деятельности, соблюдая взятые на себя обязательства в рамках договорных отношений с потребителями. Нетерпимо относимся к введению в заблуждение, использованию ложных, необоснованных предложений и заверений в отношении указанных в настоящем подпункте лиц;

2) **принцип справедливости.** Мы обеспечиваем равное и непредвзятое отношение к правам и недопущение дискриминации инвесторов, акционеров, работников и потребителей, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья, в любой форме;

3) **принцип открытости.** Мы обеспечиваем прозрачность своей деятельности, полное и своевременное раскрытие информации в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан. Способствуем наличию понятных и доступных клиентам (без дополнительных издержек для своевременного получения информации) правил предоставления финансовых услуг, правил и размера взимаемого финансовой организацией вознаграждения и дополнительных издержек. Своевременно уведомляем заинтересованные стороны о рисках, связанных с деятельностью Банка;

4) **принцип защиты.** Мы обеспечиваем:

- защиту клиентских активов (недопущение хищения средств клиентов);
- сохранность коммерческой, банковской тайны и другой конфиденциальной информации, ставшей известной нам в процессе осуществления профессиональных обязанностей в Банке;
- организацию приема и регистрации обращений потребителей, установление порядка подготовки и направления ответов на них;
- уважительное отношение к клиентам, недопущение ущемления их чести и достоинства, угроз в адрес клиентов и их имущества, а также психологического давления на них;
- оказание помощи и содействия в преодолении барьеров, препятствующих получению лицами с ограниченными возможностями финансовой услуги наравне с иными лицами;
- защиту персональных данных работников, клиентов, деловых партнеров;

5) **принцип предупреждения урегулирования конфликта интересов.** Мы понимаем, что осуществление Банком банковской деятельности, успешное решение задач и достижение целей, поставленных перед нами, возможны лишь при наличии в нем условий для предупреждения и урегулирования конфликта интересов. Поэтому при осуществлении профессиональной деятельности мы стремимся к предотвращению возникновения всевозможных конфликтов интересов, а в случае возникновения таковых – руководствуемся нормами Политики урегулирования конфликта интересов в АО «Народный Банк Казахстана» для их своевременного и благополучного разрешения;

6) **принцип ответственности.** Мы содействуем долгосрочному устойчивому развитию, повышению эффективности финансового рынка и росту доверия среди заинтересованных сторон, стремясь к осуществлению деятельности, соответствующей принципам ответственного ведения бизнеса;

7) **принцип противодействия мошенничеству и злоупотреблению полномочий.** Мы активно развиваем и проводим политику и осуществление эффективных процедур по выявлению, предупреждению и предотвращению потенциально сомнительных и неправомерных практик и моделей поведения работников Банка;

8) **принцип противодействия коррупции.** Банк в своей деятельности придерживается принципа полной нетерпимости к любому виду проявления коррупционных правонарушений. Банк не терпит взяточничества, коррупции или предоставления каких-либо льгот, независимо от того, связаны ли они с банковскими работниками или должностными лицами, государственными должностными лицами или любыми другими частными лицами;

9) **принцип внимательности и точности при ведении и хранении документации и отчетности.** При подготовке финансовой отчетности, предназначенной для руководства, инвесторов, регулятивных органов и других заинтересованных лиц, мы придерживаемся подготовки точной, полной и своевременной информации. Следим за тем, чтобы управленческие решения принимались на основании тщательного экономического анализа, опирающегося на исчерпывающую информацию о событиях, фактах и оценке краткосрочных и долгосрочных рисков.

### Глава 3. Взаимодействие с работниками

#### § 1. Обязательства Банка

8. Являясь крупнейшим банком в стране, Банк понимает, что персонал является одной из ключевых заинтересованных сторон, чьи компетенции, вовлеченность, единство и сплоченность являются основой успешного бизнеса в долгосрочной перспективе. Поэтому мы стремимся обеспечить работникам одинаково комфортную и безопасную рабочую среду со справедливыми условиями труда, равными возможностями участия в рабочих процессах, обучения и развития, способствующую реализации потенциала работников и уважительным межличностным отношениям, что в свою очередь вносит ценный вклад в достижение стратегических целей Банка.

9. Мы нетерпимо относимся к притеснениям, выраженным в любой форме, дискриминации по признаку расы, этнического происхождения, цвета кожи, гражданства, пола, сексуальной ориентации, ограниченных физических возможностей, религии, возраста, семейного статуса или положения, или любой другой категории, охраняемой законом, и гарантируем работникам защиту от проявлений, указанных в настоящем пункте, в соответствии с действующим законодательством.

Работник Банка, считающий, что ему не обеспечена защита от дискриминации, может обратиться по телефону доверия, номер которого размещен на интрасайте Банка «Халык-инфо». Позвонив по указанному телефону, работник может сообщить информацию о фактах нарушения принципов корпоративной этики, нарушения законодательства со стороны работников, в том числе руководителей Банка. При этом по его желанию обеспечивается анонимность обращения. Любые высказанные опасения будут восприниматься серьезно, в связи с чем будет проведено расследование сложившейся ситуации и будут приняты соответствующие меры.

10. Мы обеспечиваем прием на работу, установление оплаты труда и продвижение работников, руководствуясь исключительно их компетентностью, эффективностью, профессионализмом и личными качествами. Предоставляем равные возможности всем работникам и выносим все решения касательно трудовой деятельности на основе обоснованных деловых соображений, таких как опыт, навыки, образование, исполнение своих обязанностей и соблюдение основных ценностей Банка.

11. Мы безусловно следуем нормам трудового законодательства и выступаем за разумное и эффективное распределение рабочего времени, помня о важности баланса между работой и личной жизнью работников.

12. Не приемлем использование детского труда и любых форм принудительного труда, включая современное рабство и торговлю людьми.

13. Обеспечиваем справедливое и честное отношение к работникам, рассматривая конфликты и случаи возможного нарушения работниками своих обязанностей на основании проверенных фактов и достоверной информации.

14. Предоставляем молодым специалистам условия, способствующие скорейшей адаптации в коллективе, реализации их потенциала и эффективной работе.

15. Стремимся осуществлять свою деятельность безопасным образом и уделяем первоочередное внимание здоровью и безопасности наших работников, наших деловых партнеров и их работников, которые помогают нам в выполнении нашей деятельности.

16. Мы поощряем развитие культуры управления рисками, в которой каждый работник чувствует себя ответственным за снижение рисков осуществляемой деятельности. Работникам при выполнении своих обязанностей необходимо уделять особое внимание возможным рискам. Работникам необходимо информировать непосредственного или вышестоящего руководителя, Департамент безопасности, Управление внутренней безопасности либо обратиться по телефону доверия, номер которого размещен на интрасайте Банка «Халык-инфо», о наличии или вероятности возникновения рисков, которые могут повлечь потери для Банка, если они стали ему известны.

17. Стремимся нанимать квалифицированных работников, развивая их потенциал в период трудовой деятельности в Банке, поэтому обеспечиваем надлежащие условия и поощряем профессиональное развитие работников всеми доступными методами обучения (наставничество,

ротации, дистанционное обучение, корпоративные семинары, участие на внешних семинарах и тренингах) в порядке и на условиях, предусмотренных внутренними документами Банка. Некоторые обязанности в Банке требуют наличия сертификатов или других профессиональных удостоверений и документов. Поэтому каждый работник ответственен за поддержание квалификации, необходимой для выполнения своей работы. При истечении срока действия или отзыве документов, подтверждающих квалификацию работника, ему необходимо незамедлительно сообщить об этом своему непосредственному или вышестоящему руководителю.

## **§ 2. Обязательства работников**

18. Становясь членом нашей команды, работники принимают на себя следующие обязательства:

1) ознакомиться с положениями Кодекса и руководствоваться ими в своей ежедневной работе, избегать ненадлежащего поведения;

2) своевременно и качественно выполнять свои функциональные обязанности, стремясь к поиску оптимального решения и неся ответственность за итоговый результат своей работы;

3) в период трудовой деятельности соблюдать нормы деловой, профессиональной и общечеловеческой этики, проявлять уважение и благожелательное отношение к работникам Банка, деловым партнерам и клиентам Банка, руководствоваться высокими этическими стандартами, принимать обдуманные решения, основанные на честности, добросовестности и индивидуальной ответственности;

4) в целях минимизации негативных последствий и возникновения рисков для Банка и/или других коллег и/или лиц своевременно сообщать коллегам и/или руководству о допущенной ошибке или ошибке, обнаруженной в информационной системе и документах;

5) воздерживаться от любых действий (бездействия), допускающих или поощряющих возникновение ситуаций, которые могут повлечь нанесение ущерба деловой репутации, имиджу, иным нематериальным или материальным интересам Банка и его дочерних организаций, а также получение личного обогащения, иных выгод в результате неэтичного поведения. При сомнении в этичности своих действий (бездействия) или третьих лиц незамедлительно обратиться к своему непосредственному руководителю;

6) не допускать в отношении коллег, клиентов и партнеров дискриминации по половым, возрастным, расовым, политическим, религиозным и иным мотивам;

7) с уважением относиться ко всем, с кем имеет дело как представитель Банка, и вести себя честно по отношению к таким лицам;

8) понимать ценность культурных различий и не допускать дискриминации по расовой принадлежности, цвету кожи, вероисповеданию, возрасту, полу, сексуальной ориентации, семейному положению, этническому происхождению или иным мотивам;

9) ориентироваться в своей работе на общий результат, развивать умение работать в команде, охотно делиться с коллегами своими знаниями, опытом и идеями;

10) вежливо и с уважением относиться к коллегам, клиентам, партнерам, акционерам и другим заинтересованным лицам, с которыми Банк вступает во взаимодействие, быть терпимыми к чужому мнению, не допуская в общении употребление грубых выражений, вульгарных слов, жаргона и ненормативной лексики;

11) профессионально, эффективно и беспристрастно исполнять свои должностные обязанности, руководствуясь высокими этическими стандартами, регламентированные в Кодексе во взаимодействии с заинтересованными сторонами, интересами и приоритетами Банка, а также требованиями законодательства Республики Казахстан;

12) воздерживаться от любых действий, допускающих или поощряющих создание конфликтных ситуаций, проявление агрессии, угрозы, насилия и др. В случаях возникновения разногласий с коллегами, клиентами, деловыми партнерами и другими заинтересованными лицами, с которыми Банк вступает во взаимодействие, прилагать все разумные усилия для их разрешения;

13) развивать навыки общения для четкой формулировки сообщения, которое они хотят довести до своих коллег, подчиненных, руководителей, клиентов и партнеров и других заинтересованных лиц;

14) беречь корпоративные ресурсы Банка (включая, но не ограничиваясь: имущество, деньги, интеллектуальную собственность, репутацию, права, привилегии, информацию и их источники, документацию, 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;

15) уведомлять непосредственное руководство о попытках посторонних лиц получить доступ к конфиденциальной информации, а также об утрате или недостатке конфиденциальной информации, ее носителей, служебных удостоверений, пропусков, ключей и прочих фактах, которые могут привести к несанкционированному разглашению конфиденциальной информации;

16) при возникновении вопросов о применении настоящего Кодекса, сомнений об этичности своего поступка или поступка коллег, клиента, делового партнера и иных третьих лиц обратиться за разъяснением норм к своему непосредственному руководителю или обратиться по телефону доверия, номер которого размещен на интрасайте Банка «Халык-инфо». При возникновении вопросов об этичности поступка непосредственного или вышестоящего руководителя обратиться напрямую по телефону доверия или по другим каналам связи, указанным в § 1 главы 9 «Сообщение о фактических и потенциальных нарушениях».

### **§ 3. Дополнительные обязательства руководителей Банка любого уровня**

19. Руководители Банка, включая членов Совета директоров Банка и Правления Банка, а также руководителей структурных подразделений всех уровней, помимо обязательств, перечисленных в § 2 настоящей главы, принимают на себя обязательства:

1) обеспечить ознакомление с положениями Кодекса подчиненными работниками, соблюдение и руководство нормами Кодекса в их ежедневной работе;

2) принимать управленческие решения, соответствующие требованиям настоящего Кодекса, и стремиться личным примером показывать приверженность положениям Кодекса;

3) уделять время созданию кадрового резерва Банка, консультированию и наставничеству, сплочению коллектива в команду, объединенную общей миссией, ценностями и принципами;

4) не давать подчиненным работникам поручений и не создавать ситуаций, ставящих их в зависимое положение от выбора между выполнением выданного поручения и соблюдением законодательства Республики Казахстан, Кодекса и/или внутренних нормативных документов;

5) обеспечить беспристрастное и справедливое отношение ко всем работникам Банка без исключения, не допускать проявления любых форм дискриминации работников, а также любых форм протекционизма, предоставления незаконных льгот и привилегий отдельным категориям работников;

6) оказывать внимание и поддержку, когда работники инициируют обсуждение этических вопросов;

7) создавать атмосферу доброжелательности, доверия и открытости:

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

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

8) оценивая деятельность работника, учитывать соблюдение им требований Кодекса и его вклад в формирование принятой Кодексом культуры поведения в Банке;

9) поддерживать стремление работников к активному взаимодействию подчиненных работников с ответственными подразделениями Банка по вопросам этики;

10) обеспечить недопустимость преследования в отношении работника, который выражает озабоченность или на разумных основаниях сообщает о фактическом или предполагаемом

нарушении настоящего Кодекса, внутренних нормативных документов или законодательства Республики Казахстан;

11) разъяснять подчиненному работнику при его обращении с вопросом, касающимся применения настоящего Кодекса, сомнения об этичности поступка самого работника или поступка коллег, клиента, делового партнера и иных третьих лиц. Если при разъяснении работнику вопросов, указанных в настоящем подпункте, у руководителя возникает затруднение, ему необходимо обратиться в ответственное подразделение Банка по вопросам этики.

#### **Глава 4. Взаимоотношения с акционерами Банка**

20. Мы проводим единую и последовательную политику по взаимоотношениям с акционерами, базирующуюся на принципах корпоративного управления, закрепленных в Кодексе корпоративного управления Банка.

21. Основополагающими принципами во взаимодействии с акционерами являются:

1) обеспечение акционерам реальной возможности для реализации их права на участие в управлении Банком;

2) создание для акционеров Банка реальной возможности участвовать в распределении чистого дохода Банка (получение дивидендов);

3) обеспечение своевременного и полного представления акционерам Банка достоверной информации, касающейся финансового положения Банка, экономических показателей, результатов деятельности, структуры управления Банком, в целях обеспечения возможности принятия обоснованных решений акционерами Банка и инвесторами;

4) обеспечение равного отношения ко всем категориям акционеров Банка;

5) определение этических норм для акционеров Банка.

22. Мы стремимся к обеспечению долгосрочного благосостояния акционеров Банка путем повышения капитализации, реализации сбалансированных стратегических задач и снижения рисков в своей деятельности.

#### **Глава 5. Взаимоотношения с клиентами и деловыми партнерами**

23. Нашим работникам необходимо помнить, что построение отношений с потенциальными и существующими клиентами, деловыми партнерами независимо от их юридического или социального статуса, вида деятельности, материального положения, длительности периода обслуживания в Банке, возраста, вероисповедания, половой и национальной принадлежности, а также с представителями государственных органов возможны при выполнении следующих обязательств:

1) прилагать усилия для минимизации любых рисков клиента и делового партнера Банка. Однако минимизация рисков для клиента и делового партнера не должна приводить к повышению рисков Банка;

2) на законности, уважительном отношении, добросовестности;

3) нерушимости обязательств принятых обязательств;

4) своевременности и полноты раскрытия предусмотренной законодательством Республики Казахстан информации;

5) приоритета решения разногласий путем переговоров перед судебным разбирательством;

6) недопустимости проявления грубости, оскорбительных жестов или выражений, агрессивного, недоброжелательного, невнимательного или пренебрежительного отношения к нашим существующим и потенциальным клиентам и деловым партнерам;

7) недопустимости совершения мошеннических действий;

8) недопустимости безосновательного отказа работника Банка от выполнения возложенных на него служебных обязанностей по отношению к клиенту, деловому партнеру и представителям государственных органов;

9) недопустимости принятия для себя лично и/или своих родных и близких денег и/или иных материальных благ (в том числе услуг, а также персональных льгот и преференций)

за исполнение своих прямых обязанностей в отношении клиентов и деловых партнеров Банка, а также ускорение процесса выполнения банковских операций.

24. Мы стремимся к выполнению договорных обязательств и дорожим деловыми отношениями. Всегда ведем переговоры о заключении договоров на основе принципов взаимоуважения и взаимной выгоды. При выстраивании деловых отношений стремимся к оказанию качественных услуг на высоком профессиональном уровне. В случае возникновения спора стремимся прийти к оптимальному и справедливому решению для всех сторон.

25. Внимательно рассматриваем и своевременно реагируем на замечания, жалобы и претензии, поступающие в адрес Банка со стороны акционеров, клиентов, вкладчиков, кредиторов, деловых партнеров.

26. Прилагаем все усилия для недопущения коррупционных и других противоправных действий как со стороны государственных органов, так и со стороны должностных лиц и работников Банка. Банк осуществляет взаимоотношения с государственными органами в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, Уставом и внутренними документами Банка, а также положениями Кодекса корпоративного управления на основе независимости сторон.

27. Работники Банка:

1) обязаны своевременно и полно представлять клиентам Банка информацию обо всех касающихся их условиях банковских операций, если это входит в должностные обязанности, компетенцию и определено внутренними документами Банка;

2) обязаны уважительно и внимательно относиться к клиентам и деловым партнерам при исполнении своих служебных обязанностей, своевременно реагировать на замечания, жалобы и претензии в адрес Банка;

3) не вправе разглашать тайну банковского счета и банковского вклада, операций по счету и сведений о клиентах, а также иные сведения, которые могут нанести ущерб деловой репутации, иным нематериальным или материальным интересам клиентов, если раскрытие такой информации не предусмотрено законодательством Республики Казахстан;

4) не вправе принимать имущество, услуги, а также заключать договоры, предоставляющие право на получение имущества, услуг в виде вознаграждения за осуществленную деятельность в качестве работника Банка;

5) не вправе осуществлять какие-либо действия, порочащие деловую репутацию, честь и достоинство клиентов и деловых партнеров Банка, а также разглашать информацию, носящую конфиденциальный характер, а также банковскую и коммерческую тайну, ставшую известной работникам Банка в результате осуществления ими своих служебных обязанностей в отношении клиентов и деловых партнеров Банка;

6) не вправе передавать при осуществлении операций на финансовых рынках в силу своих служебных обязанностей известную им служебную информацию для заключения сделок третьими лицами, а также проводить операции в своих интересах с опережением выполнения поручений клиентов и деловых партнеров Банка.

28. В случае, если работник Банка располагает информацией о совершении недобропорядочных и/или незаконных действий (бездействий) со стороны клиентов или деловых партнеров, а также иных лиц в отношении Банка, он обязан незамедлительно сообщить об этом руководству Банка.

## **Глава 6. Взаимоотношения с представителями государственных органов и конкурентами**

29. Наши отношения с представителями государственных органов, общественностью, а также организациями-конкурентами строятся на следующих принципах:

- 1) соблюдение требований законодательства Республики Казахстан;
- 2) соблюдение норм корпоративной и деловой этики;
- 3) честность, открытость и взаимное уважение;
- 4) независимость и беспристрастность сторон.

30. Мы взаимодействуем с государственными органами в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, Уставом и внутренними документами Банка, а также положениями Кодекса корпоративного управления и настоящего Кодекса.

31. Прилагаем все усилия для недопущения коррупционных и других противоправных действий как со стороны государственных органов, так и со стороны должностных лиц и работников Банка.

32. В своих взаимоотношениях с конкурирующими организациями мы руководствуемся в первую очередь принципом честной и свободной конкуренции. Работникам Банка следует воздерживаться от заявлений, ставящих под сомнение профессиональное поведение конкурентов, а также не поддерживать подобные заявления третьих лиц. Мы также понимаем, что информация наших конкурентов конфиденциальна, и собираем информацию о них только в тех случаях, когда она общедоступна или когда ее использование не нарушает правовые или контрактные обязательства.

## **Глава 7. Наше поведение**

### **§ 1. Противодействие коррупции**

33. Все члены команды Банка при исполнении своих функциональных обязанностей руководствуются принципом противодействия коррупции в любых обстоятельствах и считают своим долгом содействовать повышению уровня антикоррупционной культуры в обществе, не принимая коррупцию в любых ее формах проявлениях. Членам Совета директоров Банка, членам Правления Банка и работникам Банка запрещено прямо или косвенно, лично или через посредничество третьих лиц участвовать в коррупционных действиях, предлагать и получать взятки, злоупотреблять полномочиями, осуществлять коммерческий подкуп в целях упрощения административных и прочих процедур либо в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для себя или для третьих лиц. Не допускаются подарки членам семьи, родственникам, не являющимся членами семьи, или иным близким лицам работника Банка, переданные в связи с совершением таким работником каких-либо действий (бездействия), связанных с его функциональными и должностными обязанностями в Банке.

34. Подарки и представительские расходы, предоставляемые от имени Банка, либо подарки, получаемые членами Совета директоров Банка, членами Правления Банка и работниками Банка в связи с выполнением должностных обязанностей от физических лиц или юридических лиц, должны соответствовать существующим деловым обычаям, требованиям действующего законодательства Республики Казахстан и внутренним нормативным документам Банка.

35. Каждому работнику Банка необходимо с осторожностью оценивать тип, ценность, сумму, обстоятельства и повод предлагаемого или полученного подарка или знака гостеприимства, так как это может создать необоснованное ожидание со стороны третьего лица или впечатление того, что работник оказывает предпочтение третьему лицу по причинам личной выгоды, а не по обоснованным коммерческим соображениям.

Понятие и толкование подарков и знаков гостеприимства варьируется в зависимости от разных точек зрения, поэтому получение подарков и знаков гостеприимства не должно иметь потенциального влияния на процесс принятия решения.

36. Мы ожидаем от своих клиентов, контрагентов, партнеров соблюдения требований законодательства Республики Казахстан, требований настоящего Кодекса в части противодействия коррупции и Антикоррупционной политики Банка.

### **§ 2. Конфликт интересов**

37. Мы обеспечиваем принятие решений, свободных от личной заинтересованности должностного лица и любого работника, принимающего решения, на каждом этапе данного процесса.

При осуществлении трудовой деятельности в Банке наша личная заинтересованность не должна влиять на объективное и беспристрастное исполнение должностных обязанностей.

38. Чтобы минимизировать и исключить возникновение конфликта интересов, нам необходимо принимать решения, исходя из приоритетов и интересов Банка, добросовестно исполнять свои функциональные обязанности, своевременно сообщать о возникновении конфликта интересов, не допускать посторонней деловой деятельности, которая отнимает существенную часть рабочего времени или каким-либо иным образом отрицательно сказывается на деятельности Банка.

39. В случае возникновения конфликта интересов необходимо принять соответствующие меры для урегулирования конфликта интересов в порядке, определенном Политикой урегулирования конфликта интересов в АО «Народный Банк Казахстана».

### **§ 3. Противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма**

40. Мы хорошо знаем наших клиентов и другие стороны, с которыми мы ведем бизнес, и соблюдаем применимые стандарты противодействия легализации доходов, полученных незаконным путем. В случаях, когда мы подозреваем преступное поведение, мы принимаем соответствующие меры, направляем программы осуществления внутреннего контроля в рамках противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма на предотвращение использования услуг, операций и сделок, в том числе международных, для легализации денег, полученных преступным путем, и финансирования террористической деятельности. Мы не ведем никакой деятельности в нарушение применимых экономических санкций и не оказываем услуги, которые могли бы позволить клиентам нарушать применимое законодательство о санкциях.

41. Мы стремимся обеспечить соблюдение требований законов, относящихся к нашему бизнесу, и придерживаемся культуры высокой честности и нетерпимости к любым нарушениям требований законодательства, применимого к деятельности Банка. Это включает в себя, в том числе, надзор за рисками, связанными с отмыванием доходов, полученных преступным путем, и финансированием терроризма, включая их своевременное обнаружение, предотвращение и эффективное реагирование.

### **§ 4. Раскрытие информации**

42. Мы обеспечиваем прозрачность и объем информации о своей деятельности в рамках действующего законодательства Республики Казахстан и требований финансового регулятора. Раскрывая информацию, мы руководствуемся принципами достоверности, регулярности, доступности, оперативности ее предоставления, баланса между открытостью Банка и соблюдением законодательных норм и коммерческих интересов.

### **§ 5. Коммуникации от имени Банка, публичные выступления, поведение в социальных сетях**

43. Открытое и честное общение является важным условием для поддержания доверия наших клиентов, акционеров и других заинтересованных сторон. Мы взаимодействуем со средствами массовой информации (далее – СМИ) только через подразделение, ответственное за связи с общественностью. Все заявления и информация, предоставляемые СМИ, предварительно согласовываются с Департаментом маркетинга и PR. Если наш работник получил запрос от СМИ о предоставлении какой-либо информации, связанной с деятельностью Банка, ему необходимо направить запрос своему руководителю. Каждый руководитель должен направлять такие запросы в Департамент маркетинга и PR.

44. Мы внимательно относимся к тому, какую информацию, включая сообщения, мы транслируем и распространяем через сети интернет или любые другие каналы связи. Наши работники понимают, что для аудитории они в первую очередь являются представителями Банка,

вне зависимости от того, находятся они на рабочем месте или нет. Это означает, что личная страница работников может ассоциироваться со страницей Банка.

Выражая определенные взгляды по вопросам событий в обществе, стране и мире при публичных выступлениях, публикациях или общении на интернет-форумах, в социальных сетях или участии во внешних диалогах, или другом ином информационном поле, мы ясно даем понять, что это наши собственные взгляды, которые не обязательно совпадают с мнением Банка.

45. Мы также не выдаем взгляды других людей за свои собственные и соблюдаем законодательство об авторском праве и интеллектуальной собственности. Нам следует помнить о том, что информация, которая размещается как в интернете, так и на внутренних ресурсах Банка, часто защищена авторским правом, и нам может потребоваться разрешение на дальнейшее распространение такой информации. Не менее важно и то, чтобы наши работники не выдавали результаты чужой работы за свои. Поэтому при подобной публикации необходимо указывать автора материала. В противном случае может последовать обвинение в плагиате.

## **§ 6. Конфиденциальная и инсайдерская информация**

46. Мы дорожим доверием наших клиентов, друг друга (работников и руководства), партнерами, с которыми мы ведем бизнес, и иными лицами, с которыми взаимодействуем. Нам важно защитить конфиденциальность информации независимо от способа, которым мы ее получили: будь то устный разговор, передача на бумажном носителе, по электронной почте или в какой-либо другой форме. Мы соблюдаем конфиденциальность и неприкосновенность частной информации наших клиентов, работников и иных лиц, с которыми мы ведем бизнес.

47. Мы получаем, храним, используем, передаем, блокируем и уничтожаем персональные данные, клиентскую и прочую конфиденциальную информацию, используя прозрачные и вызывающие доверие методы в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан. Доступ к такой информации для работников Банка предоставляется только по мере необходимости и в рамках полномочий, определенных внутренними нормативными документами Банка.

48. Наши работники:

- 1) обрабатывают персональные данные с надлежащей осторожностью в соответствии с внутренними нормативными документами Банка и только в определенных законных целях;
- 2) обеспечивают соблюдение соответствующих договорных гарантий с третьими сторонами и поставщиками услуг;
- 3) защищают информацию, а также физические и электронные активы, к которым у них имеется доступ. Это подразумевает их защиту от преднамеренных угроз и случайной потери.

49. Мы собираем и храним информацию о клиенте только в целях, не противоречащих законодательству Республики Казахстан.

50. Мы помним, что наши обязательства по соблюдению конфиденциальности информации не прекращаются, когда мы прекращаем свою деятельность.

51. Никогда не совершаем сделки на основании инсайдерской информации, которую узнали в процессе своей работы в Банке, и не раскрываем такую информацию ненадлежащим образом. Наш Банк обеспечивает соблюдение норм законодательства Республики Казахстан и иностранного законодательства, регламентирующего вопросы использования инсайдерской информации, а также повышение уровня деловой репутации, поддержание высокой степени корпоративного управления, обеспечения стабильности Группы «Халык». С перечнем инсайдерской информации, порядком контроля за распоряжением и использованием инсайдерской информации Банка, дочерних организаций Банка и других юридических лиц, в отношении которых Банк признан инсайдером, порядком и условиями ее раскрытия, ведения списка инсайдеров, ограничениями, установленными для инсайдеров можно ознакомиться в Правилах внутреннего контроля за распоряжением и использованием инсайдерской информации в АО «Народный Банк Казахстана».

## **Глава 8. Социальная ответственность.**

### **§ 1. Защита окружающей среды**

52. Мы стремимся к минимизации прямого и косвенного воздействия на биологические и физические природные системы, обеспечению оптимального использования ограниченных ресурсов, применению и поддержке применения экологических, энерго- и материалосберегающих технологий, минимизации негативного влияния на окружающую среду в ходе своей деятельности и при принятии корпоративных решений. Банк соблюдает установленные законодательством лимиты негативного воздействия на окружающую среду.

53. Мы стремимся разрабатывать и внедрять наши продукты и услуги экологически безопасным способом. Это означает, что мы обращаем внимание на то, как наша деятельность влияет на окружающую среду.

54. Мы постоянно работаем над уменьшением неблагоприятного воздействия нашей деятельности на окружающую среду, стремясь не только эффективно и разумно использовать ресурсы, такие как энергия, вода и сырье внутри Банка, но и поддерживать проекты, связанные с переработкой сырья и зеленой энергетикой.

55. Каждый работник Банка несет персональную ответственность за соблюдение применимого законодательства, настоящего Кодекса и Экологической политики Банка, а также за принятие всех необходимых мер предосторожности во избежание экологических инцидентов.

### **§ 2. Благотворительность и спонсорство**

56. Мы осознаем свою социальную ответственность перед общественностью. Одним из основных принципов нашей деятельности является ориентированность на потребности и интересы работников Банка, населения в регионах присутствия Банка и общества в целом. Банк стремится вносить активный вклад в развитие общества и решение социальных вопросов в соответствии с внутренними документами Банка.

Поддержка различных социально ориентированных благотворительных и спонсорских проектов как на национальном, так и на региональном уровнях – неотъемлемая часть бизнеса АО «Народный Банка Казахстана». При их реализации мы, в первую очередь, нацелены на создание ценностей для всего общества.

Мероприятия Банка в сфере социальной поддержки и благотворительности реализуются в соответствии с Правилами оказания благотворительной помощи АО «Народный Банка Казахстана» и основываются на открытости, построении диалога, взаимодействии, партнерстве, прозрачности и финансовой устойчивости. При этом мы поддерживаем работников в их стремлении внести вклад в благотворительность на добровольной основе.

57. Приоритетными направлениями нашей социальной деятельности являются финансирование проектов в здравоохранении, образовании, поддержка культуры, искусства, массового и профессионального спорта, охрана окружающей среды.

## **Глава 9. Заключительные положения**

### **§ 1. Сообщение о фактических и потенциальных нарушениях**

58. У Банка твердая позиция ведения бизнеса на основе этических принципов и стандартов в соответствии с законами, регулирующими банковскую деятельность. Поэтому Банк проводит служебные проверки обо всех предполагаемых нарушениях законодательства, настоящего Кодекса и внутренних нормативных документов Банка, которые имеют отношение к Банку и стали нам известны.

Работники Банка могут в любое время сообщить о фактических и потенциальных нарушениях законодательства, настоящего Кодекса и внутренних нормативных документов или о потенциально неэтичной или ненадлежащей деловой практике своему непосредственному либо вышестоящему руководителю либо в Департамент безопасности, Управление внутренней

безопасности, Департамент комплаенс-контроля и Департамент управления персоналом. Кроме этого, любое стороннее лицо, не являющееся работником Банка, но знающее о вышеуказанных нарушениях, также может сообщить о них в перечисленные службы Банка.

59. Сообщить информацию возможно:

- 1) по телефону доверия, номер которого размещен на интрасайте Банка «Халык-инфо»: +7-727-259-68-78;
- 2) через мессенджеры WhatsApp/Telegram по номеру +7-778-978-54-18;
- 3) по адресу электронной почты: [helpline@halykbank.kz](mailto:helpline@halykbank.kz).

При этом Банк, в целях защиты информаторов, гарантирует конфиденциальность и анонимность (при необходимости) обращения в рамках действующего законодательства Республики Казахстан. Банк запрещает преследовать любое лицо, на разумных основаниях сообщаемое о предполагаемом нарушении законодательства, настоящего Кодекса и внутренних нормативных документов Банка или о потенциально неэтичной или ненадлежащей деловой практике.

60. Если работник или стороннее лицо, сообщившие о нарушениях, считают, что подверглись преследованию или акту возмездия за сообщение или намерение сообщить о фактическом или потенциальном нарушении, то им необходимо незамедлительно проинформировать об этом любого работника Управления внутренней безопасности.

## **§ 2. Обучение**

61. Чтобы помочь нашим работникам правильно выполнять свою работу, руководствуясь нормами настоящего Кодекса, мы проводим обучение, в ходе которого в доступной форме разъясняем его положения. При назначении курса об этике и деловом поведении каждый работник получает уведомление на корпоративную электронную почту.

## **§ 3. Изменение и дополнение Кодекса**

62. Утверждение Кодекса, а также внесение в него изменений и дополнений осуществляется в соответствии с общепризнанными принципами нормами международного права, законодательством Республики Казахстан по решению Совета директоров Банка на основании рекомендации Комитета по кадрам и вознаграждениям Совета директоров Банка (далее – Комитет по кадрам) и ходатайства Правления Банка.

63. Вопросы о совершенствовании этических стандартов, направленных на повышение корпоративной культуры в Банке, в том числе соответствующее обучение работников, рассматривает Комитет по кадрам предварительно с выдачей рекомендаций Совету директоров Банка.

## **§ 4. Ответственность за нарушение Кодекса**

64. Мы ожидаем, что все наши работники будут выполнять свои обязанности в соответствии с целями Банка, ценностями, настоящим Кодексом, внутренними нормативными документами Банка и законодательством Республики Казахстан. При нарушении положений Кодекса и внутренних нормативных документов Банка к работникам могут быть применены меры дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Республики Казахстан. В случаях нарушения законодательства Республики Казахстан для работников предусмотрена гражданская и уголовная ответственность.

65. Мониторинг исполнения Кодекса осуществляет Департамент по управлению персоналом Банка. Ответственность за соблюдение Кодекса несут структурные подразделения по своему профильному направлению, предоставляя информацию в Департамент управления персоналом для консолидированной отчетности на рассмотрение Комитетом по кадрам согласно приложению 1 к настоящему Кодексу и при наличии нарушений согласно приложению 2 к настоящему Кодексу не реже 1 (одного) раза в год.

Пункт 65 изменен ПЗЗСД от 30.06.2025г. №32

Приложение 1  
к Кодексу этики и делового поведения  
в АО «Народный Банк Казахстана»

**Отчет о соблюдении работниками Банка принципов и положений Кодекса этики и делового поведения в АО «Народный Банк Казахстана»**

| №<br>п/п | Принципы и положения Кодекса этики и делового поведения в<br>АО «Народный Банк Казахстана»                     | Мероприятия, выполненные для<br>реализации принципов и положений<br>Кодекса этики и делового поведения<br>в АО «Народный Банк Казахстана» |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | Глава 2. Применимость, цели и принципы Кодекса этики и делового поведения                                      |                                                                                                                                           |
| 2        | Принцип честности                                                                                              |                                                                                                                                           |
| 3        | Принцип справедливости                                                                                         |                                                                                                                                           |
| 4        | Принцип открытости                                                                                             |                                                                                                                                           |
| 5        | Принцип защиты                                                                                                 |                                                                                                                                           |
| 6        | Принцип предупреждения урегулирования конфликта интересов                                                      |                                                                                                                                           |
| 7        | Принцип ответственности                                                                                        |                                                                                                                                           |
| 8        | Принцип противодействия мошенничеству и злоупотреблению полномочий                                             |                                                                                                                                           |
| 9        | Принцип противодействия коррупции                                                                              |                                                                                                                                           |
| 10       | Принцип внимательности и точности при ведении и хранении документации и отчетности.                            |                                                                                                                                           |
| 11       | Глава 3. Взаимодействие с работниками                                                                          |                                                                                                                                           |
| 12       | § 1. Обязательства Банка                                                                                       |                                                                                                                                           |
| 13       | § 2. Обязательства работников                                                                                  |                                                                                                                                           |
| 14       | § 3. Дополнительные обязательства руководителей Банка любого уровня                                            |                                                                                                                                           |
| 15       | Глава 4. Взаимоотношения с акционерами Банка                                                                   |                                                                                                                                           |
| 16       | Глава 5. Взаимоотношения с клиентами и деловыми партнерами                                                     |                                                                                                                                           |
| 17       | Глава 6. Взаимоотношения с представителями государственных органов и конкурентами                              |                                                                                                                                           |
| 18       | Глава 7. Наше поведение                                                                                        |                                                                                                                                           |
| 19       | § 1. Противодействие коррупции                                                                                 |                                                                                                                                           |
| 20       | § 2. Конфликт интересов                                                                                        |                                                                                                                                           |
| 21       | § 3. Противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма |                                                                                                                                           |
| 22       | § 4. Раскрытие информации                                                                                      |                                                                                                                                           |
| 23       | § 5. Коммуникации от имени Банка, публичные выступления, поведение в социальных сетях                          |                                                                                                                                           |
| 24       | § 6. Конфиденциальная и инсайдерская информация                                                                |                                                                                                                                           |
| 25       | Глава 8. Социальная ответственность                                                                            |                                                                                                                                           |
| 26       | § 1. Защита окружающей среды                                                                                   |                                                                                                                                           |
| 27       | § 2. Благотворительность и спонсорство                                                                         |                                                                                                                                           |
| 28       | Глава 9. Заключительные положения                                                                              |                                                                                                                                           |
| 29       | § 1. Сообщение о фактических и потенциальных нарушениях                                                        |                                                                                                                                           |
| 30       | § 2. Обучение                                                                                                  |                                                                                                                                           |
| 31       | § 3. Изменение и дополнение Кодекса                                                                            |                                                                                                                                           |
| 32       | § 4. Ответственность за нарушение Кодекса                                                                      |                                                                                                                                           |

Приложение 2  
к Кодексу этики и делового поведения  
в АО «Народный Банк Казахстана»

**Отчет по Кодексу этики и делового поведения в АО «Народный Банк Казахстана»  
при наличии нарушений**

| <b>№<br/>п/п</b> | <b>Нарушение Кодекса этики и<br/>делового поведения<br/>в АО «Народный Банк<br/>Казахстана», зафиксированное<br/>за отчетный период</b> | <b>Нарушенный<br/>принцип, пункт</b> | <b>Способ и дата<br/>обнаружения</b> | <b>Мероприятия,<br/>выполненные для<br/>разрешения и<br/>предупреждения<br/>нарушения</b> |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  |                                                                                                                                         |                                      |                                      |                                                                                           |

Приложение 1 и 2 изменен ПЗЗСД от 30.06.2025г. №32