



Кодекс корпоративной этики работников АО «Банк ЦентрКредит»

Утверждено
Постановлением Совета Директоров
АО «Банк ЦентрКредит»
№54 от 04.04.2014 г.
с изменениями и дополнениями
Постановления Совета директоров
АО «Банк ЦентрКредит»
№93 от 03.06.2014 г.
№177 от 21.10.2014 г.
№106 от 16.06.2016 г.
№214 от 21.11.2016 г.
№47 от 29.03.2017 г.
№117 от 02.08.2017 г.
№216 от 25.08.2018 г.
№3-0729-02 от 29.07.2019 г.
№3-0317-02 от 17.03.2020 г.
№3-0722-04 от 22.07.2020 г.
№3-1023-01 от 23.10.2020 г.
№3-0702-06 от 02.07.2021 г.
№3-1130-04 от 30.11.2021 г.
№0412/3 от 12.04.2023 г.
№0815/9 от 15.08.2023 г.

Одобрено
Решением Правления
АО «Банк ЦентрКредит»
№ 79 от 11.03.2014 г.
с изменениями и дополнениями
Решения Правления
АО «Банк ЦентрКредит»
№185 от 12.05.2014 г.
№582 от 23.09.2014 г.
№432 от 16.05.2016 г.
№1055 от 10.11.2016 г.
№141 от 06.03.2017 г.
№483 от 03.07.2017 г.
№627 от 13.08.2018 г.
№3-0724-28 от 24.07.2019 г.
№3-0305-03 от 05.03.2020 г.
№3-0702-12 от 02.07.2020 г.
№3-1012-06 от 12.10.2020 г.
№3-0617-03 от 17.06.2021 г.
№3-1108-04 от 08.11.2021 г.
№0316/03 от 16.03.2023 г.
№0807/2 от 07.08.2023 г.

Содержание

1. Введение
2. Общие положения
3. Термины и определения
4. Взаимоотношения Банка с акционерами и инвесторами
5. Взаимоотношения Банка с клиентами
6. Взаимоотношения Банка с поставщиками и подрядными организациями
7. Взаимоотношения Банка с работниками
8. Взаимоотношения Банка с представителями государственных органов общественностью и конкурентами.
9. Корпоративные ценности
10. Критерии поведения работников Банка
11. Заключительные положения
12. Приложения

Раздел 1. Введение

Кодекс корпоративной этики является основой успеха Банка.

Мы – работники Банка, знаем о том, что Кодекс корпоративной этики является залогом процветания акционеров, внушает доверие клиентам Банка. Мы знаем о том, что Кодекс корпоративной этики рождает в работниках Банка чувство гордости и стремление достигнуть наилучших результатов в своей работе.

Мы обязуемся активно реализовывать на практике принципы этики, которые берутся за норму определения ценностей и стандартов поведения.

Мы, благодаря рациональным решениям и прозрачным управленческим действиям, прикладываем максимум усилий в увеличение привлекательности Банка для инвесторов.

Мы всегда думаем и действуем с позиции клиента. Проявление внимания к индивидуальным потребностям каждого клиента – основа нашей политики.

Мы – частица общества, со всей ответственностью вносим свой вклад в развитие социального гражданского общества.

Раздел 2. Общие положения

1. Кодекс корпоративной этики работников АО «Банк ЦентрКредит» (далее – Кодекс) - это свод корпоративных правил, принципов и стандартов поведения, которые следует соблюдать всем работникам АО «Банк ЦентрКредит» (далее – Банк) при исполнении ими служебных обязанностей, во взаимоотношениях между собой, с акционерами, клиентами, деловыми партнерами, органами государственной власти, общественностью и иными заинтересованными лицами при осуществлении банковской деятельности.

2. Настоящий Кодекс разработан в соответствии с законодательством РК, общепринятыми положениями деловой культуры, и иными ВНД Банка.

3. Настоящий Кодекс корпоративной этики распространяется на всех работников Банка, а также на всех работников дочерних организаций вне зависимости от занимаемой должности.

4. Все работники Банка должны придерживаться стандартов поведения, соответствующих корпоративным ценностям Банка. Стандарты поведения подразумевают следование принципам **честности, профессионализма, оперативности и доброжелательности** в общении с внутренними и внешними клиентами Банка. Гармоничность и прозрачность этих компонентов – залог здорового и устойчивого имиджа Банка.

5. При приеме на работу в Банк работник Банка должен ознакомиться с настоящим Кодексом. Подтверждением ознакомления и его соблюдения является подписанный работником Трудовой договор с приложениями.

6. Все работники Банка должны помнить о том, что они являются его представителями. Каждый работник Банка несет ответственность за поддержание высокого уровня доверия общества к деятельности Банка. Где бы Вы ни были - за рубежом или на территории Республики Казахстан - помните, что Вы – представитель АО «Банк ЦентрКредит».

Раздел 3. Термины и определения

Банковская тайна – включает в себя сведения о клиентах и корреспондентах банков, их операциях и взаимоотношениях с банками, связанных с получением банковских услуг, в том числе без ограничения: информацию о наличии, владельца и номерах банковских счетов и корреспондентов банков, остатках и движении денег на этих счетах и счетах самого банка, ограничениях на перечисленных счетах (решениях и (или) распоряжениях государственных органов о приостановлении расходных операций, арестах, залогах), операциях клиентов и корреспондентов и самого банка (за исключением общих условий проведения банковских операций), а также наличии, владельцах, характере и стоимости имущества клиентов, находящегося на хранении в сейфовых ящиках, шкафах и помещениях банка, информацию о получении клиентами кредитов (кроме случаев, определенных в статье 50 закона Республики Казахстан «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан»), проведении операций по платежам и (или) переводам денег, в том числе выполненным без открытия банковского счета.

Близкие родственники – родители (родитель), дети, усыновители (удочерители), усыновленные (удочеренные), полнородные и неполнородные братья и сестры, дедушка, бабушка, внуки.

Родственники - лица, находящиеся в родственной связи, имеющие общих предков до прадедушки и прабабушки

Руководитель структурного подразделения и их групп в Банке, является ответственными за организацию и осуществление внутреннего и комплаенс-контроля в возглавляемом им структурном подразделении. Руководитель структурного подразделения может совмещать функции риск-координатора.

Руководители структурных подразделений и их групп в Банке обладают профессиональными качествами, необходимыми для выполнения функций и достижения целей возглавляемого подразделения.

Заинтересованное лицо – физическое лицо или юридическое лицо, заинтересованное в получении каких-либо интересов, связанных с решением работников Банка, занимающихся определенной деятельностью.

Коммерческая тайна – информация, которая имеет действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности ее третьим лицам, к ней нет свободного доступа на законном основании, и обладатель информации принимает меры к охране ее конфиденциальности.

Конфликт интересов - ситуация, при которой возникает противоречие между личной заинтересованностью должностных лиц Банка, его акционеров и (или) его работников и надлежащим исполнением ими своих должностных полномочий или имущественными и иными интересами Банка и (или) его работников и (или) клиентов, которое повлечет за собой неблагоприятные последствия для Банка и (или) его клиентов.

Руководящий работник Банка – признаются руководители и члены органов управления, руководитель исполнительного органа, его заместитель и члены исполнительного органа, иные руководители Банка, осуществляющие координацию и (или) контроль за деятельностью структурных подразделений Банка и обладающие правом подписи документов, на основании которых проводятся банковские операции, главный бухгалтер, заместитель главного бухгалтера.

Не являются руководящими работниками банка первые руководители обособленных подразделений Банка и их главные бухгалтеры, а также лица, обладающие правом подписи документов, на основании которых проводятся банковские операции, и осуществляющие контроль за деятельностью только одного структурного подразделения.

Свойство – отношение одного из супругов к близким родственникам другого супруга.

Служба комплаенс – внутренняя служба Банка, осуществляющая координацию деятельности Банка по управлению комплаенс-рисками в соответствии с требованиями Постановления Правления Национального Банка РК за № 188 от 12 ноября 2019 года «Об утверждении Правила формирования системы управления рисками и внутреннего контроля для банков второго уровня, филиалов банков-нерезидентов Республики Казахстан»

Ценные подарки – деньги, ценные бумаги, угощения, материальные ценности, оказываемые безвозмездно, но подлежащие оплате услуги, а также льготы, дающие право на осуществление строительных, ремонтных работ; предоставление санаторных или туристических путевок, проездных билетов; предоставление на льготных условиях ссуд или кредитов и т.п.

Этика – совокупность норм поведения.

СК – Служба комплаенс.

ЦУП – Центр управления персоналом.

Раздел 4. Взаимоотношения Банка с акционерами и инвесторами

7. Банк проводит единую и последовательную политику по взаимоотношениям с акционерами и инвесторами, основанную на общепринятых принципах корпоративного управления.

8. Основополагающим принципом Банка в отношениях со своими акционерами является соблюдение прав, требований и предложений акционеров, а также выстраивание взаимно доверительных отношений с акционерами.

9. Банк предоставляет акционерам:

- 1) долгосрочный и стабильный доход благодаря прозрачному управлению и принятию рациональных решений;
- 2) своевременную управленческую информацию в соответствии с законодательством РК;
- 3) достоверное ведение бухгалтерского учета и финансовой отчетности Банка в соответствии с международными стандартами.

10. Банк максимально прикладывает усилия для защиты прав акционеров и их интересов.

11. Работник Банка исключает любую деятельность, которая может нанести ущерб деловой репутации, иным нематериальным и материальным интересам Банка, клиентов, деловых партнеров и акционеров.

12. Работники Банка не принимают от контрапартнера Банка вознаграждение за предоставленные Банком им услуги без решения коллегиального органа ГО Банка/ Председателя Правления Банка (Президента).

Раздел 5. Взаимоотношения Банка с клиентами

13. Отношения Банка с внешними и внутренними клиентами должны основываться на следующих принципах:

- 1) законности и безусловного исполнения принятых обязательств;
- 2) уважительного отношения ко всем клиентам Банка;
- 3) максимальной реализации прав клиентов Банка в соответствии с законодательством РК и ВНД Банка;
- 4) недопустимости совершения мошеннических действий со стороны работников Банка по отношению к клиентам Банка;
- 5) недопустимости безосновательного отказа работника Банка от выполнения возложенных на него обязанностей по отношению к клиенту;
- 6) недопустимости принятия работниками Банка для себя лично и (или) своих близких родственников, родственников, свойственников, супруга (-ги) денег и (или) иных материальных благ (в том числе услуг, а также персональных льгот) за исполнение своих прямых обязанностей в отношении клиентов Банка, а также ускорение процесса выполнения банковских операций.

14. Работники Банка при работе с клиентами:

1) обязаны действовать, всегда думая с точки зрения клиента и прилагать максимум усилий, для достижения удовлетворения потребности клиентов, качественно предоставляя им банковские продукты и услуги;

2) обязаны прислушиваться к мнению и предложениям клиентов, делать все возможное, для того чтобы клиент, воспользовавшийся услугами Банка, стал нашим постоянным партнером;

3) обязаны своевременно и в полном объеме предоставлять клиентам необходимую и достоверную информацию о банковских услугах и порядке их предоставления, если это входит в должностные обязанности, компетенцию и определено ВНД Банка;

обязаны соблюдать конфиденциальность любых сведений в том числе персональные данные клиентов и работников, а также иные сведения, которые могут нанести ущерб деловой репутации, иным нематериальным или материальным интересам клиентов, если раскрытие такой информации не предусмотрено законодательством РК;

не вправе использовать служебную информацию в личных целях или интересах третьих лиц, разглашать информацию носящую конфиденциальный характер, а также банковскую и коммерческую тайну, ставшую известной в результате осуществления служебных обязанностей;

6) 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;

7) обязаны соблюдать этикет, проявляя почтительное, искреннее, доброжелательное отношение к клиентам, а также повышать доверие со стороны клиентов, благодаря профессиональным знаниям;

8) не допускать в своей деятельности предоставления клиентам и партнерам необоснованных и не предусмотренных законодательством РК льгот, привилегий и преференций, использование которых может отрицательно сказаться на репутации Банка;

9) обязаны своевременно реагировать на замечания, жалобы и претензии клиентов в адрес Банка, быстро разрешать претензии и жалобы и принимать меры по устранению последствий допущенных нарушений и упущений.

Раздел 6. Взаимоотношения Банка с поставщиками и подрядными организациями.

14-1. Отношения Банка с поставщиками строятся на следующих принципах:

- 1) соблюдение требований законодательства о закупках РК;
- 2) соблюдение норм и рекомендаций, описанных в соответствующих ВНД Банка, регламентирующих взаимодействие с поставщиками и подрядчиками.

14-2. Банк сотрудничает с поставщиками, имеющими безупречную репутацию, строящими свою деятельность на принципах соблюдения применимого законодательства, требований деловой этики и честного ведения бизнеса, заботящимися об охране труда, здоровье своих работников, и окружающей среде и соблюдающими права человека.

14-3. Банк строит взаимоотношения с поставщиками на принципах честности и взаимоуважения, справедливости и отсутствия дискриминации и выбирает поставщиков руководствуясь установленными закупочными процедурами. Основными принципами при проведении отбора поставщиков являются обеспечение честной конкурентной борьбы и предоставление равных возможностей всем потенциальным поставщикам.

Раздел 7. Взаимоотношения Банка с работниками

Глава 1. Обязательства Банка

15. Банк строит отношения с работниками на принципах законности, взаимного уважения и доверия и берет на себя следующие обязательства:

- 1) обеспечивает прием на работу, установление оплаты труда, руководствуясь исключительно личными качествами, компетентностью, эффективностью и профессионализмом;
- 2) гарантирует работникам защиту от любых форм дискриминации в соответствии с действующим законодательством РК. При реализации кадровой политики, положения об оплате труда запрещены любые формы дискриминации по половым, расовым, политическим, религиозным и другим признакам;

3) учитывает требования и рекомендации международных принципов, изложенных в следующих документах: Всеобщей декларации прав человека Организации Объединенных Наций (ООН), Декларации Международной организации труда об основополагающих принципах и правах в сфере труда, Глобальном договоре ООН, всеобщей декларации ЮНЕСКО о культурном разнообразии, Руководящих принципах Организации экономического сотрудничества и развития для предприятий (OECD).

3-1) обеспечивает справедливые условия и поощряет стремление работников Банка к профессиональному и карьерному росту, освоению новейших банковских технологий, инициативность и предприимчивость всеми доступными способами (наставничество, ротации, дистанционное обучение, корпоративные/внешние семинары и т.д.) в порядке и на условиях, предусмотренных ВНД Банка;

4) обеспечивает работникам все меры по безопасности и охране труда, предусмотренные действующим законодательством РК, а также создавать все условия для осуществления трудовой деятельности и обеспечению личной безопасности работников Банка;

5) соблюдает все иные требования трудового законодательства РК, условия трудовых договоров, заключенных с работниками Банка.

Глава 2. Обязательства работников

16. При приеме на работу в Банк работник принимает на себя следующие обязательства:

1) соблюдать требования законодательства РК и ВНД Банка, сообщать Главному комплаенс-контролеру и Руководителю Службы внутреннего аудита о ставших известными им фактах нарушения законодательства РК и ВНД Банка другими работниками или клиентами Банка;

2) профессионально, эффективно и беспристрастно исполнять свои должностные обязанности, руководствуясь исключительно интересами и приоритетами Банка, а также требованиями законодательства РК;

3) не допускать возникновения ситуаций, которые могут повлечь нанесение ущерба деловой репутации, иным нематериальным или материальным интересам Банка;

4) не допускать любого конфликта между личными интересами и должностными обязанностями, соблюдать требования Банка в отношении конфликта интересов при работе с клиентами, партнерами, поставщиками, конкурентами и иными третьими лицами;

5) вежливо, тактично и с уважением относится к коллегам, клиентам, акционерам и другим лицам, с которыми Банк вступает во взаимодействие, быть терпимыми к чужому мнению, не допускать в общении употребление грубых выражений и ненормативной лексики;

- 6) беречь корпоративные ресурсы Банка (включая, но не ограничиваясь: имущество, деньги, вести и хранить все записи, содержащие служебную информацию, в полном соответствии с положениями законодательства РК, настоящего Кодекса, ВНД Банка, программное обеспечение и прочее) пользоваться ими эффективно и бережно не разглашать и иным образом не распространять сведения ограниченного распространения (в т.ч. персональные данные), а также не использовать служебную информацию в личных целях или интересах третьих лиц;
- 7) своевременно информировать своего непосредственного руководителя подразделения обо всех потенциальных угрозах, ставших известными ему в ходе выполнения своих должностных обязанностей, которые могут нанести ущерб Банку, его деловой репутации;
- 8) не использовать рабочее время на разрешение личных дел, не имеющих прямого отношения к служебным обязанностям работника;
- 9) не принимать, не передавать денежные средства третьим лицам от Клиентов, деловых партнеров, их представителей или аффилированных/связанных с Банком особыми отношениями лиц, а также не заключать договоров с третьими лицами, предоставляющих право на получение денежных средств как вознаграждения за осуществляемую деятельность в качестве работника Банка;
- 10) не допускать влияния на свою профессиональную деятельность кого бы то ни было, в том числе своих родственников, друзей или знакомых, воздерживаться от личных, финансовых и деловых связей, которые способны нарушить его беспристрастность, отразиться на исполнении им должностных обязанностей;
- 11) в процессе исполнения поручений руководителей предоставлять только объективные и достоверные сведения;
- 12) в рабочее время иметь аккуратный внешний вид, отвечающий общепринятому деловому стилю;
- 13) обязан незамедлительно поставить в известность непосредственного линейного руководителя в случае получения предложения и принятия решения о переходе в другое подразделение Банка или другую организацию/Банк/компанию.
- 14) при прекращении трудовых отношений с Банком передать непосредственному руководителю всю имеющуюся у него документацию, информацию, не оставляя себе их копий.
- 15) при выполнении своих должностных обязанностей, работник обязуется исключить (не допускать) факты осуществления им искусственных (ложных) платежей, создавая тем самым искусственные (ложные) продажи, в целях выполнения каких-либо нормативов (планов) и получения по результатам соответствующей мотивации (вознаграждения).

Глава 3. Обязанности руководителей/ линейных руководителей Банка

17. Руководители/линейные руководители:

- 1) обязаны обеспечить благоприятный морально-психологический климат в коллективе, который должен характеризоваться правильным пониманием задач, стоящих перед подразделением и Банком в целом, способностью и желанием совместно решать эти задачи, степенью комфортности работы в коллективе, доброжелательными и искренними взаимоотношениями, положительными традициями коллектива;
- 2) должны регулировать взаимоотношения подчиненных на основе этических норм, исключая распространение недостоверных сведений, проявление нечестности; не допускать по отношению к коллегам необоснованных обвинений, фактов грубости, унижения человеческого достоинства, бестактности, повышенного тона в общении, некорректного поведения; выполнять свою работу квалифицированно, его выводы, заключения, рекомендации и иные документы основываются на проверенной и объективной информации достаточного объема, а не на личной предвзятости, предрассудках либо давлении со стороны;
- 3) не вправе использовать служебное положение в личных целях во взаимоотношениях с работниками, должны объективно оценивать деятельность работников, не вправе требовать денежные и иные вознаграждения за предоставленные мотивации и осуществление иных функций, входящих в их компетенцию;
- 4) обеспечить личный контроль за соблюдением подчиненными антикоррупционного законодательства, принимать своевременные и исчерпывающие меры по предупреждению коррупционных проявлений, а также принципиально реагировать на факты нарушения требований настоящего Кодекса, быть готовым поставить, наряду с ответственностью виновных, вопрос и о своей личной ответственности. Работник проявляет терпимость к фактам некорректного с ним общения со стороны клиентов, деловых партнеров и иных лиц.

Глава 4. Запрет работникам на действия, противоречащие интересам Банка

18. Всем работникам Банка запрещено:

- 1) в индивидуальном порядке преподносить ценный подарок другому работнику Банка/линейному руководителю/руководителю в знак благодарности за положительное решение вопроса по себе/близкому родственнику/родственнику/супругу (-ге);
- 2) использовать служебное положение, денежные средства клиентов или Банка в личных интересах. Работники Банка должны пользоваться банковскими услугами в строгом соответствии с требованиями внутренних нормативных документов Банка, без использования каких-либо льгот, не предусмотренных процедурами Банка, либо своего служебного положения;
- 3) преследование личных интересов, при проведении банковских сделок, например, при заключении договоров, при покупке ценных бумаг, недвижимости, других активов, используя конфиденциальную информацию;
- 4) при занятиях личной общественной деятельностью, не связанной с банковской деятельностью – никоим образом не подчеркивать свою принадлежность к Банку.

В случае возникновения противоречия интересам Банка, работник Банка должен действовать в интересах Банка.

5) при выполнении своих должностных обязанностей, допускать факты осуществления им искусственных (ложных) платежей, создавая тем самым искусственные (ложные) продажи, в целях выполнения каких-либо нормативов (планов) и получения по результатам соответствующей мотивации (вознаграждения).

Раздел 8. Взаимоотношения Банка с представителями государственных органов, общественностью и конкурентами.

19. Отношения работников Банка с представителями государственных органов, общественностью, а также конкурентами строятся на следующих принципах:

соблюдении требований законодательства РК;

соблюдении норм корпоративной и деловой этики;

честности, открытости и взаимного уважения.

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

21. Банк осуществляет постоянное взаимодействие со средствами массовой информации через подразделение, ответственное за связи с общественностью при этом работникам Банка запрещается:

1) самостоятельно представлять любую информацию, касающуюся деятельности Банка, его акционеров, деловых партнеров, клиентов, представительств и дочерних организаций средствами массовой информации, конкурентам Банка, а также частным лицам без соответствующего разрешения руководства Банка и предоставления необходимых полномочий;

2) распространять негативную информацию о Банке, внутренних взаимоотношениях между работниками Банка, конфликтах и другой внутренней информации, имеющей неофициальный характер и способной оказать негативное влияние на имидж и репутацию Банка.

22. Банк придерживается политики корпоративной социальной ответственности: поддерживает образовательные, культурные, социальные и экономические программы, формирующие идею современного Банка, его место и роль в оздоровлении экономики, общественной жизни, повышении уровня жизни граждан.

Банк поддерживает благотворительные и социальные инициативы, которые меняют жизнь людей к лучшему. В частности, мы помогаем проектам, направленным на развитие территорий присутствия. Основным приоритетом Банка – поддержка образования, создание условий для развития инклюзивной среды и творческих способностей у детей. В рамках спонсорских программ Банк помогает национальным театрам и музеям, поддерживает фестивали, спектакли, концертные программы, принимает участие в издательстве книг, благоустройстве общественных пространств.

22-1. Банк также поддерживает волонтерскую деятельность работников, опираясь на принципы добровольного участия и умной помощи. Всем корпоративным волонтерам Банк создает условия для участия в социальных проектах, инициированных в рамках утвержденных социальных и благотворительных проектов.

23. Банк свои взаимоотношения с конкурирующими организациями строит на принципах честности и свободной конкуренции. В случае возникновения разногласий и споров в конкурентной борьбе приоритет отдается переговорам и поиску компромиссов.

23-1. Банк выстраивает взаимодействие с органами государственной власти и местного самоуправления, органами банковского регулирования и надзора на принципах соблюдения законодательства, прозрачности и сотрудничества.

23-2. Банк не участвует в деятельности политических партий и организаций, не пропагандирует и не финансирует деятельность каких-либо конфессиональных групп, направленную на распространение их религиозных взглядов. Взаимодействие с религиозными организациями осуществляется только в целях сохранения культурного наследия.

Раздел 9. Корпоративные ценности

24. Корпоративные ценности являются основой корпоративной культуры, формируют единство взглядов и действий работников, способствуют эффективному достижению поставленных целей Банка.

К основным корпоративным ценностям относятся:

1) Клиентоориентированность: Банк, понимает потребности своих клиентов, ориентируется на использование своих ресурсов для предложения клиентам самых эффективных решений, которые помогают им достигать поставленных целей;

2) Надежность: Банк неукоснительно соблюдает общепризнанные принципы и нормы международного права, законодательство РК и ВНД Банка, а также Банк придерживается политики максимальной открытости и прозрачности деятельности для акционеров, клиентов, деловых партнеров, органов государственной власти, работников. Надежность – ключевой фактор сохранения самого ценного актива – деловой репутации;

3) Честность: каждый работник Банка при осуществлении возложенных на него должностных обязанностей должен руководствоваться принципами беспристрастности и честности, не допускать предвзятого отношения к коллегам, клиентам, деловым партнерам Банка, а также представителям государственных органов, средств массовой информации и конкурентам Банка. Каждый работник Банка обязан воздерживаться от совершения действий, которые могут быть истолкованы как протекция или иная мера, направленная на обеспечение преимущества или предоставления необоснованных льгот для отдельного клиента

4) ответственность и добросовестное исполнение работниками Банка должностных обязанностей:

- работники Банка стремятся к высоким профессиональным стандартам, качественному и своевременному выполнению поставленных задач, в целях обеспечения эффективной работы Банка;

- работники Банка несут ответственность за результат своей деятельности. Каждый работник должен ответственно и добросовестно исполнять свои служебные обязанности.

5) взаимоуважение работников:

- работники Банка уважают друг друга, проявляют доброжелательные, доверительные отношения, содействуют активному сотрудничеству, прилагают усилия для роста и развития Банка;

- работники Банка должны соблюдать этику во взаимоотношениях с коллегами, руководством и подчиненными, а также поддерживать условия взаимного уважения в коллективе.

6) Поощрения лиц, сообщивших о фактах нарушений

В Банке разработано положение об информировании, в том числе анонимном, любыми лицами о фактах нарушений работниками/руководством Банка действующего законодательства Республики Казахстан, внутренних нормативных документов Банка, а также порядок поощрения работников Банка, сообщивших об указанных фактах или иным образом оказывающих содействие в борьбе с нарушением законодательства и внутренних нормативных документов Банка.

Раздел 10. Критерии поведения работников Банка

25. Значение:

Принципы этики определяют базовые направления корпоративной этики. Критерии поведения работников Банка конкретизируют принципы рабочей этики, предлагают направления этического поведения, которые работники Банка должны осуществлять на практике, и разделяются на следующие виды:

подарки от внешних источников;

система Соглашения о честности (Integrity pacts);

конфликт интересов;

отмывание и легализация денег;

использование имущества Банка.

26. Область применения:

Критерии поведения работников Банка применяются ко всем работникам, работающим в Банке, подробно регламентируют поведение работников по соблюдению этических принципов в процессе осуществления трудовой деятельности.

Работник Банка должен ознакомиться с Критериями поведения и при возникновении этической проблемы, должен соблюдать порядок и принципы, определенные критериями поведения. В случае неправомерных действий и нанесения ущерба имиджу Банка самим работником или другими работниками Банка, он должен поставить в известность руководителя подразделения и Главного комплаенс-контролера.

27. Подарки от внешних источников:

Должностные лица, руководящие работники и работники Банка не должны допускать прямого или косвенного получения ценных подарков от лиц или организаций, которые ожидают от Банка принятия каких-либо решений (за исключением символических знаков внимания в соответствии с общепринятыми правилами вежливости или сувениров при проведении официальных мероприятий).

Должностные лица, руководящие работники Банка и работники Банка не должны допускать прямого или косвенного получения ценных подарков в результате, которого данное лицо может повлиять на принятие соответствующего решения в пользу дарителя и заинтересованного лица.

В случае получения ценных подарков (за исключением символических знаков внимания в соответствии с общепринятыми правилами вежливости или сувениров при проведении официальных мероприятий), необходимо уведомить о данном факте Руководителя соответствующего структурного подразделения Банка. Руководитель структурного подразделения и из групп в Банке принимает меры по возвращению того или иного ценного подарка и т.д.

Если ценные подарки были предоставлены близкими родственниками / свойственниками / родственниками/супругом (-ой) должностного лица или руководящего работника Банка с его согласия либо если он не возражал против этого и использовал свои служебные полномочия в пользу заинтересованного лица, действия работника Банка следует расценивать как получение им ценного подарка

В случае сокрытия получения ценных подарков (за исключением символических знаков внимания в соответствии с общепринятыми правилами вежливости или сувениров при проведении официальных мероприятий) работник Банка несет ответственность в соответствии с действующим законодательством РК и внутренними нормативными документами Банка.

В случае, если руководитель подразделения считает, что полученная им информация является важной, он прилагает копию сообщения и докладывает Главному комплаенс-контролеру.

28. Система Соглашения о честности (Integrity pacts) Понятие

Система соглашения о честности – это система соблюдения договоренности о взаимном непринятии ценных подарков при подписании между Банком и контрагентом договоров.

В случае нарушения данного условия, Банк вправе расторгнуть договор, а также в последующем наложить ограничения для участия в тендере и заключения Договоров с данным контрагентом.

В случае, когда Банку необходимо заключить договор на проведение строительных работ, предоставление товаров, услуг и т.д. договор заключается на основе ценовых критериев, критериев качества, технологий и т.д. с учетом доверия и честности к этой организации.

Запрещается требовать или получать ценные подарки, а также, запрещается предоставление преференций (льгот) организациям, инвестируемым руководством или работниками Банка, или организациям, связанным с родственниками руководства и работников Банка.

Процедура соглашения о честности

Объект соглашения о честности.

Объектом соглашения о честности являются договоры на строительные работы, выполнение которых инициируется Банком, приобретаемые Банком товары и услуги; договоры на выполнение определенных работ, за исключением договора аренды автотранспорта, договора на оказание коммунальных услуг; а также договора с государственными/казенными учреждениями и типовые формы договоров Банка, связанных с оказанием банковской деятельности.

Договоры, заключаемые на основании решения тендерной комиссии Банка и их пролонгация, также являются объектом соглашения о честности.

Порядок работы (Приложение 1)

Информирование о действии системы соглашения о честности.

Ответственный работник Банка (бизнес-владелец), при объявлении конкурса на участие в тендере на приобретение товаров и услуг и т.д., а также при получении сметы и т.п., должен информировать организацию поставщика товаров и услуг о действии пункта соглашений о честности.

Отражение в договоре пунктов соглашения о честности.

При подписании договора, ответственный работник Банка (бизнес-владелец) в договоре о поставке обязан отразить пункты соглашения о честности (Приложение 2), в случае исключения Поставщиком из Договора пунктов соглашения о честности в обязательном порядке согласовывает с курируемым Заместителем Председателя Правления, членом Правления (Первые Вице-президенты, Вице-президенты)/ Управляющим/Исполнительным директором/Вице-президент/исполнительным органом/ руководителем дочерней организации, (в ГО) и руководителем подразделения (не ниже должности Руководителя Центра/Блока, Директора филиала) об исключении/не включении данного пункта.

Ответственность за последствия исключения/не включения данного пункта возлагается на подразделение, оформляющее заключение договоров.

В договор о поставке товаров и услуг дополнительно вносится раздел о «конфиденциальности».

Сообщение о возникновении конфликта интересов.

В случае, если близкие родственники/свойственники/ родственники / супруг(-а) руководства и/или работников Банка являются участниками данного договора или работают в организации, являющейся поставщиком, об этом факте необходимо доложить Председателю тендерной комиссии.

Однако, в случае, когда объектом сообщения является Председатель тендерной комиссии, данный факт докладывается членам тендерной комиссии, а также доводится в письменной форме до сведения Председателя Правления (Президента).

При этом, сделки с лицами, признаваемыми аффилированными лицами/лицами, связанными с Банком особыми отношениями, совершаются с учетом требований банковского законодательства Республики Казахстан.

Работникам Банка запрещено требовать или получать всякого рода ценные подарки при заключении договоров (на строительство, покупку товаров и т.д.) между Банком и поставщиком. В случае нарушения данных условий применяются такие меры как расторжение заключенного договора, приостановление операций, ограничение последующего участия в тендерах и т.д. К работникам Банка, допустившим нарушение данных условий, применяются меры дисциплинарного воздействия в порядке и сроки, установленные Трудовым кодексом Республики Казахстан.

Запрещен приоритетный выбор поставщиков, аффилированных/связанных с Банком особыми отношениями с работниками или руководством Банка.

Все договора в Банке должны быть объектами «чистых договоров».

В случае, если стороной заключения договора является близкий родственник / свойственник / родственник/супруг (-га) работника Банка, непосредственно имеющий возможность повлиять на принятие решения о заключении договора, данный вопрос должен согласовываться с Председателем Правления (Президентом).

29. Запрет на действия, противоречащие интересам Банка

Работники Банка не должны участвовать в деятельности Банка, затрагивающей материальные интересы членов их семей, партнеров или организаций, в которых они являются руководящим должностным лицом или простым работником Банка.

Руководство и работники не должны предоставлять ложную, сфабрикованную или преувеличенную информацию, ради выгоды конкретного человека или подразделения, а также запрещается намеренное упущение, утаивание или единоличное владение важной информации.

Работникам Банка запрещено злоупотреблять служебным положением при ведении политической и общественной жизни Банка.

Руководство и работники Банка в рабочее время должны выполнять свои непосредственные служебные обязанности. Заниматься в рабочее время сетевым маркетингом, посредничеством по недвижимости, вопросам, связанным с личными финансами и прибылью в целях личной выгоды, не допускается.

Руководство и работники не должны посягать на прибыль Банка в личных целях, при выполнении своих служебных обязанностей, владея акциями, личным бизнесом или участвовать при рассмотрении вопроса предоставления кредита родственникам, знакомым.

Каждый работник должен воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в объективном исполнении работником должностных обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, в том числе оставления комментариев в социальных сетях или иных средствах информации, способных нанести ущерб репутации Банка.

30. Конфликт интересов

При исполнении служебных обязанностей работник Банка должен в приоритетном порядке преследовать интересы Банка, а не личную выгоду. В случае возникновения действий, противоречащих интересам клиента или Банка, необходимо проведение согласования с непосредственным руководителем и сообщить о данном факте Главному комплаенс-контролеру и подразделения ГО, являющихся кураторами бизнес-процесса и подразделения.

Работники Банка обязаны поддерживать имидж, авторитет и репутацию Банка, не совершать неправомерные действия, влияющие на негативные последствия данных ценностей и не должны, в целях преследования своей личной выгоды, вступать в тайный сговор с клиентом, совершая спекулятивные и другие действия, которые наносят вред авторитету и репутации Банка.

Работник Банка в полной мере должен посвящать себя трудовой деятельности в рабочее время. Запрещено проведение корыстных действий, таких как завышенная продажа, посредничество, связанное с недвижимостью, ценными бумагами, займами, в целях личного обогащения.

Все работники Банка должны руководствоваться положениями Политики по урегулированию конфликта интересов АО «Банк ЦентрКредит».

Для работников Банка конфликтом интересов признается в частности:

принятие непосредственного участия в рассмотрении и принятии решений по вопросам, связанным с возникновением, изменением или прекращением любых гражданско-правовых отношений между Банком и самими работниками Банка, Банком и лицами, аффилированными/ связанными с работником.

получение работниками Банка личной выгоды вследствие занимаемой должности в Банке и/или использование ими в своих интересах или для извлечения личной выгоды служебных возможностей и информации, которые предоставлены им в силу должностного положения и/или в связи с исполнением должностных обязанностей.

В Банке установлены следующие процедуры по выявлению и раскрытию потенциального или существующего конфликта интересов: работник должен заблаговременно уведомить своего непосредственного руководителя в письменной форме о наличии или о потенциальной возможности конфликта интересов. В частности, члены Совета директоров Банка уведомляют Председателя Совета директоров Банка, Заместители Председателя Правления (Первые Вице-президенты, Вице-президенты), члены Правления Банка/ Управляющие/ Исполнительные директора/ Вице-президент/ исполнительный орган/руководитель дочерней организации уведомляют Председателя Правления (Президента) Банка, члены уполномоченных действующих комитетов Банка уведомляют руководителей данных комитетов, руководители подразделений, филиалов, представительств и самостоятельных структурных подразделений Банка уведомляют административно курирующих руководителей Банка, осуществляющих контроль за их деятельностью.

Непосредственные руководители, получившие информацию о потенциальном конфликте интересов работника Банка, должны оценить угрозу такого конфликта интересов для Банка и принять решение о совершении сделок с юридическим или физическим лицом, в отношении которого имеется личная заинтересованность работника Банка, с учетом полученной информации. В любом случае сделки, касательно которых существует конфликт интересов, должны заключаться на стандартных условиях.

В целях предотвращения конфликта интересов при осуществлении банковской деятельности и уменьшения его негативных последствий работники Банка при осуществлении профессиональной деятельности обязаны соблюдать принцип приоритета интересов клиента перед собственными интересами.

Личные отношения работников вне профессиональной деятельности не должны служить основанием для продвижения по карьерной лестнице в Банке, поощрения либо наказания, решения кадровых и социальных вопросов.

Примеры

Вознаграждения от третьего лица

Конфликт интересов может возникнуть, если клиенту оказывается инвестиционная или сопутствующая услуга и работник/родственник работника получает за это вознаграждение (денежное или иное) от третьего лица.

Конфиденциальность

Конфликт интересов может возникнуть, если конфиденциальная информация передается лицу, не имеющему права на ее получение.

Несовпадение интересов

Конфликт интересов может возникнуть, если у работника Банка, выполняющего задание, относительно этого задания имеется собственный интерес или он не может оставаться беспристрастным по иной причине (например, в силу семейных, родственных, дружеских отношений или экономической связи с клиентом, поставщиком услуги).

Дополнительные льготы и подарки

Конфликт интересов может возникнуть, если работник, вовлеченный в обслуживание клиента, ведет себя некорректно, получая, требуя, или давая ценные подарки или иные подношения от клиента/клиенту или от поставщика услуги/поставщику услуги.

Личные сделки работников

Конфликт интересов может возникнуть, если работники Банка совершают сделки с ценными бумагами или валютные сделки от своего имени, используя для этого информацию, полученную от сделок клиента, или осуществляя их иным образом за счет клиента.

Не допускается возникновение конфликта интересов путем назначения работников, являющихся близкими родственниками / свойственниками / родственниками/ супругом (-ой), которые могут находиться в подчинении/подконтрольности друг друга либо являться работниками структурных подразделений, функциональные обязанности которых связаны друг с другом.

Ограничение в возникновении данного конфликта интересов обусловлено тем, что личные цели, личная выгода и связи работников могут помешать им объективно, независимо и беспристрастно исполнять свою работу, либо могут повлиять на непредвзятость принятия решений, а также на совершение или не совершение действий во время выполнения предоставленных ему служебных полномочий.

В случае возникновения относительно возможного конфликта интересов, описываемого в настоящем пункте, работнику следует обратиться к руководству для получения рекомендаций и письменно сообщить в ЦУП, копия в СК.

31. Отмывание денег

Работники Банка обязаны соблюдать Политику Банка по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, тем самым обеспечивая, чтобы продукты и услуги Банка не использовались в целях отмывания денег или другой противоправной деятельности.

Банк проявляет нетерпимость к любой форме коррупции и не потерпит от своих работников поведения, при котором они, пользуясь своим служебным положением, получали бы ненадлежащее и незаконное обогащение для себя и своих близких родственников/свойственников или поощряли такое поведение у коллег.

32. Использование имущества Банка

1) Запрещено использовать имущество Банка, включая использование интернет трафика в личных целях, а также передавать права пользования другим работникам Банка.

2) Запрещены действия, причиняющие помехи в работе корпоративной информационной сети, например, распространение компьютерных вирусов и т.д.

3) Работники обязаны использовать специальные средства защиты (шифрования) при отправке важных материалов внешним пользователям, в целях предотвращения утечки информации третьим лицам.

Соблюдать требования Политики информационной безопасности Банка.

4) Банковские расходы осуществляются в соответствии с ВНД Банка. Имущество Банка должно использоваться по целевому назначению и в соответствии с ВНД Банка.

Раздел 11. Заключительные положения

33. Все работники Банка обязаны исполнять свои обязательства своевременно и надлежащим образом согласно условиям договоров, заключенных между Банком и ими. При получении кредитов у Банка работники не должны допускать образования просроченной задолженности и обязаны осуществлять платежи согласно графиков платежей, являющихся неотъемлемой частью кредитных договоров.

Работникам Банка строго запрещен просмотр и совершение каких – либо действий, не связанных с функциональной деятельностью, по счетам других работников Банка и клиентов.

При обслуживании клиентов работникам запрещается предоставлять для использования личный мобильный телефон, а также рабочий компьютер для входа в личный кабинет клиента в приложение BCC.KZ.

34. За нарушение положений настоящего Кодекса все работники Банка несут ответственность в соответствии с законодательством РК и внутренними нормативными документами Банка и к ним могут быть применены дисциплинарные взыскания.

35. В случае возникновения ситуаций, противоречащих интересам между Банком и работниками, бизнес подразделениями, данные ситуации разрешаются в соответствии с действующим законодательством РК и ВНД Банка.

36. Каждое самостоятельное структурное подразделение Банка вправе детализировать во внутренних нормативных документах Банка бизнес-владельцами которых они являются, положения настоящего Кодекса применительно к сфере их деятельности.

37. Все документы Банка, в том числе оформление отношений с клиентами, деловыми партнерами (контрагентами), государственными органами, работниками Банка, разрабатываются и утверждаются с учетом положений настоящего Кодекса.

38. Настоящий Кодекс представляет собой документ для внутреннего пользования Банка.

39. Положения настоящего Кодекса изменяются /или дополняются и утверждаются по решению Совета директоров Банка.

Раздел 12. Приложения

40. Приложения:

- 1) Приложение 1 Схема работы, при покупке товаров и услуг;
- 2) Приложение 2 Пункт договора – соглашение о честности.

Служба комплаенс

Приложение 1
к Кодексу корпоративной этики работников
АО «Банк ЦентрКредит»

Схема работы, при покупке товаров и услуг



Приложение 2

к Кодексу корпоративной этики работников

АО «Банк ЦентрКредит»

ПУНКТ ДОГОВОРА - СОГЛАШЕНИЕ О ЧЕСТНОСТИ

Стороны гарантируют, что подписание настоящего договора не сопровождалось какими либо действиями и/или предметами коммерческого подкупа со стороны работников, должностных лиц одной Стороны к работникам, должностным лицам, влияющим на принятие решения по заключению настоящего Договора другой Стороны, а именно: передача денег, ценных бумаг, угощений, материальных ценностей, оказываемые безвозмездно, но подлежащие оплате услуги, а также льготы, дающие право на осуществление строительных, ремонтных работ; предоставление санаторных или туристических путевок, проездных билетов; предоставление на льготных условиях ссуд или кредитов и т.п.

В случае, если в течение срока действия настоящего Договора, будет выявлено нарушение гарантий, предусмотренных пунктом ___ Договора, Банк вправе в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор, письменно уведомив об этом (Поставщика, Исполнителя и т.д.) в срок, предусмотренный настоящим Договором. При этом Стороны обязуются произвести взаиморасчеты за 3 дня до расторжения настоящего Договора.