

ВТБ Банк (Қазақстан) Акционерлік қоғамы Еншілес ұйымы

**ВТБ Банк (Қазақстан) Акционерлік қоғамы Еншілес ұйымының
әдеп кодексі**

Алматы қ., 2022 ж.

Тіркеу №18-002/06
28.12.2020

Банк ВТБ (Қазақстан) АҚ ЕҰ
Директорлар Кеңесінің
28.12.2020ж. №54/2020 шешімімен
бекітілді

ВТБ Банк (Қазақстан) Акционерлік қоғамы
Еншілес ұйымының
әдеп кодексі

1 тарау. Кіріспе

1. Осы Әдеп кодексінің (бұдан әрі – Кодекс) мақсаты банктің капиталдандыруын, қаржылық тұрақтылығын және тиімділігін арттыруға бағытталған Банк ВТБ (Қазақстан) АҚ ЕҰ (бұдан әрі - Банк), Банктің Директорлар Кеңесінің мүшелерін, Банк Басқармасының мүшелерін, Банк қызметкерлерін¹ (бұдан әрі – қызметкерлер) міндетті іскерлік мінез-құлық және этика қағидаттары мен қағидаларын айқындау болып табылады.
2. Банк өзінің іскерлік тәжірибесінде қызметтің қоғамдық-маңызды аспектілерін және акционерлерге, клиенттерге, іскерлік әріптестерге, қоғам мен мемлекетке (бұдан әрі – мүдделі тұлғалар) қатысты өзінің жауапкершілігін ескереді.
3. Осы Кодексте белгіленген этикалық нормалар мен қағидаттар іскерлік практикада және қолданылатын құқықта айқындалған нормалар мен қағидаттарға қарағанда неғұрлым жоғары болып табылған жағдайларда, Банк осы Кодекстің нормалары мен қағидаттарын ұстанатын болады.
4. Банктің Директорлар Кеңесінің мүшелері, Басқарма мүшелері және барлық қызметкерлер өздерінің орналасқан жеріне қарамастан, сондай-ақ банктегі жұмыс қызметкер үшін негізгі немесе қоса атқаратын болып табылатынына қарамастан, олар банк атынан әрекет еткен кезде осы Кодексте қамтылған нормалар мен қағидаттарды ұстанулары қажет. Банк өзінің клиенттері, контрагенттері, серіктестері мен акционерлері, сондай-ақ өзге де мүдделі тұлғалар осы Кодексте баяндалған этикалық қағидаттарды бөліседі деп күтеді.

¹ Банк қызметкерлері – Банкпен еңбек шарты негізінде не азаматтық-құқықтық сипаттағы шарт негізінде еңбек қатынастарында тұратын адамдар, оның ішінде Банктің басшы қызметкерлері мен Лауазымды адамдары.

- 4.1. Кодекс Банктің Директорлар кеңесінің шешімі бойынша оның өзектілігін және жалпы қабылданған этикалық стандарттар мен заңнама талаптарына сәйкестігін сақтау үшін өзгертілуі мүмкін.

2 тарау. Миссия, пайымдау және құндылықтар

5. Миссия² – Біз адамдарға жақсы қаржылық шешімдер жасай отырып, олардың жоспарларын жүзеге асыруға көмектесеміз. Біз – өз клиенттеріміз бен бүкіл еліміз үшін жұмыс істейтін кәсіпқойлар командасымыз.
6. Пайымдау³ – өз клиенттері үшін бірінші таңдаудың қаржылық серіктесі болуға, олардың қажеттіліктерін ең ыңғайлы және заманауи тәсілдермен қамтамасыз етуге арналған қарқынды және тұрақты өсіп келе жатқан әмбебап қаржы тобы.
7. Құндылықтар⁴ – құндылықтар банк қызметінің барлық салаларын байланыстырушы буын және корпоративтік мәдениеттің негізі болып табылады. Құндылықтар шешімдер қабылдау мен іс-әрекеттерге күнделікті басшылық етеді, клиенттерге, іскери серіктестерге және банк қызметкерлеріне деген көзқарасты анықтайды.
8. Банктің дамуына қарай және нарық талаптарының өзгеруіне байланысты құндылықтар нақтылануы және толықтырылуы мүмкін.
9. Банк Құндылықтары:

Клиентті қадір тұтамыз:

- 1) Біз клиенттің қажеттіліктерін бірінші орынға қоямыз;
- 2) Біз клиентке сенеміз және оның сеніміне ие болуға тырысамыз;
- 3) Біз Клиентті тыңдаймыз және естиміз.

Командада жұмыс істейміз:

- 1) Біз бір-бірімізді құрметтейміз және сенеміз;
- 2) Біз бір-бірімізді қолдаймыз және әріптестеріміздің өсуіне көмектесеміз;

² Миссия – ұйымның мақсатын, оның өмір сүру мағынасын анықтау.

³ Пайымдау ұйымның өз миссиясын жүзеге асыру үшін қалай дамуы керек, ол болашақта өзін қалай көреді деген сұраққа жауап береді.

⁴ Құндылықтар – барлық қызметкерлерді мінез-құлық пен іс-әрекеттегі күнделікті көзқарастар мен бағдарлармен біріктіреді.

- 3) Біз ортақ мақсаттарға қол жеткіземіз.

Нәтижеге жауап береміз:

- 1) Біз процесті емес, нәтижеге бағыттаймыз;
- 2) Біздің әрқайсымыз ортақ мақсаттарға жетуге қосқан үлесіміз үшін жауап береміз;
- 3) Біз табыстар мен сәтсіздіктер туралы ашық айтамыз.

Бастама көтереміз:

- 1) Біз іске немқұрайлы емес қарамаймыз;
- 2) Біз жалпы мәселелерді шешуде проактивті ұстанымға ие боламыз;
- 3) Біз ресми міндеттерден гөрі көп нәрсені жасаймыз.

Біз үнемі жетілудеміз:

- 1) Біз өзгерістерге ашықпыз;
- 2) Біз өзгерістерді өзімізден бастаймыз;
- 3) Біз тәжірибеден қорықпаймыз.

9-1. ВТБ-ның сөзсіз құндылығы адам құқықтарын құрметтеу және мүлтіксіз сақтау, Адам құқықтарының жалпыға бірдей декларациясында (БҰҰ Бас Ассамблеясы 10.12.1948 қабылдаған), Адам құқықтары мен негізгі бостандықтарды қорғау туралы конвенцияда (Рим қаласында 04.11.1950 ж. жасалған), Халықаралық еңбек ұйымының "Еңбек саласындағы негізгі қағидаттар мен құқықтар туралы" декларациясында (Женева қаласында 18.06.1998ж. қабылданды), Халықаралық еңбек ұйымының конвенцияларында және адам құқықтары саласындағы өзге де халықаралық құжаттарда белгіленген қағидаттарды қолдау болып табылады.

3 тарау. Мүдделер қақтығысы

10. Мүдделер қақтығысы – Банктің Лауазымыды тұлғаларының⁵ және/немесе оның қызметкерлерінің жеке мүдделілігі мен олардың өз лауазымдық өкілеттіктерін тиісінше орындауы немесе Банктің және/немесе оның қызметкерлерінің және/немесе клиенттерінің мүліктік және өзге де мүдделері арасында Банкке және/немесе оның клиенттеріне қолайсыз салдарлар әкелуі мүмкін қайшылық туындайтын жағдай. Мүдделер қақтығысы бір уақытта екі немесе одан да көп функцияларды орындау кезінде тиімділіктің төмендеуі, егер біреуін орындау екіншісін адал және әділ орындауға мүмкіндік бермесе, Орындалатын жұмыстардың және/немесе көрсетілетін қызметтердің тиімділігі мен объективтілігіне әсер етеді; Банк қызметкерінің/Директорлар Кеңесі мүшесінің, Банк Басқармасы мүшесінің жанама немесе тікелей жеке мүдделілігі⁶, нақты немесе ықтимал пайдасы оның банк құжаттарында және/немесе заңнамада көзделген міндеттерін адал және тиімді орындауына ықпал ететін немесе ықпал етуі мүмкін және банк, Клиенттер Және серіктестер үшін қолайсыз салдарларға әкеп соғуы мүмкін жағдай.
11. Мүдделер қақтығысын болдырмау мақсатында Директорлар Кеңесінің мүшелері, Басқарма мүшелері және қызметкерлер келесі қағидаттарды ұстануы тиіс:
- 1) мүдделер қақтығысының туындауына әкеп соғуы мүмкін іс-әрекеттер жасаудан және шешімдер қабылдаудан бас тартуға міндетті;
 - 2) мүдделер қақтығысының, сондай-ақ мүдделер қақтығысы ретінде бағалануы мүмкін жағдайлардың туындауын болдырмауға міндетті;
 - 3) кәсіби этика қағидаттарын, сондай-ақ банктің ішкі құжаттарының талаптарын сақтауға міндетті;
 - 4) өз міндеттерін орындау нәтижесінде алынған ақпаратты, сондай-ақ банк ресурстарын өзінің жеке мүдделеріне пайдаланбауға міндетті.
12. Мүдделер қақтығысын реттеу мынадай қағидаттар негізінде жүзеге асырылады:
- 1) туындаған мүдделер қақтығысы туралы немесе ықтимал мүдделер қақтығысының туындауына әкеп соғатын ахуал мен мән-жайлар

⁵ Бұл ретте лауазымды адамдар деп Банктің Директорлар Кеңесінің мүшелері, Банк Басқармасының мүшелері түсініледі.

⁶ Жеке мүдделілік деп ақша, өзге мүлік, оның ішінде мүліктік құқықтар, мүліктік сипаттағы көрсетілетін қызметтер, орындалған жұмыстардың нәтижелері немесе Банк қызметкерінің/Директорлар Кеңесі мүшесінің және/немесе олардың өкілдерінің, оның ішінде, бірақ мұнымен шектелмей өздерімен жақын туыстық немесе жекжаттық қатынаста тұрған адамдарды (ата-аналары, жұбайлары, балалары, аға-інілері, апа-сіңлілері, сондай-ақ аға-інілері, апа-сіңлілері, ата-аналары, ерлі-зайыптылардың балалары және олардың жұбайлары), Банк қызметкерлері/Директорлар Кеңесі, Банктің қызметкері/Директорлар Кеңесінің мүшесі және/немесе олардың өкілі, сондай-ақ олармен жақын туыстық немесе мүліктік қатынаста болатын тұлғалар мүліктік, корпоративтік немесе өзге де жақын қатынастармен байланысты болады.

туралы мәліметтерді уәкілетті адамға⁷ хабарлаудың міндеттілігі болып табылады;

- 2) әрбір мүдделер қақтығысын жеке қарау және оны реттеу;
- 3) мүдделер қақтығысын реттеу процесінің құпиялылығы;
- 4) мүдделер қақтығысын реттеу кезінде Банк, Банктің Директорлар Кеңесі мүшелері, Басқарма мүшелері және оның қызметкерлері мүдделерінің теңгерімін сақтау;
- 5) мүдделер қақтығысы туралы хабарлаған адамды осындай хабарламаға байланысты ықтимал қолайсыз салдарлардан қорғау болып табылады.

13. Мүдделер қақтығысын болдырмау мақсатында Банктің Директорлар Кеңесінің мүшелері, Басқарма мүшелері және Банк қызметкерлері:

- 1) мүдделер қақтығысының туындауына әкеп соғатын немесе ықтимал қабілетті іс-әрекеттерден тартыну;
- 2) егер дауыс беруге қатысу мүдделер қақтығысының туындауына әкеп соғуы мүмкін болса, ал талқыланатын мәселенің сипаты не мүдделер қақтығысының ерекшелігі талап етілетін жағдайда – осындай мәселені талқылау кезінде қатыспаса, күн тәртібіндегі мәселелер бойынша дауыс беруден қалыс қалуға;
- 3) Банктің Директорлар Кеңесінің мүшелеріне шешімдер қабылдау кезінде мүдделіліктің немесе мүдделер қақтығысының бар екендігі туралы уақтылы хабарлауға, шешім қабылдауда жеке мүдделілік бар мәселелер бойынша дауыс беруден қалыс қалуға;
- 4) тізбесі Банктің Директорлар Кеңесі туралы ережеде айқындалған ақпаратты Банктің Директорлар Кеңесінің мүшелеріне және/немесе Корпоративтік хатшыға хабарлауға міндетті.

14. Банктің Директорлар Кеңесінің мүшелері, Басқарма мүшелері және Банк қызметкерлері Банктің Директорлар Кеңесінің шешім қабылдауына мүдделі тұлғалардан сыйлықтар қабылдамауға немесе қандай да бір преференциялар алуға, сондай-ақ қандай да бір тікелей немесе жанама пайданы (артықшылықтарды) пайдаланбауға тиіс.

15. Банктің Директорлар Кеңесі лауазымды тұлғалар мен акционерлер деңгейінде мүдделердің ықтимал қақтығыстарын, оның ішінде Банктің меншігін заңсыз пайдалануды және Директорлар Кеңесі туралы бекітілген Ережеге сәйкес мүдделілік бар мәмілелерді жасау кезінде теріс пайдалануды қадағалайды және мүмкіндігінше жояды.

⁷ Кодекстің ережелерін қолдану мақсатында уәкілетті тұлғалар:

- егер мүдделер қақтығысына байланысты жағдайға Банк қызметкері тартылған жағдайда – жоғары тұрған басшы, оның ішінде, бірақ қызметкерлердің және/немесе басшылардың міндеттерін бөлу туралы Банк құжаттарымен шектелмей;

- егер мүдделер қақтығысына байланысты жағдайға Директорлар Кеңесінің мүшесі/Басқарма Төрағасы тартылған жағдайда – Директорлар Кеңесінің төрағасы.

- егер мүдделер қақтығысына байланысты жағдайға Басқарма мүшесі тартылған жағдайда – Басқарма Төрағасы.

16. Қызметкерлер Уәкілетті тұлғаны⁸ Банктің ішкі құжаттарына сәйкес ықтимал және/немесе туындаған мүдделер қақтығысы туралы, сондай-ақ тікелей немесе жанама мүдделер қақтығысының туындауына әкеп соғуы мүмкін ақпараттың болуы туралы уақтылы хабардар етуге міндетті.

16-1. Мүдделер қақтығысын басқаруды Банк мүдделер қақтығысын реттеудің алдын алу туралы ішкі нормативтік құжаттарға сәйкес жүзеге асырады.

4 тарау. Клиенттермен, іскерлік серіктестермен және мемлекеттік билік органдарымен өзара қарым-қатынас

17. Банктің акционерлермен, клиенттермен, салымшылармен, кредиторлармен, іскерлік серіктестермен, мемлекеттік және өңірлік билік органдарының өкілдерімен және Банктің Директорлар Кеңесінің мүшелерімен қарым-қатынасы барынша адалдық және өзара құрмет, қызметтің ашықтығы мен айқындығы, адалдық, кәсібилік, өзара сенім мен құрмет, тең құқықтық және ашықтық, клиент мүдделерінің басымдығы, міндеттемелердің мызғымастығы, қолданыстағы заңнамада көзделген ақпаратты ашудың толықтығы, сот талқылауы алдындағы келіссөздердің басымдығы қағидаттарында құрылады. Банк барлық қолжетімді коммуникация арналарын (ақпараттандыру әдістерін): баспасөз конференцияларын, іскерлік кездесулерді, баспасөз басылымдарын, телерадио хабарларын таратуды, Банктің интернет желісіндегі ресми ресурстарын, сондай-ақ барлық мүдделі тұлғалардың Банк туралы ашылатын ақпаратқа еркін қол жеткізуі үшін басқа да Интернет ресурстарын пайдалануға ұмтылады.

18. Қызметкерлер клиенттің және банктің іскерлік серіктесінің кез келген тәуекелдерін барынша азайту үшін барлық күш-жігерін салуы қажет. Банк өзінің беделін бағалайды және сенімді серіктестің имиджімен үнемі жұмыс істейді. Банк атауы Банк қызметкерлері, клиенттер мен серіктестер үшін сенімділік пен ортақ іске берілгендіктің ең жақсы кепілі болып қала береді. Бұл ретте клиент пен іскерлік әріптестің тәуекелдерін барынша азайту Банк тәуекелдерінің артуына алып келмеуге тиіс.

⁸ Кодекстің ережелерін қолдану мақсатында уәкілетті тұлғалар:

- егер мүдделер қақтығысына байланысты жағдайға Банк қызметкері тартылған жағдайда - жоғары тұрған басшы, оның ішінде, бірақ қызметкерлердің және/немесе басшылардың міндеттерін бөлу туралы Банк құжаттарымен шектелмей;

- егер мүдделер қақтығысына байланысты жағдайға Директорлар Кеңесінің мүшесі/Басқарма Төрағасы тартылған жағдайда – Директорлар Кеңесінің төрағасы.

- егер мүдделер қақтығысына байланысты жағдайға Басқарма мүшесі тартылған жағдайда түсініледі – Басқарма Төрағасы.

19. Банк жаңа өнімдерді әзірлеу және оларды қаржы нарығына енгізу үшін өзінің тәжірибесі мен үздік әлемдік тәжірибесін пайдалануға ұмтылады. Банк дамып, жаңа білім ала отырып, өз клиенттеріне бизнестің өсуіне ықпал ете отырып, айтарлықтай артықшылықтар береді.
20. Банк процестер мен рәсімдердің максималды тиімділігіне ұмтылады. Мәселені дәл тұжырымдау, оны шешу үшін қажетті құралдарды мұқият таңдау, ресурстарды сауатты пайдалану – Банк ең жоғары нәтижеге қол жеткізетін негізгі әдістер.
21. Банк шарттық міндеттемелерді орындауға ұмтылады және іскерлік қатынастарды бағалайды. Банк өзара сыйластық және өзара тиімділік қағидаттары негізінде шарттар жасасу туралы келіссөздер жүргізеді. Іскерлік қатынастарды құру кезінде Банк жоғары сапа стандарттарына сәйкес келетін Қызметтерді жоғары кәсіби деңгейде көрсетуге тырысады. Дау туындаған жағдайда Банк өзара қолайлы және әділ шешім қабылдауға ұмтылады.
22. Банк халықаралық құқықтың жалпы танылған қағидаттары мен нормаларын, өз қызметін жүзеге асыратын елдердің заңнамасын, осы Кодекстің ережелерін, өзге де ішкі құжаттарды мүлтіксіз сақтауға ұмтылады. Банк акционерлер алдында – өз қызметінің нәтижелері үшін, клиенттер алдында – Банк қызметтерінің сапасы үшін, іскер әріптестер алдында – өз міндеттемелерінің тиісінше орындалуы үшін, қоғам мен мемлекет алдында – жеке басын, оның құқықтары мен бостандықтарын құрметтеу үшін, Қазақстан Республикасы экономикасының дамуына қосқан үлесі үшін жауапты болады.
23. Банк Қазақстан Республикасының Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға, терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы заңнамасын мүлтіксіз сақтауға және заңды қызметпен айналысатын және кірістерді тек заңды көздерден алатын сенімді клиенттермен және контрагенттермен іс жүргізуге ұмтылады.
24. Банктің Директорлар Кеңесінің мүшелері, Басқарма мүшелері және Банк қызметкерлері акционерлер, клиенттер, салымшылар, кредиторлар, іскерлік серіктестер, мемлекеттік және муниципалдық билік органдарының өкілдері тарапынан Банктің атына келіп түскен өтініштерді мұқият қарайды және уақтылы ден қояды.

5 тарау. Бәсекелестермен өзара қарым-қатынас

25. Банк бәсекелестермен өзара қарым-қатынасты адалдық және өзара құрмет қағидаттарында құрады. Банк бәсекелестерді оның дамуына қосымша ынталандыру ретінде қарастырады.

26. Банк бәсекелестермен өзара қарым-қатынасты бизнесті жүргізу нормалары мен іскерлік тәртіп ережелерін ескере отырып, өзі қатысқан елдердің заңнамасы негізінде құрады. Банк жосықсыз бәсекелестікті үзілді кесілді қабылдамайды және монополияға қарсы заңнаманың барлық қолданылатын талаптарын сақтайды.
27. Бәсекелестікте келіспеушіліктер мен даулар туындаған жағдайда Банк келіссөздерге және ымыраға келуге басымдық береді.

6 тарау. Қызметкерлермен өзара қарым-қатынас

28. Банк қызметкерлермен қарым-қатынасты ұзақ мерзімді ынтымақтастық, өзара сыйластық және өзара міндеттемелерді мүлтіксіз орындау қағидаттарында құрады.
29. Банк қызметкерлерге қатысты қандай да бір кемсітушілік көріністеріне жол бермейді және барлық қызметкерлерге олардың саяси және діни көзқарастарына, ұлттық, этникалық немесе гендерлік қатыстылығына, жасына, денсаулығына немесе мүгедектігіне байланысты шектеулеріне және жұмысқа қабылдау, еңбекақы төлеу, Қызмет бабында жоғарылату кезінде басқа да нәрселерге қарамастан тең мүмкіндіктер береді.
30. Банк жұмыскерлерге әрдайым құрмет көрсетеді және оларға қамқорлық көрсетеді, бұл ретте Банк жұмысқа қабылдау және қызмет бабында жоғарылату кезінде, сондай-ақ материалдық ынталандыру ұсынуда негізсіз артықшылықтар мен артықшылықтар беруге жол бермейді.
31. Банк қызметкерлердің кәсіби өсуі, әлеуметтік әл-ауқатын қамтамасыз ету үшін барлық қажетті жағдайларды жасайды. Банк қызметкерлердің кәсіптік одақтар мен қауымдастықтарға бірігуі, Ұжымдық келіссөздер жүргізу еркіндігін таниды және қолдайды.
32. Банк еңбек ұжымын өзінің ұзақ мерзімді және тұрақты дамуының маңызды құрамдас бөлігі ретінде қарастырады. Осыған байланысты Банк заңнамада көзделген қызметкерлердің денсаулығын қорғау жөніндегі іс-шараларды өткізуді ғана қамтамасыз етіп қоймай, осы салада, оның ішінде қызметкерлерге материалдық көмек көрсету және қосымша медициналық сақтандыру ұсынуда бірқатар қосымша әлеуметтік бағдарламаларды іске асырады.
33. Банк Банкке қатысты үшінші тұлғалар тарапынан кез келген құқыққа қарсы әрекеттердің алдын алу үшін барлық қажетті шараларды қабылдайды, өз қызметкерлерінің тиімділігі мен еңбек қауіпсіздігін қамтамасыз ететін жағдайлар жасауға ерекше назар аударады, оның ішінде халықаралық еңбек ұйымының негізін қалаушы декларациялардың, конвенциялар мен ұсынымдардың қағидаттарын басшылыққа ала отырып,

мәжбүрлі немесе балалар еңбегін қандай да бір түрде пайдалануға жол бермейді.

34. Қызметкерлер банктің іскерлік беделіне, өзге материалдық емес немесе материалдық мүдделеріне нұқсан келтіруі мүмкін жағдайлардың туындауына жол бермеуі тиіс.
35. Банк тәуекелдерді басқару мәдениетін дамытуды көтермелейді. Қызметкерлер өз міндеттерін орындау кезінде ықтимал тәуекелдерге ерекше назар аударуы керек. Қызметкерлер Банктің ішкі құжаттарына сәйкес Банк үшін шығындарға әкеп соғуы мүмкін тәуекелдердің болуы туралы хабардар етуді жүзеге асырады.
36. Қызметкерлер құпия ақпаратты Қазақстан Республикасы заңнамасының, Еңбек кодексінің, Банктің ішкі құжаттарының ережелеріне толық сәйкестікте сақтайды, ашуға жатпайтын Банк туралы құпия ақпаратты жария етпейді және өзгеше түрде таратпайды, сондай-ақ мұндай ақпаратты ашуға тікелей рұқсат етілген немесе қолданыстағы заңнаманың талаптарына байланысты міндетті болатын жағдайларды қоспағанда, құпия ақпаратты жеке мақсаттарда немесе өздерінің үлестес тұлғаларының⁹ мүдделерінде пайдаланбайды.

7 тарау. Корпоративтік стиль

37. Банк имиджді мақсаттарға қол жеткізудегі және оның алдында тұрған міндеттерді іске асырудағы маңызды құрал ретінде қарастырады. Сондықтан, атқаратын лауазымына қарамастан, барлық қызметкерлердің маңызды кәсіби міндеттерінің бірі корпоративтік мәдениет талаптарын сақтау және қызметкердің имиджін сақтау бойынша күнделікті жұмыс болып табылады.

⁹ Жеке тұлғаның үлестес тұлғасы болып:

- 1) жақын туыстары, жұбайы (зайыбы), жұбайының (зайыбының) жақын туыстары);
- 2) осы жеке тұлға және (немесе) осы тармақтың 1) тармақшасында көрсетілген тұлғалар ірі акционері (ірі қатысушысы) және (немесе) лауазымды адамы болып табылатын заңды тұлға;
- 3) осы жеке тұлғаның және (немесе) осы тармақтың 1) тармақшасында көрсетілген тұлғалардың бақылауында болатын заңды тұлға жатады;
- 4) оған қатысты осы тармақтың 2) және 3) тармақшаларында аталған заңды тұлғалар ірі акционерлер (ірі қатысушылар) болып табылатын немесе мүліктегі тиісті үлеске құқығы бар заңды тұлғалар;
- 5) Осы тармақтың 2), 3) және 4) тармақшаларында көрсетілген заңды тұлғалардың лауазымды тұлғалары саналады.

¹⁰. Оның ішінде, Халықаралық еңбек ұйымының (бұдан әрі – ХЕҰ) 18.06.1998 "Еңбек саласындағы негіз қалаушы қағидаттар мен құқықтар туралы" Декларациясымен (Женева қаласында 18.06.1998 ж. қабылданған),

"Көпұлтты корпорациялар мен әлеуметтік саясатқа қатысты қағидаттардың үшжақты декларациясымен" (Женева қаласында ХЕҰ Әкімшілік кеңесінің 204-ші сессиясында 16.11.1977 ж. кейіннен толықтырулармен қабылданды), ХЕҰ-ның "Еңбек қауіпсіздігі және гигиенасы және өндірістік орта туралы" 22.06.1981ж. № 155 Конвенциясымен (Женева қаласында 22.06.1981 ж. ХЕҰ Бас конференциясының 67-ші сессиясында қабылданды), ХЕҰ-ның 20.06.1988 № 167 "Құрылыстағы еңбек қауіпсіздігі және гигиенасы туралы" конвенциясымен (Женева қаласында 20.06.1988 ж. жасалған), ХЕҰ-ның "Еңбек қауіпсіздігі мен гигиенасына ықпал ететін негіздер туралы" (Женева қаласында 15.06.2006 ж. жасалған) 15.06.2006 № 187 Конвенциясымен

38. Қарым-қатынас деңгейіне, түріне және әдісіне қарамастан, қызметкер сыпайы, мейірімді, жанашыр болуға, клиенттер мен іскери серіктестер тарапынан онымен дұрыс емес қарым-қатынас фактілеріне төзімділік танытуы керек.
39. Қызметкер еңбек тәртібін сақтауы керек. Қалыптасқан мән-жайлар тәртіпті бұзуға әкеп соғуы мүмкін жағдайларда, қызметкер бұл туралы тікелей басшыға хабарлауы қажет. Сонымен қатар, қызметкер мұндай жағдайлардың пайда болуын азайтуға тырысады.
40. Қызметкерлерге Банк ұсынған имиджге сәйкес келетін киімде іскерлік стильді сақтау ұсынылады. Қызметкердің сыртқы келбеті өрескел және/немесе ұқыпсыз болмауы керек.

8 тарау. Банк және қоршаған орта

41. Банк өзін өзі жұмыс істейтін және сыйластық, сенім, адалдық және әділеттілік қағидаттарына негізделген берік қарым-қатынас орнатуға тырысатын қоғамдық ортаның ажырамас элементі ретінде қарастырады.
42. Банк табиғатты қорғауды маңызды міндеттердің бірі деп санайды. Банк қолданылатын стандарттарға сәйкес және қоршаған ортаны қорғау саласындағы халықаралық қағидаттарды ескере отырып, қоршаған ортаға, оның ішінде ресурстарды (электр энергиясын, қағазды, отынды және т.б.) үнемді тұтыну арқылы ұқыпты қарауға ұмтылады.
43. Банк қабылданған стратегия мен мүмкіндіктерге, ұлттық басымдықтар мен жергілікті ерекшелікке сәйкес өз қатысатын аумақтардың халқын қолдаудың басым бағыттарын айқындайды, соның ішінде, әлеуметтік және қайырымдылық жобаларға қатысады және қолдау көрсетеді.

9 тарау. Банк қызметкерлерінің әлеуметтік желілердегі жүріс-тұрыс ережелері

44. Банк қызметкерлері әлеуметтік желілерді пайдалану кезінде келесі ережелерді сақтау керек:
 - 1) клиенттік ақпаратқа жауапкершілікпен қарау. Тиісті деректерді жария етуге (талқылауға, үшінші тұлғаларға беруге) Қазақстан Республикасының заңнамасында тыйым салынады. Қорғалатын мәліметтерге сондай-ақ Банк және оның операциялары туралы ішкі ақпарат жатады;

- 2) жұмыс орны ретінде Банкті бейінде көрсете отырып, қызметкер әлеуметтік желілердегі оның барлық іс-әрекеттері Банктің ресми өкілінің іс-әрекеті ретінде бағалануы және тиісті салдары болуы мүмкін екендігіне дайын болуы тиіс. Бұл басқа сайттарға (блогтар, ойын ресурстары, танысу сайттары және т. б.) қатысты;
- 3) әлеуметтік желілерде фотосуреттерді жариялаудың алдында Банк қызметкері олардың орындылығын бағалауы тиіс. Клиенттердің деректері бар банктік/коммерциялық құпияны бұзатын, жұмыс процесін ескермейтін фотосуреттерді жариялауға тыйым салынады. Сондай-ақ, арандатушы, агрессивті, дөрекі фотосуреттерді көпшілікке жарияламау ұсынылады;
- 4) Банк қызметіне байланысты қоғамдастықтарды, сондай-ақ банк қызметкерлері қоғамдастығын дербес ашуға және оларға әкімшілік етуге тыйым салынады. Банк қызметкерлеріне банк қызметіне байланысты бейресми беттердегі пікірталастар мен талқылауларға қатысудан бас тарту ұсынылды;
- 5) Банктің кәсіби қызметіне байланысты мәселе бойынша түсініктеме сұраған барлық өтініштерді корпоративтік коммуникациялар қызметіне жіберу қажет. Басылымдарға, сайттарға, беттерге, қоғамдастықтарға арналған сұрақтарға Банктің және оның қызметкерлерінің атынан өз бетінше түсініктеме беруге тыйым салынады;
- 6) әріптестер мен Банк туралы сыни пікірлер қалдыруға, сондай-ақ жария қолжетімділіктегі бәсекелес ұйымдарды теріс тұрғыда талқылауға тыйым салынады;
- 7) әлеуметтік желілерде жұмыс істеу бойынша сұрақтар туындаған жағдайда қызметкерге корпоративтік коммуникациялар қызметіне хабарласу ұсынылады;
- 8) Банк қызметкері сайлау алдындағы науқан кезеңінде кез келген саяси партияның немесе саясаттың пайдасына үгіт жүргізуден, сондай-ақ кез келген саясаткерлер мен саяси партиялар туралы теріс пікірлерден аулақ болуға тиіс;
- 9) Банк қызметкері интернеттегі, соның ішінде әлеуметтік желілердегі аккаунттарының қауіпсіздігін есте сақтауы керек және бұзуға қарсы барлық мүмкін шараларды қолдануы керек, сонымен қатар бұзу туралы немесе оның атымен пайда болатын жалған аккаунттардың пайда болуы туралы жария түрде мәлімдейді.

10 тарау. Банк мүлкінің сақталуын қамтамасыз ету

45. Қызметкерлер Банк мүлкін парасатты және өнімді пайдалануға, оны мақсатсыз пайдалануға немесе жоғалтуға жол бермеуі керек. Банктің мүлкі қызметкерлерге олардың қызметтік мақсаттарына қол жеткізуге көмектесуге арналған.

46. Банк мүлкін қорғау және тиісінше пайдалану мақсатында қызметкерлерге:
- 1) Банк мүлкін ұрлауға, бүлдіруге немесе тиісінше пайдаланбауға жол бермеу мақсатында Банк мүлкімен жұмыс жасауда ақылға қонымды сақтық таныту;
 - 2) Банк мүлкінің нақты немесе болжамды ұрлануы, бүлінуі немесе тиісінше пайдаланылмауы туралы өзінің тікелей басшысына дереу хабарлау;
 - 3) компьютерлік жүйелерді, дерекқорларды, байланыс құралдары мен жазбаша материалдарды үшінші тұлғалардың оларға абайсызда және құқыққа қарсы қол жеткізуінен қорғау;
 - 4) Банк мүлкін, сондай-ақ бағдарламалық өнімдер мен коммуникациялық желілерді орындалатын лауазымдық міндеттер шеңберінде заңды бизнес мақсаттар үшін ғана пайдалану ұсынылады.

11 тарау. Есепке алу және есептілік

47. Бухгалтерлік есеп пен есептілікте көрсетілетін толық, дәл және сенімді деректер Банктің тиімді және ашық қызметінің негізгі компоненттері болып табылады. Олар Банк қызметі барысында стратегиялық және бизнес шешімдер қабылдаудың негізгі көздерінің бірі болып табылады.
48. Қызметкерлер өздеріне жүктелген функционалдық лауазымдық міндеттер шеңберінде Банктің қызметі туралы жазбаларды адал, ұқыпты, уақтылы және толық көлемде жүргізуі және есептер жасауы қажет. Мүдделі тұлғаларға дәл емес, толық емес және уақтылы емес есептілікті ұсынуға жол берілмейді.
49. Бухгалтерлік есепті, сондай-ақ есептілікті жүргізу қағидаттарының бұзылғаны туралы, оның ішінде ақша қаражатының жұмсалуды, Банктің есепке алынбаған мүлкі туралы мәліметтері бар қызметкер бұл туралы өзінің тікелей басшысына және ішкі аудит басқармасына дереу хабарлауы керек.

12 тарау. Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл

50. Банк корпоративтік мәдениетті жетілдіру, корпоративтік басқарудың озық тәжірибелерін ұстану және Банктің мінсіз іскерлік беделін қолдау үшін ашық және адал бизнес жүргізудің жоғары этикалық стандарттарын ұстанады.
51. Банктің Директорлар Кеңесінің мүшелеріне, Басқарма мүшелеріне, Банк қызметкерлеріне тікелей немесе жанама түрде, жеке өзі немесе үшінші тұлғалардың делдалдығы арқылы сыбайлас жемқорлық

әрекеттеріне қатысуға, пара ұсынуға және алуға, өкілеттіктерін теріс пайдалануға, әкімшілік және өзге де рәсімдерді оңайлату мақсатында не ақша, құндылықтар, өзге де мүлік немесе мүліктік сипаттағы қызметтер, өзі немесе үшінші тұлғалар үшін өзге де мүліктік құқықтар түрінде пайда алу мақсатында коммерциялық сатып алуды жүзеге асыруға тыйым салынады.

52. Банктің Басқарма Төрағасының, Басқарма Төрағасы орынбасарларының, Бас бухгалтердің міндеттерін уақытша орындайтын қызметкерлері Банк қызметкерімен жақын туыстық немесе жекжаттық жағдайда (ата-аналары, жұбайлары, балалары, аға-інілері, апа-сіңлілері, сондай-ақ аға-інілері, апа-сіңлілері, ата-аналары, ерлі-зайыптылардың балалары және олардың жұбайлары), егер еңбек қызметін жүзеге асыру олардың біреуінің екіншісіне тікелей бағыныстылығына немесе бақылауына байланысты болса, еңбек қызметін жүзеге асыра алмайды.
53. Банктің атынан берілетін сыйлықтар мен өкілдік шығыстар не Банктің Директорлар Кеңесінің мүшелері, Басқарма мүшелері, Банк қызметкерлері өздерінің лауазымдық міндеттеріне байланысты басқа тұлғалар мен ұйымдардан алатын сыйлықтар қолданыстағы іскерлік айналымға және Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес келуге тиіс.
- 53-1. Банк қызметкерлері Банктің Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл саясатында баяндалған қағидаттар мен рәсімдерді басшылыққа алуға міндетті.

13 тарау. Инсайдерлік ақпаратты заңсыз пайдаланудың және нарықты айла-шарғы жасаудың алдын алу

54. Банк инсайдерлік ақпаратты заңсыз пайдаланудың және (немесе) нарықты айла-шарғы жасаудың алдын алу, анықтау және жолын кесу жөніндегі қызметті жүзеге асырады.
55. Банк, Банктің Директорлар Кеңесінің мүшелері, Басқарма мүшелері, Банк қызметкерлері өз өкілеттіктері шегінде инсайдерлік ақпаратты заңсыз пайдалану мен таратуға жол бермеу және қорғау бойынша өздеріне байланысты барлық шараларды қабылдауға міндетті.
56. Инсайдерлік ақпаратты заңсыз пайдалану және (немесе) нарықты айла-шарғы жасау туралы белгілі болған Банк қызметкері бұл туралы тікелей басшыны және Комплаенс-бақылау және қаржы мониторингі басқармасын дереу хабардар етуі тиіс.

57. Банктің Директорлар Кеңесінің мүшелері, Басқарма мүшелері, Банк қызметкерлері Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген жағдайларда және Банктің ішкі құжаттарында көзделген тәртіппен Банктің оларға тиесілі бағалы қағаздары туралы және Банктің бағалы қағаздарымен мәмілелер туралы хабардар етуді жүзеге асырады.

14 тарау. Ақпаратты ашу

58. Банк өз қызметі туралы ақпаратты Қазақстан Республикасының заңнамасына және халықаралық стандарттарға сәйкес оны берудің анықтығы, тұрақтылығы, жеделдігі, Банктің ашықтығы мен олардың коммерциялық мүдделерінің сақталуы арасындағы теңгерім қағидаттары негізінде ашуды қамтамасыз етеді.
59. Клиенттерге және іскер әріптестерге ұсынылатын ақпараттың көлемі Қазақстан Республикасының заңнамасына, осы Кодекске және Банктің басқа да ішкі құжаттарына сәйкес оларға көрсетілетін қызметтердің сипатымен айқындалады.
60. Банктің Директорлар Кеңесі мүшелерінің, Банк Басқармасы мүшелерінің және қызметкерлердің Банктің қызметі туралы ақпаратты бұқаралық ақпарат құралдарының өкілдеріне таратуы қолданыстағы заңнаманың және Банктің ішкі құжаттарының талаптарына сәйкес жүзеге асырылады.

15 тарау. Заңнаманы сақтау

61. Банктің Директорлар Кеңесінің әрбір мүшесі, Басқарма мүшесі, Банк қызметкері өз өкілеттігін жүзеге асыратын немесе лауазымдық міндеттерін орындайтын елдердің заңнамасын сақтауға тиіс.
62. Банк қызметкерлері өздерінің еңбек міндеттерін орындау кезінде Қазақстан Республикасының заңдарымен жүктелетін міндеттемелерді сақтайды.

16 тарау. Әдеп мәселелері бойынша кеңес беру

63. Осы Кодексті орындауға байланысты мәселелер туындаған кезде қызметкерлерге барлық жауапкершілікпен әрекет ету және туындаған этикалық проблемаларды өздерінің тікелей басшыларымен талқылау ұсынылады. Егер талқылау нәтижелері бойынша қолайлы шешім табылмаса, онда тиісті мәселе туралы қызметкер түсініктеме алу үшін Қызметкерлермен жұмыс жөніндегі басқармаға хабарлай алады.
64. Барлық қызметкерлер әдеп мәселелеріне жауапты персоналмен жұмыс жөніндегі басқарма өкілімен тікелей кеңесуге құқылы.

Аталған өкілдерге ұсынымдар беріп, осы Кодекске сәйкес шаралар қабылдаған жөн.

17 тарау. Осы кодексті бұзу

65. Құқыққа қарсы әрекеттер жасалған жағдайда Банктің Директорлар Кеңесінің мүшелері, Басқарма мүшелері немесе Банк қызметкерлері Банкке реттеуші және қадағалау органдарының ықпал ету шараларын қолдануы мүмкін.
66. Банктің Директорлар Кеңесі мүшелерінің, Басқарма мүшелерінің, Банк қызметкерлерінің заңнаманың немесе Кодекстің белгілі немесе болжанатын бұзушылықтары туралы барлық мәселелері мен хабарламалары Банктің ішкі құжаттарына және Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес мұқият және объективті қаралады.
67. Қызметкерлер Банктің ішкі құжаттарына сәйкес өздеріне белгілі фактілер немесе негізделген күдіктер туралы Қазақстан Республикасының заңнамасын, Банктің нормативтік құқықтық актілерін және ұйымдық-өкімдік құжаттарын бұзушылықтар туралы, оның ішінде теріс пайдаланушылық, сыбайлас жемқорлық, алаяқтық және Банктің іскерлік беделін жоғалтуға әкеп соғуы мүмкін басқа да әрекеттер жасау туралы, оның ішінде «Құқық бұзушылықтар мен теріс пайдаланулар жөніндегі жедел желіге¹⁰» хабарлауға құқылы.
- 67-1. Банк "Құқық бұзушылық және теріс пайдалану жөніндегі жедел желіге" хабарламалар жіберген қызметкер туралы мәліметтердің құпиялылығын және қорғалуын қамтамасыз етеді, сондай-ақ Банктің басқа қызметкерлері жасаған бұзушылықтар туралы адал хабарлаған қызметкерлерге ықпал ету шараларын қолданбауға кепілдік береді
68. Әрбір жекелеген жағдайда осы Кодекстің талаптарын бұзу туралы іс барлық мән-жайлар ескеріле отырып қаралуға тиіс. Осы Кодекстің талаптарын бұзған қызметкерге оған ықпал ету шараларын қолдану туралы түпкілікті шешім қабылданғанға дейін болған оқиғалар туралы өзінің пайымын баяндауға мүмкіндік берілуге тиіс.

18 тарау. Қорытынды ережелер

69. Осы Кодексте реттелмеген мәселелер Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының талаптарына және/немесе Банктің ішкі құжаттарына сәйкес шешілуге жатады.

¹⁰ Хабарлау тәртібі Банк ВТБ (Қазақстан) акционерлік қоғамының еншілес ұйымында жасалған немесе ықтимал бұзушылықтар туралы Банк қызметкерлерінің хабарлау қағидаларында айқындалған.

70. Осы Кодекс оны Банктің Директорлар Кеңесі бекіткен сәттен бастап қолданысқа енгізіледі.
71. Осы Кодекс күшіне енген күннен бастап Директорлар Кеңесінің 20.12.2017 жылғы №25/2017 хаттамасымен бекітілген «Банк ВТБ (Қазақстан)» акционерлік қоғамы еншілес ұйымының әдеп кодексінің қолданысы тоқтатылады.

Басқарма бастығының орынбасары

- Бөлім бастығы

С.В. Сә