

**Кодекс корпоративной этики
АО «КМФ Банк»**

Бизнес - владелец:	Департамент HR
Утверждено:	Протокол Совета Директоров от «15» июля 2025 г. №6
Введено в действие:	с «15» июля 2025 г.

**г. Алматы,
2025 г.**

Оглавление

Глава 1. Общие положения.....	3
Глава 2. Основы корпоративной культуры.....	5
Глава 3. Взаимодействие с клиентами	7
Глава 4. Взаимодействие с работниками Банка	9
Глава 5. Взаимодействие с акционерами Банка	10
Глава 6. Взаимодействие с государственными органами	10
Глава 7. Взаимодействие с обществом.....	11
Глава 8. Взаимодействие с партнерами,	11
поставщиками, контрагентами.....	11
Глава 9. Взаимодействие с конкурентами	12
Глава 10. Взаимоотношение внутри Банка.....	12
Глава 11. Устойчивое развитие	13
Глава 12. Недопустимость осуществления противоправных действий	13
Глава 13. Обязательства работников Банка.....	15
Глава 14. Заключительные положения.....	18

Глава 1. Общие положения

1. Настоящий Кодекс корпоративной этики АО «КМФ Банк» (далее - Кодекс) разработан в соответствии с законодательством Республики Казахстан, Уставом и внутренними нормативными документами АО «КМФ Банк» (далее – Банк), в том числе Кодексом корпоративного управления Банка, с учетом международных стандартов делового поведения и корпоративного управления.
2. Настоящий Кодекс является частью корпоративного управления Банка, содержит правила поведения и этические принципы, обязательные для применения всеми работниками Банка, независимо от уровня занимаемой ими должности и статуса.
3. Основные цели настоящего Кодекса заключаются в следующем:
 - 1) формирование единой корпоративной культуры, основанной на высоких этических стандартах;
 - 2) создание в Банке атмосферы доверия, взаимного уважения и честности;
 - 3) установление основополагающих принципов и норм корпоративной и деловой этики, которыми должны руководствоваться все работники Банка, независимо от занимаемой должности и статуса;
 - 4) обеспечение эффективного взаимодействия с заинтересованными сторонами путем применения лучших практик корпоративного и делового поведения.
4. В настоящем Кодексе используются следующие термины и определения:
 - 1) банковский омбудсман - независимое в своей деятельности физическое лицо, осуществляющее урегулирование разногласий, возникающих из договора ипотечного займа, между Банком, и заемщиком - физическим лицом по его обращению с целью достижения согласия об удовлетворении прав и охраняемых законом интересов заемщика и Банка;
 - 2) деловая этика - совокупность этических принципов и норм делового поведения, которых придерживаются и которыми руководствуются в своей деятельности все работники Банка;
 - 3) дискриминация - ограничение в правах и свободах, а также предоставление любых преимуществ в зависимости от обстоятельств, не связанных с деловыми качествами человека;
 - 4) законодательство Республики Казахстан - совокупность нормативных правовых актов Республики Казахстан, принятых в установленном порядке;
 - 5) заинтересованные стороны - клиенты, акционеры, работники, деловые партнеры Банка, другие лица и субъекты, вовлеченные в деятельность Банка, заинтересованные во взаимодействии с Банком, имеющие влияние на Банк или испытывающие влияние со стороны Банка;
 - 6) конфиденциальная информация - данные, которые являются частными, секретными или имеют ограниченный доступ для определенного круга лиц;

- 7) 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;
- 8) корпоративное управление - система взаимоотношений между Правлением Банка, Советом директоров акционерами, руководящими работниками и аудиторами, а также взаимоотношения между уполномоченными коллегиальными органами Банка;
- 9) корпоративная культура – совокупность ценностей, этических норм деловых взаимоотношений, правил поведения, влияющих на репутацию Банка и доверие к нему, обеспечивающих достижение целей Банка, рост его привлекательности для клиентов, работников и партнеров;
- 10) коррупционное правонарушение - имеющее признаки коррупции противоправное виновное деяние (действие или бездействие), за которое законом установлена административная и уголовная ответственность;
- 11) мошенничество – хищение чужого имущества или приобретение права на чужое имущество путем обмана или злоупотребления доверием;
- 12) ОД/ФТ – отмывание (легализация) доходов, полученных преступным путем, финансирование терроризма и финансирование распространения оружия массового уничтожения;
- 13) ответственная банковская деятельность – согласованность деятельности Банка с потребностями общества, надлежащее соблюдение принятых Банком правил, норм, стандартов и обязательств, общепринятых моральных и этических норм, открытое и честное взаимодействие с заинтересованными сторонами, учет их мнений и интересов в процессе принятия Банком решений, ответственность за управление рисками в соответствии с целями устойчивого развития, а также прозрачность деятельности и подотчетность в области устойчивого развития;
- 14) ПОД/ФТ – противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения;
- 15) работник Банка – физическое лицо, состоящее в трудовых отношениях с Банком и непосредственно выполняющее работу по трудовому договору;
- 16) репутация Банка - сложившееся общественное мнение о достоинствах и недостатках деятельности Банка, поведении должностных лиц и работников Банка;
- 17) уполномоченный коллегиальный орган (далее – УКО) - Совет директоров Банка, комитеты при Совете директоров, Правление, комитеты при Правлении;

- 18) уполномоченный орган - уполномоченный орган по регулированию, контролю и надзору финансового рынка и финансовых организаций;
- 19) харассмент - нарушение личных границ и субординации, приставания, унижение и нарушение неприкосновенности частной жизни;
- 20) ESG – концепция этического ведения бизнеса на принципах экологической (E - Environmental), социальной (S - Social) и управленческой (G - Governance) ответственности, в том числе направленная на обеспечение перехода к ответственной банковской деятельности, снижение негативного воздействия на экологию и социальную сферу, повышение качества корпоративного управления и прозрачности.

Глава 2. Основы корпоративной культуры

5. Корпоративная культура Банка формируется на основе миссии и принципов взаимодействия. Миссия обозначает высшую цель и назначение Банка. Принципы взаимодействия служат ориентирами, которые помогают строить и поддерживать эффективную, доверительную и прозрачную среду взаимодействия.
6. Миссия Банка – Лучшее финансирование для Вашего бизнеса, отражает стратегию и позиционирование Банка на рынке.
7. При осуществлении своей деятельности Банк:
 - 1) соблюдает нормы законодательства Республики Казахстан, решения Общего собрания акционеров Банка, УКО, также иных документов, относящихся к деятельности Банка;
 - 2) обеспечивает соблюдение и уважение прав, чести и достоинства человека и гражданина независимо от происхождения, социального, должностного и имущественного положения, пола, расы, национальности, языка, отношения к религии, убеждений, места жительства или любых иных обстоятельств;
 - 3) поддерживает кадровое разнообразие, включая гендерное, по этнической принадлежности и возрасту по основным категориям работников;
 - 4) создает равные условия труда, способствующие охране здоровья и труда на рабочем месте, включая обучение реагированию на чрезвычайные ситуации, обучение оказанию первой помощи и пожарной безопасности и безопасные офисные здания;
 - 5) обеспечивает неразглашение конфиденциальной информации в пределах, установленных законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами Банка;
 - 6) обеспечивает своевременное и достоверное раскрытие информации в соответствии с банковским законодательством Республики Казахстан, законодательством Республики Казахстан о государственном регулировании, контроле и надзоре финансового рынка и финансовых организаций, законодательства Республики Казахстан, о валютном регулировании и валютном контроле, о платежах и платежных системах,

о рынке ценных бумаг, о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, об акционерных обществах;

- 7) не допускает предоставление каких-либо привилегий и льгот отдельным должностным лицам и работникам иначе как на законной основе, при обязательном обеспечении всем равных возможностей;
- 8) несет ответственность в пределах, установленных законодательством Республики Казахстан.

8. Принципы взаимодействия, принятые и транслируемые в Банке:

- 1) счастливый клиент – основа наших целей;
- 2) здоровые отношения – счастливая команда;
- 3) действуй как Лидер;
- 4) находим оптимальные, рациональные решения.

9. Счастливый клиент – основа наших целей:

- 1) цель первична в наших действиях;
- 2) задаем вопрос: «Для чего мы это делаем?»;
- 3) достигаем цель и ставим новую.

10. Здоровые отношения – счастливая команда:

- 1) мы строим отношения честно и открыто;
- 2) мы помогаем и поддерживаем, давая конструктивную обратную связь;
- 3) мы говорим об ошибках и учимся на них;
- 4) мы уважаем друг друга и благодарим за опыт.

11. Действуй как Лидер:

- 1) я постоянно вдохновляю, показываю пример и признаю результаты каждого;
- 2) я решительно действую, улучшая наше взаимодействие;
- 3) я смело убираю границы мышления и создаю новые подходы в достижении целей.

12. Находим оптимальные, рациональные решения.

- 1) мы бережём время, деньги и другие ресурсы – клиентов, Банка, друг друга;
- 2) мы встречаемся по делу и уходим с результатом;
- 3) мы подтверждаем аргументы цифрами;
- 4) мы сокращаем затраты ради экологичного, качественного будущего.

13. Банк придает большое значение формированию корпоративной социальной ответственности в бизнесе. Социальная ответственность Банка выражается в достижении своего успеха через этические принципы и уважение людей, общественности и мирового сообщества.

14. Основные направления в области социальной ответственности:

- 1) Банк способствует развитию людей, бизнеса, общества и страны;

- 2) Банк по отношению к клиентам придерживается высоких стандартов и качества обслуживания, действует в интересах клиентов, и стремится максимально понять их потребности;
- 3) Банк по отношению к персоналу проводит ответственную политику в области трудовых отношений и социального партнерства, неукоснительно соблюдает требования законодательства Республики Казахстан, придерживаясь принципа равенства;
- 4) Банк по отношению к обществу придерживается принципа открытости и прозрачности деятельности для клиентов, работников, акционеров, деловых партнеров и иных заинтересованных сторон;
- 5) Банк стремится учитывать воздействие своей деятельности на окружающую среду, общество, человека.

15. Корпоративная культура и командный дух Банка основаны на:

- 1) постоянной работе руководителей всех структурных подразделений по созданию команды последователей, объединенных общим видением;
- 2) принципах уважения, вежливости, доброжелательности, справедливости, чувства собственного достоинства и этическом отношении работников в отношении с коллегами, клиентами и иными лицами;
- 3) активном участии работников в поддержании корпоративных традиций, что способствует развитию корпоративной культуры и внутреннего сотрудничества;
- 4) на реальной заботе о профессиональном развитии и карьерном росте персонала через обучение, наставничество, консультирование.
- 5) создании кадрового резерва Банка из числа инициативных, профессиональных работников;
- 6) четко и ясно построенных внутренних коммуникациях, исключающих возможность двойного толкования, искажения или интерпретации информации;
- 7) применении единых стандартов при приеме на работу, оценке деятельности каждого работника, продвижении работников Банка на основе прозрачных критериев.

Глава 3. Взаимодействие с клиентами

16. Банк в своей деятельности придерживается стратегии клиентоцентричности для оказания качественного финансирования клиентов.

17. Для развития эффективных и долгосрочных взаимоотношений и предоставления лучших практик качественного сервиса в Банке применяются передовые методы работы с клиентами — соблюдение Стандартов сервиса, Принципов защиты клиента.

18. Банк в своей деятельности соблюдает 8 принципов защиты клиента:

- 1) соответствующая разработка продуктов и каналов доставки;
- 2) предотвращение чрезмерной задолженности;
- 3) прозрачность;
- 4) ответственное ценообразование;
- 5) справедливое и уважительное отношение к клиентам;

- 6) конфиденциальность данных клиентов;
 - 7) механизмы рассмотрения и решения обращений (жалоб);
 - 8) стремление со стороны руководства к защите клиентов и реализация в кадровой системе. Банк принимает корректирующие действия для предотвращения мошенничества и коррупции, обучает работников по вопросам защиты клиентов, оценивает и поощряет работников на основе социальных и финансовых критериев.
19. Банк стремится к установлению долгосрочных и доверительных отношений с клиентами, активно поддерживая их рост и развитие.
 20. Работники Банка всегда действуют с уважением, честностью и открытостью, помогая клиентам выбрать продукты и услуги Банка, которые максимально соответствуют их интересам и потребностям.
 21. Банк не допускает дискриминации по политическим, религиозным, расовым, национальным, гендерным и другим признакам в отношении клиентов.
 22. Банк предоставляет банковские продукты и услуги в соответствии с законодательством Республики Казахстан, Уставом, внутренними нормативными документами Банка и соответствующими договорами. Проведение Банком операций, подлежащих лицензированию в соответствии с законодательством Республики Казахстан, осуществляется также на основании лицензии уполномоченного органа на проведение банковских и иных операций.
 23. Банк гарантирует предоставление точной и правдивой информации, исключая любые случаи обмана или недостоверных сведений, чтобы избежать недопонимания или недовольства со стороны клиентов.
 24. Банк размещает в филиалах (их помещениях), в месте, доступном для обозрения и ознакомления и на своем интернет-ресурсе актуальную информацию о ставках и тарифах за банковские услуги, в том числе тарифы по платежам и (или) переводам денег, с указанием сведений о датах утверждения и внесения изменений в действующие ставки и тарифы, номеров внутренних нормативных документов и органа Банка, их утвердившего (принявшего).
 25. Распространение рекламы о банковских услугах осуществляется в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.
 26. Банк предоставляет клиентам информацию об условиях предоставления банковской услуги и перечень необходимых документов для заключения договора о предоставлении банковской услуги, по желанию клиента - проект договора о предоставлении банковской услуги.
 27. Банк информирует клиентов о их праве обращения при возникновении спорных ситуаций по получаемой банковской услуге в Банк, к банковскому омбудсману, в уполномоченный орган или в суд.
 28. Банк осуществляет работу с обращениями клиентов в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами Банка.

29. Банк обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений физических и юридических лиц, информирует клиентов о результатах рассмотрения их обращений и принятых мерах.
30. В случае обоснованности и правомерности обращения клиента Банк принимает решение об устранении нарушения и восстановлении прав и законных интересов клиента.
31. Взаимодействие Банка с заемщиком, имеющим просроченную задолженность, и (или) его представителем, и (или) третьим лицом, связанным обязательствами с Банком в рамках договора банковского займа, осуществляется в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами Банка.
32. Банк обеспечивает конфиденциальность предоставленной клиентом информации. Раскрытие сведений, относящихся к банковской тайне, а также предоставление (разглашение) информации по персональным данным клиента третьим лицам осуществляется по письменному согласию клиента на раскрытие банковской тайны и персональных данных, за исключением случаев, когда предоставление (разглашение) сведений, относящихся к банковской тайне и персональным данным, прямо предусмотрено законодательством Республики Казахстан.
33. Банк устанавливает деловые отношения с клиентами, проводит операций клиентов с деньгами и (или) иным имуществом, прекращает деловые отношения с клиентами с соблюдением требований законодательства Республики Казахстан и внутренних нормативных документов в целях ПОД/ФТ, в том числе санкционной политики Банка.

Глава 4. Взаимодействие с работниками Банка

34. Банк строит отношения с работниками на принципах долгосрочного сотрудничества, взаимного уважения и неукоснительного исполнения взаимных обязательств.
35. Банк не допускает по отношению к работникам каких-либо проявлений дискриминации по политическим, религиозным, национальным, расовым, гендерным или другим отличительным признакам и особенностям в любых аспектах деятельности, включая прием на работу, оплату труда, карьерное продвижения.
36. Банк в своей деятельности придерживается международных принципов, изложенных в следующих документах: Всеобщей декларации прав человека ООН, Декларации Международной организации труда об основополагающих принципах и правах в сфере труда и Глобальном договоре ООН.
37. Банк создает равные условия для обучения, повышения профессиональной квалификации и стремится к постоянному совершенствованию и развитию своих работников.
38. Банк обеспечивает эффективную систему оплаты труда и гарантирует работникам равные возможности для развития карьеры в соответствии с результатами личной эффективности.

39. Банк следит за реализацией надлежащих мер и за соблюдением законодательства Республики Казахстан и внутренних нормативных документов Банка в области охраны здоровья и труда, обеспечения безопасности работников.
40. Банк стремится формировать и поддерживает открытую и доверительную атмосферу в коллективе, стимулирующую взаимное уважение, свободный обмен информацией и предложениями по оптимизации и улучшению процессов.
41. Банк строго выполняет обязательства перед работниками, предусмотренные действующим законодательством Республики Казахстан и трудовыми договорами.
42. Банк поддерживает активное участие работников в жизни Банка, что способствует развитию корпоративной культуры Банка.
43. Банк обеспечивает неразглашение конфиденциальной информации, касающейся работников, в пределах, установленных законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами Банка.
44. Банк с пониманием относится к участию работников в общественной, педагогической, научно-исследовательской и предпринимательской деятельности при условии отсутствия негативного влияния данной деятельности на Банк, а также непосредственно на выполнение работником своих должностных обязанностей.

Глава 5. Взаимодействие с акционерами Банка

45. Взаимоотношения с акционерами строятся на принципах открытости, прозрачности информации, подотчетности и ответственности, что соответствует законодательству Республики Казахстан, Уставу и Кодексу корпоративного управления, а также другим внутренним нормативным документам Банка.
46. Банк уважает права всех акционеров на равных условиях и гарантирует защиту их интересов, как в соответствии с законодательством Республики Казахстан, так и с внутренними нормативными документами Банка.
47. Банк стремится к обеспечению долгосрочного благосостояния акционеров путем повышения капитализации, реализации стратегических задач и снижения рисков в своей деятельности.
48. Банк нацелен на поддержание высокого уровня корпоративного управления, а также профессиональной и деловой этики.

Глава 6. Взаимодействие с государственными органами

49. Взаимодействие Банка с государственными органами, а также с органами банковского регулирования и надзора основывается на принципах соблюдения законодательства Республики Казахстан, прозрачности и сотрудничества.
50. При проведении проверок или расследований, а также в ответ на запросы государственных органов, Банк обеспечивает максимальное содействие и предоставляет подробную информацию в установленные законодательством сроки и объеме.

51. Банк является добросовестным налогоплательщиком и стремится внедрять передовые методы и процедуры в свою операционную деятельность для обеспечения соблюдения налогового законодательства Республики Казахстан.
52. Банк обеспечивает прозрачность своей деятельности, предоставляя государственным органам полную и качественную информацию о своей работе, включая аспекты устойчивого развития, за исключением конфиденциальной информации.
53. Банк исключает любые попытки использования незаконных или неэтичных методов влияния на решения государственных органов.

Глава 7. Взаимодействие с обществом

54. Банк понимает свою ответственность перед обществом и стремится активно способствовать его развитию, создавая ценность для всех заинтересованных сторон. Банк поддерживает инициативы, направленные на улучшение качества жизни, развитие местных сообществ и содействие устойчивому росту.
55. Деятельность Банка направлена на решение социальных проблем, повышение финансовой грамотности и продвижение комплексных решений, которые способствуют благосостоянию общества.
56. Банк действует открыто и честно в отношениях с обществом, обеспечивая доступность и достоверность информации о своей деятельности. Банк стремимся к максимальной прозрачности в предоставлении отчетности, результатах работы и принятии решений, чтобы поддерживать доверие со стороны клиентов, партнеров и общества в целом.
57. Банк нацелен на постоянное улучшение каналов коммуникации и обратной связи с обществом и другими заинтересованными сторонами.
58. В отношениях со средствами массовой информации Банк придерживается высоких этических стандартов и не допускает распространения недостоверной информации, а также сокрытия или искажения фактов в своей рекламной деятельности и других коммуникациях с общественностью.
59. Банк поддерживает проекты, которые способствуют росту экономики страны, улучшению качества жизни, развитию образовательных инициатив, а также повышению финансовой грамотности и социальной ответственности.
60. Банк поддерживает равные условия для всех групп общества, гарантируя отсутствие дискриминации по возрасту, полу, национальности, религии или любым другим признакам.

Глава 8. Взаимодействие с партнерами, поставщиками, контрагентами

61. Банк сотрудничает с партнерами, поставщиками и контрагентами на основе взаимовыгодных условий, соблюдении прозрачности и полной ответственности за выполнение обязательств, предусмотренных договорами.
62. Банк строго придерживается всех норм законодательства Республики Казахстан, а также нормативных актов и внутренних нормативных документов Банка, касающихся закупок.

63. Перед заключением новых или продлением действующих контрактов, Банк проводит тщательную проверку своих деловых партнеров, поставщиков и контрагентов.
64. При выборе поставщиков товаров и услуг Банк ориентируется на высокое качество, выгодные условия и безупречную репутацию.
65. При выборе партнеров, поставщиков и контрагентов для оказания услуг, выполнения работ или поставки товаров Банк руководствуется принципами равенства, справедливости и недопущения какой-либо дискриминации.
66. Банк соблюдает все условия контрактов с деловыми партнерами, поставщиками и контрагентами и выполняет свои обязательства перед ними.
67. Банк не допускает предоставления деловым партнерам, поставщикам и контрагентам необоснованных льгот и привилегий, которые могут негативно отразиться на его репутации.

Глава 9. Взаимодействие с конкурентами

68. В своих отношениях с конкурентами Банк придерживается принципов честной, справедливой и свободной конкуренции.
69. Банк строго соблюдает антимонопольное законодательство, включая нормы, касающиеся добросовестной конкуренции.
70. Банк гарантирует, что информация о своих конкурентах собирается и используется в соответствии с нормами деловой этики.
71. В случае возникновения разногласий или споров в процессе конкурентной борьбы Банк предпочитает вести переговоры и искать компромиссные решения.

Глава 10. Взаимоотношение внутри Банка

72. Банк поддерживает принципы честности, уважения и взаимопомощи, ожидая, что каждый работник будет действовать в рамках этой парадигмы в своей повседневной деятельности.
73. Банк поощряет создание уважительной и конструктивной рабочей атмосферы, где все работники поддерживают друг друга, придерживаются высоких этических стандартов и способствуют укреплению корпоративной культуры.
74. Работники Банка должны избегать ситуаций, когда их личные интересы могут конфликтовать с интересами Банка.
75. Все работники Банка должны сообщать о любых потенциальных или реальных конфликтах интересов и предпринимать шаги для их предотвращения, включая отказ от участия в принятии решений, которые могут привести к личной выгоде или ущемлению интересов Банка в порядке, установленном внутренними нормативными документами Банка.
76. Банк запрещает обмен подарками и знаками внимания, которые могут повлиять на объективность принятия решений или создать впечатление о наличии коррупционного правонарушения или незаконного влияния. Все подарки и предложения, полученные работниками, должны быть прозрачными и соответствовать законам и внутренним политикам Банка.

77. Банк соблюдает права работников, установленные законодательством Республики Казахстан и нормами международного права, уважает личную свободу, неприкосновенность частной жизни и достоинство человека.
78. При выполнении своих трудовых обязанностей, а также во время нахождения в помещениях Банка работники должны строго соблюдать правила техники безопасности, принятые и разработанные Банком в соответствии с политиками Банка и на основании законодательства Республики Казахстан.
79. Нарушение установленных правил техники безопасности, совершенное умышленно либо по неосторожности, и создание при этом угрозы, как собственной жизни и здоровью, так и окружающих является грубым нарушением трудовой дисциплины.

Глава 11. Устойчивое развитие

80. Банк осознает важность внедрения принципов устойчивого развития и ESG для достижения долгосрочных целей и формирования ценности для всех заинтересованных сторон. Банк признает, что экономический рост тесно связан с экологической ответственностью, социальной справедливостью и высокими стандартами корпоративного управления.
81. Банк стремится сотрудничать с бизнес-партнерами, чьи взгляды на устойчивое развитие и обязательства по защите окружающей среды соответствуют его собственным.
82. Банк подчеркивает важность экологически ответственного поведения среди своих работников и содействует повышению их осведомленности о личной ответственности.
83. Банк поддерживает осознанное потребление ресурсов, отдельный сбор отходов, повышение энергоэффективности и экологические инициативы, направленные на защиту природы и борьбу с изменением климата.

Глава 12. Недопустимость осуществления противоправных действий

84. Банк занимает жесткую позицию и прилагает все усилия для недопущения вовлечения работников в осуществление противоправной деятельности/действий, в том числе мошенничества, обмана, ОД/ФТ.
85. Банк проявляет нетерпимость к любой форме коррупционного правонарушения, мошенничества и обмана, и не потерпит от своих работников поведения, при котором они, пользуясь своим служебным положением, получали бы ненадлежащее и незаконное обогащение для себя и третьих лиц или поощряли такое поведение у коллег.
86. Всем 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.

87. Всем работникам Банка не допускается получение и дарение дорогостоящих подарков или иных выгод, за исключением сувенирной брендовой продукции в отношениях с партнерами, поставщиками, представителями государственных органов и т.д.
88. Символические знаки внимания, сувениры в соответствии с общепринятыми нормами вежливости и гостеприимства или при проведении протокольных и иных официальных мероприятий допускаются.
89. Основные принципы деятельности Банка по предотвращению мошенничества, обмана, ОД/ФТ установлены внутренними нормативными документами Банка.
90. При работе с клиентами, контрагентами, банками-корреспондентами и иными финансовыми институтами, все работники Банка должны неукоснительно соблюдать требования законодательства Республики Казахстан и внутренних нормативных документов в целях ПОД/ФТ.
91. До вступления в деловые отношения, до проведения операции клиента с деньгами и (или) иным имуществом, работники Банка должны принять меры надлежащей проверки, установленные законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами в целях ПОД/ФТ.
92. Работники Банка должны доводить до сведения непосредственного руководства, подразделения безопасности, подразделения комплаенс, подразделения по управлению рисками о ставших им известными случаях коррупционного правонарушения / мошенничества / обмана / хищения имущества Банка и ОД/ФТ.
93. Факты коррупции/мошенничества/хищения и ОД/ФТ могут быть выявлены по сообщениям работников и иных заинтересованных сторон, при абсолютной гарантии сохранения конфиденциальности.
94. Работники Банка и иные заинтересованные лица могут конфиденциально сообщать о фактах нарушений законодательства Республики Казахстан и внутренних нормативных документов Банка, в том числе несоблюдения этических норм поведения, осуществления противоправной деятельности/действий, в том числе мошенничества, коррупции, взяточничества, обмана, ОД/ФТ, организации работниками Банка деятельности финансовых пирамид, участия, вовлечения или допуска работников Банка к азартным играм и пари, преднамеренной ошибки в совершении которых вовлечены как работники Банка, так и работники других финансовых организаций, подрядчики, поставщики, консультанты, работники сторонних организаций, которые сотрудничают и (или) имеют деловые отношения с Банком, посредством подачи сообщения:
- на адрес электронной почты подразделения безопасности doverie@kmf.kz;
 - на адрес электронной почты подразделения комплаенс conf.info@kmf.kz;
 - на интернет-ресурсе Банка;
 - по телефону +77273317474.

Работники Банка дополнительно могут направить сообщение посредством внутреннего корпоративного портала Банка.

95. Должностные лица и работники Банка проявляют особую степень ответственности при работе с данными, составляющими конфиденциальную информацию, в том числе с персональными данными в соответствии с законодательством Республики Казахстан, внутренними документами Банка и предпринимают все необходимые меры для защиты такой информации.
96. Должностные лица и работники Банка обязательно проводят ознакомление с внутренними нормативными документами Банка касательно конфиденциальности информации. При исполнении обязанностей должностные лица и работники Банка должны соблюдать данные правила и процедуры.
97. Работники Банка должны заботиться о предотвращении несанкционированного доступа и разглашения конфиденциальной информации другим работникам, не обладающим доступом к конфиденциальной информации, а также любым третьим лицам вне Банка, а также не допускать потери или уничтожения данных.
98. Работники Банка должны не разглашать конфиденциальную информацию на время осуществления ими трудовой деятельности за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, а также после прекращения ими трудовой деятельности в Банке в соответствии с принятыми обязательствами.
99. При получении сведений о нарушении правил соблюдения конфиденциальности информации или нарушении безопасности систем или устройств работнику Банка необходимо незамедлительно сообщить о данном факте подразделению безопасности в порядке, установленном внутренним нормативным документом Банка.

Глава 13. Обязательства работников Банка

100. Все работники Банка должны следовать следующим принципам делового общения в ходе своей профессиональной деятельности:
- 1) поддерживать и защищать деловую репутацию и имидж Банка;
 - 2) взаимодействуя с клиентами, коллегами, партнерами, контрагентами и поставщиками, придерживаться честности, открытости, этичности и справедливости;
 - 3) избегать любых действий, которые могут быть восприняты как протекция или предоставление преимуществ отдельным лицам или работникам других организаций;
 - 4) обеспечивать конфиденциальность полученной информации и не использовать её в личных целях или в интересах третьих лиц;
 - 5) не вступать в коммерческие отношения с третьими сторонами, если это может повредить интересам Банка или негативно сказаться на его репутации;
 - 6) способствовать поддержанию корпоративной культуры Банка;
 - 7) уважать личную жизнь коллег и избегать вмешательства в неё;
 - 8) уважительно относиться к корпоративной символике;

- 9) проявлять уважение к коллегам, независимо от цели и места взаимодействия;
 - 10) вести себя корректно и достойно, избегая оскорблений и конфликтов с коллегами, а также соблюдать общепринятые нормы делового общения;
 - 11) соблюдать этику поведения в офисе, на рабочем месте;
 - 12) неукоснительно соблюдать трудовую дисциплину, добросовестно, беспристрастно и качественно исполнять свои трудовые обязанности, рационально и эффективно использовать рабочее время.
101. Руководители Банка в отношениях с подчиненными должны:
- 1) своим поведением служить примером беспристрастности, справедливости, бескорыстия, уважительного отношения к чести и достоинству личности;
 - 2) обеспечивать соблюдение принципов меритократии, при решении кадровых вопросов не оказывать предпочтения по признакам родства, землячества и личной преданности;
 - 3) проявлять справедливость и объективность при оценке результатов их деятельности, а также применении мер поощрения и взысканий;
 - 4) принимать меры, направленные на охрану труда, здоровья, создание безопасных и необходимых условий для эффективной деятельности, а также создание благоприятной морально-психологической атмосферы, исключая любые формы дискриминации и посягательств на честь и достоинство работников;
 - 5) не использовать служебное положение для оказания влияния на их деятельность при решении вопросов неслужебного характера;
 - 6) не принуждать к совершению противоправных поступков, а также поступков, не совместимых с общепринятыми морально-этическими нормами;
 - 7) не допускать по отношению к ним необоснованных обвинений, фактов грубости, унижения достоинства, бестактности и некорректного поведения.
102. Работникам Банка запрещается проявление неприемлемого поведения по отношению к клиентам, коллегам, партнерам, поставщикам и контрагентам:
- 1) физические или словесные нападки, агрессивное поведение, выяснение отношений в резкой форме и на повышенных тонах, с рукоприкладством, с оскорбительными жестами, с употреблением в речи нецензурных и неформальных выражений;
 - 2) прикосновения, похлопывания и иное, что может быть неприятно человеку, на которого направлено такое поведение;
 - 3) оскорбительные или неуместные шутки, высказывания, насмешки, непристойные замечания;
 - 4) распространение ложных сведений, порочащих честь и достоинство личности или подрывающих ее репутацию;

- 5) самостоятельно, без участия и (или) согласования структурного подразделения, ответственного за связь с общественностью, предоставлять в средства массовой информации любую информацию или комментарии, касающиеся деятельности Банка, его акционеров, деловых партнеров, клиентов;
 - 6) распространять в социальных сетях негативную информацию о Банке, внутренних взаимоотношениях между работниками Банка, конфликтах и другую внутреннюю информацию, имеющую неофициальный характер, и способную оказать негативное влияние на имидж и репутацию Банка;
 - 7) харассмент и любые виды дискриминации.
103. При выступлении от имени Банка должностные лица и работники Банка обязаны соблюдать общепринятые нормы профессионального поведения и деловой этики, распространять только достоверную информацию, а также не допускать разглашения конфиденциальной информации.
104. В Банке запрещаются действия, связанные с религией и религиозными убеждениями, если они препятствуют исполнению обязанностей, предусмотренных Конституцией и законами Республики Казахстан, нарушают работу, управляемость и стабильность Банка. Недопустимо воздействие на участие работников в религиозной деятельности, принуждение к передаче имущества в пользу религиозных объединений, а также разжигание религиозной вражды или конфликтов.
105. Каждый работник Банка должен заботиться о положительной репутации Банка, придерживаясь установленного единого стиля одежды — dress code.
106. Для всех работников головного офиса, филиалов и отделений Банка предусмотрен стиль Business casual. Исключение составляют работники отделений, которые обеспечиваются брендовой корпоративной одеждой, такие как кассиры, специалисты по сервисному обслуживанию и персональные менеджеры.
107. Каждый работник Банка имеет равные возможности в реализации своих прав и свобод в сфере труда.
108. Работники Банка имеют право направить свое обращение непосредственно в Согласительную комиссию и в Комитет по этике, созданные для реагирования на возникновение конфликтных ситуаций, притеснений, любых видов дискриминаций, в том числе связанных с нарушениями этических норм и правил поведения.
109. Согласительная комиссия — это постоянно действующий орган, создаваемый в головном офисе на паритетных началах из равного числа представителей от работодателя и работников. С действующим составом Согласительной комиссии работники Банка могут ознакомиться на внутреннем корпоративном портале: <https://life.kmf.kz/>.
110. Комитет по этике — консультационный орган, действующий на постоянной основе. Комитет по этике создан для реагирования на случаи нарушения

деловой этики, проведения диагностики ситуации и определения правильного поведения для работников.

- 111. Работники могут направить обращение в Согласительную комиссию и в Комитет по этике через внутренний корпоративный портал.
- 112. Работники Банка, считающие, что они подверглись дискриминации в сфере труда, вправе обратиться в суд или иные инстанции в порядке, установленном законами Республики Казахстан.

Глава 14. Заключительные положения

- 113. Настоящий Кодекс является обязательным для исполнения всеми структурными подразделениями Банка, принимающими участие в описываемом процессе.
- 114. Работники Банка, участвующие в вышеизложенном процессе, несут ответственность за соблюдение требований настоящего Кодекса в соответствии с внутренними нормативными документами Банка.
- 115. Ответственность за ненадлежащее исполнение и нарушение требований настоящего Кодекса возлагается на руководителей структурных подразделений, участвующих в процессе, регламентируемом настоящим Кодексом.
- 116. Настоящий Кодекс может быть пересмотрен с учетом изменений деятельности Банка, изменений в законодательстве Республики Казахстан.
- 117. Вопросы, не урегулированные настоящим Кодексом, разрешаются в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан и внутренних нормативных документов Банка.
- 118. Настоящий Кодекс может быть изменен и (или) дополнен только по решению Совета директоров Банка.