

**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 омбудсмен - 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 этичного ведения бизнеса на принципах экологической (E - Environmental), социальной (S - Social) и управлеченческой (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, раздельный 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 брендированной 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, организаций 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, исключающей 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 приуждать 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, бес tactности 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 брендированной 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.