

«УТВЕРЖДЕН»  
решением Совета директоров  
АО «ЭСК «KazakhExport»  
от «31» мая 2019 года  
(Протокол № 5)

**КОДЕКС ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ**  
**акционерного общества «Экспортная страховая компания**  
**«KazakhExport»**

## РЕЗЮМЕ ПО ВНД

|                                                            |                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Наименование ВНД                                           | Кодекс деловой этики акционерного общества «Экспортная страховая компания «KazakhExport»                                   |
| Владелец ВНД                                               | Департамент по управлению человеческими ресурсами                                                                          |
| Уровень доступа                                            | Общедоступный                                                                                                              |
| Мероприятия по ознакомлению всех работников Общества с ВНД | Рассылка по электронной почте в течение 1 (одного) рабочего дня с даты размещения ВНД на сетевом диске «Внутренний портал» |
| Реквизиты решения об утверждении изменений/дополнений      |                                                                                                                            |

## Содержание

| Номер главы, параграфа | Наименование главы, параграфа                                                             | Номер страницы |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Глава 1                | Общие положения                                                                           | 4              |
| Глава 2                | Основные понятия и термины                                                                | 4              |
| Глава 3                | Миссия, принципы, ценности                                                                | 5              |
| Глава 4                | Нормы деловой этики                                                                       | 6              |
| §4.1.                  | Должностные лица и работники Общества                                                     | 6              |
| §4.2.                  | Единственный акционер Общества, Совет директоров Общества и дочерние организации Холдинга | 7              |
| §4.3.                  | Государственные органы                                                                    | 7              |
| §4.4.                  | Партнеры                                                                                  | 7              |
| Глава 5                | Этические нормы                                                                           | 8              |
| §5.1.                  | Внешний вид и коммуникации                                                                | 8              |
| §5.2.                  | Связь с общественностью и СМИ                                                             | 8              |
| §5.3.                  | Корпоративные ресурсы                                                                     | 9              |
| §5.4.                  | Корпоративная социальная ответственность                                                  | 9              |
| §5.5.                  | Конфиденциальность                                                                        | 9              |
| §5.6                   | Конфликт интересов                                                                        | 10             |
| §5.7.                  | Коррупционные и другие противоправные действия                                            | 11             |
| §5.8.                  | Контрольные меры                                                                          | 11             |
| Глава 6                | Институт Омбудсмeна                                                                       | 12             |
| §6.1.                  | Статус Омбудсмeна                                                                         | 12             |
| §6.2.                  | Права и обязанности Омбудсмeна                                                            | 13             |
| Глава 7                | Практическое применение Кодекса                                                           | 13             |
| Глава 8                | Заключительные положения                                                                  | 13             |
| Приложение 1           | Форма-подтверждение                                                                       | 15             |
| Приложение 2           | Памятка                                                                                   | 16             |
| Приложение 3           | Форма обращения                                                                           | 17             |

## **Глава 1. Общие положения**

1. Настоящий Кодекс деловой этики (далее – Кодекс) акционерного общества «Экспортная страховая компания «KazakhExport» (далее – Общество) разработан в соответствии с положениями законодательства Республики Казахстан, Устава и внутренних нормативных документов Общества, с учетом признанных мировых стандартов делового поведения и корпоративного управления и представляет собой свод правил, устанавливающих основополагающие ценности и принципы деловой этики, морально-этические нормы и правила поведения, которыми должен руководствоваться каждый работник Общества.

2. Действие настоящего Кодекса распространяется на всех работников Общества.

3. Целями настоящего Кодекса являются:

1) развитие единой корпоративной культуры, основанной на высоких этических стандартах;

2) закрепление основополагающих ценностей и принципов, норм деловой этики и поведения, которыми должны руководствоваться все работники Общества в своей деятельности как при принятии стратегически важных решений, так и в повседневных ситуациях;

3) поддержание в Обществе атмосферы доверия, взаимного уважения и порядочности;

4) построение эффективного взаимодействия с заинтересованными лицами путем применения лучшей практики делового поведения.

Кодекс отражает деятельность работников Общества в части применения норм деловой этики и делового поведения.

## **Глава 2. Основные понятия и термины**

4. В Кодексе используются следующие определения:

1) Деловая этика – свод моральных принципов и норм делового поведения, которыми должны руководствоваться должностные лица и работники Общества в своей деятельности;

2) Должностные лица – член Совета директоров, члены Правления Общества;

3) Единственный акционер – акционерное общество «Национальный управляющий холдинг «Байтерек»;

4) Заинтересованное лицо – лицо, реализация прав которого предусмотрена законодательством Республики Казахстан и Уставом Общества и связана с деятельностью Общества;

5) Конфликт интересов – ситуация, при которой возникает противоречие между личной заинтересованностью работника и/или должностного лица Общества и надлежащим исполнением им своих полномочий или законными интересами государства, Единственного акционера, Общества, физических и юридических лиц, способное привести к причинению вреда этим законным интересам;

6) Омбудсмен – лицо, назначаемое Советом директоров Общества, роль которого заключается в консультировании обратившихся к нему работников Общества, и оказании содействия в разрешении споров, конфликтов, проблемных вопросов социально-трудового характера, а также в соблюдении принципов деловой этики работниками Общества;

7) Партнеры – клиенты Общества, лица, оказывающие содействие и помощь в деятельности Общества, а также поставщики товаров, работ и услуг для нужд Общества;

8) Работник – лицо, состоящее в трудовых отношениях с Обществом и непосредственно выполняющее работу по трудовому договору или по договору аутсорсинга;

9) Репутация Общества – сложившееся общественное мнение о достоинствах и недостатках деятельности Общества, поведении должностных лиц и работников Общества.

### Глава 3. Миссия, принципы, ценности

5. Положения настоящего Кодекса разработаны с учетом миссии и ценностей Общества. Миссией Общества является поддержка роста экспорта несырьевых товаров, работ, услуг в приоритетных секторах экономики и формирование практики финансово-страховой поддержки казахстанских предприятий.

6. основополагающими ценностями и принципами Общества являются:

1) меритократия – признание личных заслуг и достижений каждого работника, его карьерное продвижение в соответствии со способностями и профессиональной подготовкой;

2) ответственность – Общество принимает ответственность по взятым обязательствам, каждый работник Общества несет высокую ответственность за принимаемые им решения. В свою очередь, Общество ожидает такого же ответственного подхода от своих партнеров. Общество осознает свою социальную ответственность перед государством и обществом;

3) профессионализм и развитие – глубокое знание своей специальности, своевременное и качественное выполнение поставленных задач, постоянное совершенствование профессиональных знаний и умений. Общество создает равные и оптимальные условия для повышения квалификации работников всех уровней, развития их профессиональных знаний и навыков, при этом поощряет самообучение работников, их постоянное стремление к самосовершенствованию;

4) взаимное уважение и доверие – доверие, доброжелательность и сотрудничество в процессе решения поставленных задач. Доверие к Обществу основывается на деловой репутации, ответственном ведении дел, прозрачности, принципах профессиональной деятельности. Каждый работник создает и защищает репутацию и авторитет Общества, своим поведением формирует в обществе мнение об Обществе;

5) честность и открытость – вся работа в Обществе строится на принципах честности и открытости. Общество стремится к максимальной открытости и надежности информации о ней, услугах и достижениях, результатах деятельности. Работники Общества нацелены честно, подробно и своевременно информировать Единственного акционера и партнеров о состоянии дел, проводить активную коммуникационную политику, повышать прозрачность и доступность информации на основе улучшения качества отчетности и учета;

6) командный дух – сотрудничество среди всех работников Общества для достижения высоких результатов от совместной деятельности и единых намерений. Работники Общества доброжелательно и с уважением относятся друг к другу, стремятся к созданию и поддержанию позитивной атмосферы в коллективе, располагающей к качественной и плодотворной работе. Каждый из работников делится накопленным опытом и осуждает создание конфликтных ситуаций.

7. Приверженность работников ценностям и принципам Общества заключается в том, что они всецело разделяют их и демонстрируют их в повседневной деятельности.

Приверженность принципам и ценностям Общества дает работникам возможность:

1) понимать стратегическое значение собственной работы;

2) усиливать личную ответственность в своей деятельности;

3) повышать мотивацию работы;

4) гордиться результатами своей работы и получать от этого моральное удовлетворение;

5) вносить в работу позитивный эмоциональный оттенок;

6) повышать качество работы и учиться новому каждый день;

7) понимать, что каждый из работников выполняет важную, сложную и ответственную работу и вносит свой весомый вклад в работу Общества.

## **Глава 4. Нормы деловой этики**

### **§4.1. Должностные лица и работники Общества**

8. Отношения между всеми работниками Общества основаны на равноправии. Отношения в коллективе влияют на настроение работников и их желание работать, во многом определяют результат работы Общества. Создавая и поддерживая комфортную рабочую обстановку, работники соблюдают следующие нормы и правила делового этикета:

- 1) своим отношением к работе и поведением способствовать созданию устойчивой и позитивной обстановки в коллективе;
- 2) прилагать все усилия для высокопрофессиональной работы, бережно относиться к имуществу Общества, рационально и эффективно использовать его;
- 3) стремиться личным примером показывать приверженность положениям Кодекса, уделять время консультациям и наставничеству, сплочению коллектива в команду, объединенную общей миссией, ценностями и принципами;
- 4) соблюдать общепринятые морально-этические нормы, уважительно относиться к государственному языку и другим языкам, традициям и обычаям народов;
- 5) обеспечивать единство слова и дела, выполнять обещания;
- 6) своевременно предоставлять друг другу достоверную информацию, без нарушения норм конфиденциальности;
- 7) быть вежливыми и корректными, внимательными к чужому мнению;
- 8) быть нетерпимыми к безразличию и грубости;
- 9) оказывать поддержку и помощь коллегам, делиться знаниями и опытом;
- 10) не скрывать/признавать свои ошибки;
- 11) в рабочее время не заниматься делами, не связанными с выполнением служебных обязанностей.

9. Должностные лица Общества несут ответственность за создание системы предотвращения, выявления и разрешения ситуаций, связанных с нарушениями требований деловой этики и правил поведения. В целях устойчивой реализации установленных Кодексом ценностей и принципов должностные лица Общества должны:

- 1) принимать управленческие решения, соответствующие требованиям Кодекса, на принципах прозрачности и беспристрастности;
- 2) личным примером показывать приверженность требованиям Кодекса, в том числе путем формирования культуры поведения, при которой работники Общества свободно выражают озабоченность несоблюдением требований деловой этики и правил поведения;
- 3) уделять время созданию командного духа среди подчиненных, сплочению коллектива в команду, объединенную общей миссией, ценностями и принципами Общества;
- 4) консультировать и наставлять подчиненных;
- 5) создавать и поддерживать высокий уровень безопасных условий труда;
- 6) уметь признавать перед подчиненными свои ошибки и не преследовать их за конструктивную критику в свой адрес;
- 7) предоставлять, в том числе в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, достоверную информацию своевременно, без нарушения норм конфиденциальности и с учетом решений Единственного акционера и внутренних документов Общества.

10. Должностные лица и работники Общества принимают на себя следующие обязательства по отношению к Кодексу:

- 1) внимательно изучить, понять и добросовестно следовать требованиям деловой этики и правилам поведения, установленным настоящим Кодексом. В случае согласия, должностные лица и работники Общества должны заполнить соответствующую форму (приложение 1) и руководствоваться памяткой (приложение 2);
- 2) добросовестно, профессионально, эффективно и беспристрастно исполнять свои должностные функции и обязанности;

- 3) нести ответственность за принятые на себя обязательства вне зависимости от статуса и должности;
- 4) оказывать содействие при проведении расследований по вопросам нарушений принципов деловой этики и правил поведения;
- 5) соблюдать требования и процедуры информационной безопасности.

#### **§4.2. Единственный акционер Общества, Совет директоров Общества и дочерние организации Холдинга**

11. Отношения с Единственным акционером, Советом директоров Общества и дочерними организациями Холдинга основаны на принципах прозрачности, защиты и уважения прав и законных интересов всех участников, подотчетности и ответственности в соответствии с требованиями законов Республики Казахстан «Об акционерных обществах» и «О государственном имуществе», Уставом Общества и иными внутренними нормативными документами Общества.

12. Порядок обмена информацией между Правлением Общества, Советом директоров Общества и Единственным акционером регулируется законодательством Республики Казахстан, Уставом и внутренними нормативными документами Общества.

#### **§4.3. Государственные органы**

13. Взаимодействие Общества с государственными органами осуществляется в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, Уставом и внутренними документами Общества, на основе независимости сторон, с соблюдением принципа недопущения коррупционных и других противоправных действий, как со стороны государственных органов, так и со стороны должностных лиц и работников Общества.

#### **§4.4. Партнеры**

14. Общество ориентировано на предоставление услуг и оказание поддержки экспортерам. Стратегия Общества направлена на постоянное расширение партнерских отношений и повышение качества предоставляемых услуг. Проявление внимания к индивидуальным потребностям каждого партнера - основа нашей политики. Общество нацелено на стабильное, долгосрочное и взаимовыгодное сотрудничество.

Общество обеспечивает партнеров достоверной информацией об услугах посредством корпоративного веб-сайта Общества, регулярно публикуемой финансовой отчетности, составленной независимыми аудиторами, и иных вариантов связи.

15. Общество также гарантирует своевременное и полное рассмотрение всех обращений, пожеланий и претензий партнеров. В случае возникновения разногласий и споров, Общество отдает предпочтение переговорам и поиску компромисса.

16. Общество не допускает в своей деятельности предоставления партнерам необоснованных и не предусмотренных законодательством Республики Казахстан льгот, привилегий и преимуществ, использование которых может негативно сказаться на репутации Общества.

17. Выбор партнеров и поставщиков товаров, работ, услуг осуществляется Обществом на открытой конкурсной основе в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и основывается на предпочтении лучшей цены, качества и условий, а также деловой репутации контрагента.

18. Общество придерживается честной и свободной конкуренции и осуждает все проявления недобросовестной конкуренции, которые могут не только негативно сказаться на репутации Общества, но и подорвать доверие партнеров к Обществу. В этой связи Общество ожидает такой же честной конкуренции от своих партнеров.

## **Глава 5. Этические нормы**

### **§5.1. Внешний вид и коммуникации**

19. Должностным лицам и работникам во время исполнения своих служебных обязанностей рекомендуется придерживаться норм делового стиля в выборе одежды, обуви и прически, поддерживающие респектабельный и профессиональный имидж Общества. Работникам, работающим непосредственно с клиентами, одеваться следует строго в традиционную деловую одежду.

20. Должностным лицам и работникам необходимо придерживаться правил культуры ведения переговоров, в том числе телефонных. Деловые переговоры должны вестись в спокойном, вежливом тоне, без допущения проявления негативных эмоций и повышения голоса.

21. Умение работников говорить по телефону с коллегами и деловыми партнерами способствует созданию благоприятного впечатления об Обществе в целом. Также при разговоре по телефону необходимо помнить, что в одном помещении могут находиться коллеги и следует бережно относиться к их работе и не отвлекать громким разговором. При участии в совещании, необходимо выключить свои сотовые телефоны либо установить их на беззвучный режим.

22. Не должно возникать ситуаций, когда посторонние посетители находятся в кабинете одни. В случае отсутствия работника, к которому пришел посетитель, необходимо вежливо перенаправить его, дав подробные объяснения о том, кто может решить возникшую у посетителя проблему. Работники должны осознавать влияние своего поведения на репутацию Общества и избегать действий, не совместимых с имиджем работника Общества.

### **§5.2. Связь с общественностью и СМИ**

23. Общество стремится к повышению уровня информированности общественности как внутри Казахстана, так и за его пределами, о своей деятельности. Это может способствовать формированию положительного общественного мнения об Обществе и укреплению доверия со стороны инвесторов и общественности. Общество следит за соблюдением высоких этических стандартов в отношениях с общественностью и средствами массовой информации.

24. Общество не допускает распространения недостоверной информации, сокрытия и/или искажения фактов в публичных выступлениях должностных лиц и работников Общества, своих информационно - рекламных материалах или других мероприятиях по связям с общественностью.

25. Правом публично выступать, комментировать события Общества или делать какие-либо заявления от имени Общества в средствах массовой информации, включая Интернет, вправе только уполномоченные на это должностные лица и работники Общества.

26. При выступлении от имени Общества, уполномоченные на то должностные лица и работники обязаны соблюдать общепринятые нормы профессионального поведения и деловой этики, распространять только достоверную информацию, а также не допускать разглашения конфиденциальной информации.

27. Должностным лицам и работникам Общества не следует публично выражать свое мнение по вопросам служебной деятельности и деятельности Общества в общем, если оно:

- не соответствует основным направлениям деятельности Общества;
- раскрывает служебную информацию;
- содержит неэтичные высказывания в адрес должностных лиц или работников Общества.

### **§5.3. Корпоративные ресурсы**

28. Общество предоставляет работникам средства связи (стационарные телефоны, персональные компьютеры, электронную почту, факс, доступ в Интернет и пр.) исключительно для выполнения служебных обязанностей в Обществе.

29. Электронные информационные ресурсы, информация, хранимая в электронном виде (информационные базы данных), содержащаяся в информационных системах, является собственностью Общества, которая в полном объеме реализует права владения, пользования и распоряжения ими.

### **§5.4. Корпоративная социальная ответственность**

30. Общество осознает свою социальную ответственность перед государством и обществом и стремится удовлетворить ожидания всех заинтересованных сторон, строя отношения с заинтересованными сторонами на принципах партнерства и уважения, понимая, что все инициативы должны быть направлены на развитие экономики страны.

31. Работники Общества стремятся добросовестно выполнять стратегические цели и задачи, поставленные Единственным акционером, и регулярно информировать Единственного акционера о достигнутых результатах. В Обществе внедряются и постоянно улучшаются международные стандарты менеджмента качества для обеспечения высокой результативности своей деятельности.

32. Общество обеспечивает благоприятные условия труда своим работникам, обеспечивая достойный уровень заработной платы, социальной поддержки, мотивации, возможности для профессионального роста, а также поддерживает программы, направленные на повышение уровня знаний работников. Политика в области вознаграждения в Обществе основывается на признании профессиональных качеств и способностей работников, результатов их труда и достижения ключевых показателей деятельности и на предложении социального пакета в целях мотивации в соответствии с внутренними документами Общества.

33. Общество стремится участвовать в общественных процессах, в продвижении культурных ценностей и оказывает положительное влияние на решение социально-значимых вопросов посредством реализации социально-ориентированных государственных программ, а также собственных спонсорских инициатив.

34. В соответствии с международной практикой Общество добровольно ежегодно публикует открытую отчетность по экономической и социальной результативности своей деятельности, демонстрируя практическую приверженность принципам устойчивого развития.

### **§5.5. Конфиденциальность**

35. Должностные лица и работники Общества 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 Общества и предпринимают все необходимые меры для защиты такой информации.

36. Должностные лица и работники Общества обязательно проводят ознакомление с внутренними документами Общества касательно конфиденциальности информации. При исполнении обязанностей должностные лица и работники должны соблюдать данные правила и процедуры.

37. Должностные лица и работники Общества должны заботиться о предотвращении несанкционированного доступа и разглашения конфиденциальной информации другим работникам, не обладающим доступом к конфиденциальной информации, а также любым третьим лицам вне Общества, а также не допускать потери или уничтожения данных.

38. Должностные лица и работники Общества обязаны 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 Обществе в соответствии с принятыми обязательствами.

39. При получении сведений о нарушении правил соблюдения конфиденциальности информации или нарушении безопасности систем или устройств работнику необходимо незамедлительно сообщить о данном факте в порядке, установленном внутренним документом Общества.

## **§5.6. Конфликт интересов**

40. Недопущение конфликта интересов является важным условием для обеспечения защиты интересов Единственного акционера, Общества, должностных лиц и работников.

Порядок урегулирования конфликта интересов и/или корпоративных конфликтов регламентирован в отдельных внутренних нормативных документах Общества.

41. Все должностные лица и работники Общества несут ответственность за принятие прозрачных, своевременных и адекватных решений, свободных от конфликта интересов. Должностные лица и работники Общества в целях недопущения конфликта интересов обязаны:

1) избегать любых действий и взаимоотношений, которые потенциально могут вызвать конфликт интересов или видимость такого конфликта;

2) воздерживаться от предоставления преимуществ юридическим лицам, которые управляются или принадлежат близким родственникам;

3) немедленно сообщать о любой коммерческой или иной заинтересованности (прямой или косвенной) в сделках, договорах, проектах, связанных с Обществом, или в связи с иными вопросами в порядке, предусмотренном внутренними документами Общества;

4) своевременно уведомлять о выполнении работы и/или занятия должности(ей) в других организациях, об изменении постоянного (основного) места работы (службы, предпринимательской деятельности и т.п.);

5) прежде чем давать свое согласие на работу или занятие должности в сторонней организации, не входящей в группу Холдинга, получить в установленном порядке соответствующее разрешение согласно компетенции у Совета директоров/Правления Общества /Председателя Правления Общества;

6) не участвовать в обсуждении и голосовании по вопросам, в решении которых имеется заинтересованность;

7) не использовать в личных целях ресурсы, интеллектуальную собственность, оборудование и связь Общества (включая корпоративную почту и компьютерные программы);

8) при сомнениях в правомерности полученного для исполнения поручения работник должен незамедлительно сообщить об этом в письменной форме своему непосредственному руководителю и руководителю, давшему поручение. В случае, если вышестоящий по должности руководитель письменно подтверждает данное распоряжение, работник обязан его исполнить, если выполнение его не влечет действий, которые относятся к уголовно-наказуемым деяниям. Ответственность за последствия исполнения работником неправомерного поручения несет подтвердивший это поручение руководитель.

42. В случае возникновения конфликта интересов должностные лица и работники Общества обязаны в письменной форме уведомить своего непосредственного руководителя, должностных и иных уполномоченных лиц Общества о возникшем конфликте интересов или о возможности его возникновения, как только им станет об этом известно.

43. В случае возникновения конфликтов участники изыскивают пути их решения путем переговоров в целях обеспечения эффективной защиты, как прав Единственного акционера, так и деловой репутации Общества.

44. Основной задачей должностных лиц и работников Общества в процессе урегулирования конфликта интересов является поиск такого решения, которое, являясь

законным и обоснованным, отвечало бы интересам Общества.

При этом, непосредственный руководитель либо руководство Общества по обращению работника или при получении информации из других источников обязаны своевременно принимать следующие меры по предотвращению и урегулированию конфликта интересов:

- 1) отстранить работника от исполнения должностных обязанностей и поручить другому лицу исполнение должностных обязанностей по вопросу, в связи с которым возник или может возникнуть конфликт интересов;
- 2) изменить должностные обязанности;
- 3) принять иные меры по устранению конфликта интересов.

### **§5.7. Коррупционные и другие противоправные действия**

45. Общество прилагает все усилия для недопущения коррупционных и других противоправных действий с целью получения или сохранения неоправданных выгод и преимуществ, как со стороны заинтересованных лиц, так и со стороны должностных лиц и работников Общества.

46. Должностные лица Общества, исполняющие управленческие функции приравниваются к лицам, уполномоченным на выполнение государственных функций, и несут ответственность за коррупционные правонарушения в соответствии с законодательными актами Республики Казахстан.

47. Должностным лицам, работником Общества или их близкими родственниками запрещается принятие:

- 1) вознаграждения в виде денег, услуг и в иных формах за исполнение должностным лицом или работником Общества своих профессиональных обязанностей от физических лиц и организаций, в которых они не выполняют соответствующие обязанности;
- 2) подарков или услуг в связи с исполнением своих профессиональных обязанностей либо от лиц, зависимых от них по работе, за исключением символических знаков внимания и символических сувениров в соответствии с общепринятыми нормами вежливости и гостеприимства или при проведении протокольных и иных официальных мероприятий;
- 3) иных благ и преимуществ, принятие которых запрещено законодательством Республики Казахстан в сфере противодействия коррупции.

48. Работники Общества обязаны доводить до сведения должностных лиц и/или уполномоченных работников Общества, Омбудсмана о ставших им известными случаях коррупционных правонарушений.

Вопросы организации противодействия коррупции, профилактики коррупционных правонарушений регулируются законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами Общества.

### **§5.8. Контрольные меры**

49. Должностные лица и работники Общества обязаны строго придерживаться требований Кодекса и сообщать о любых нарушениях требований Кодекса. Должностные лица Общества для достижения стратегических целей Общества принимают деловые решения с учетом основополагающих ценностей и принципов деловой этики, и несут полную ответственность за реализацию задач, поставленных перед ними.

Должностные лица и работники Общества согласно компетенции, обязаны реагировать на проблемы, связанные с нарушением требований деловой этики, посредством:

- 1) принятия своевременных мер по исправлению ситуации и устранению недостатков;
- 2) принятия/предложения действенных мер дисциплинарного характера в установленном законодательством порядке;
- 3) проведения консультаций с соответствующими структурными подразделениями/ работниками Общества с предоставлением им необходимых сведений.

50. Общество поощряет работников, готовых к открытому обсуждению Кодекса, и положительно относится к любым конструктивным предложениям по его совершенствованию.

51. Должностные лица и работники Общества, а также партнеры и заинтересованные лица вправе: обратиться к Омбудсмену по вопросам касательно требований Кодекса и/или возникшим в ходе работы этическим вопросам, а также по трудовым конфликтам; и к Комплаенс-контролеру по фактам нарушений требований Кодекса, коррупционных и других противоправных действий (факты нарушений принципов деловой этики и правил поведения должностными лицами рассматриваются Советом директоров Общества).

52. В случае выявления обстоятельств нарушения работниками Общества утвержденных требований деловой этики, материалы для принятия решения направляются на рассмотрение в Дисциплинарную комиссию Общества, порядок работы которой определяется соответствующим внутренним нормативным документом Общества.

## **Глава 6. Институт Омбудсмена**

### **§6.1. Статус Омбудсмена**

53. Назначение и досрочное прекращение полномочий Омбудсмена осуществляется Советом директоров Общества. Присутствие кандидата(-ов) для назначения Омбудсменом на указанном заседании обязательно.

54. Омбудсмен осуществляет свою деятельность в соответствии с законодательством Республики Казахстан, Уставом, настоящим Кодексом и иными внутренними нормативными документами Общества.

55. Омбудсмен подлежит переизбранию каждые 2 года. В решении Совета директоров о назначении Омбудсмена указывается срок его полномочий. Совет директоров Общества оценивает результаты деятельности Омбудсмена и принимает решение о продлении или прекращении полномочий лица, занимающего должность Омбудсмена.

56. Предложения по кандидатуре для назначения Омбудсменом могут быть внесены Советом директоров Общества, Правлением Общества, Единственным акционером.

Кандидату на должность Омбудсмена следует обладать безупречной репутацией, высоким авторитетом, а также способностью принятия беспристрастных решений.

57. Основными функциями Омбудсмена являются:

1) рассмотрение обращений работников, должностных лиц Общества и вынесение рекомендаций для их разрешений, в том числе взаимодействуя с государственными органами, органами управления Общества;

2) сбор сведений по фактам нарушения и несоблюдения положений настоящего Кодекса с формированием на ежегодной основе Отчета о состоянии морально-этического климата в Обществе;

3) консультация работников, должностных лиц по положениям Кодекса;

4) инициация рассмотрения споров по нарушению положений Кодекса и участие в их урегулировании во внесудебном и судебном порядках. В части корпоративных конфликтов и конфликтов интересов Омбудсмен координирует свои действия с лицами, ответственными за разрешение корпоративных конфликтов и конфликтов интересов, согласно Политике по урегулированию корпоративных конфликтов и конфликтов интересов Общества.

58. При возникновении случаев нарушений положений Кодекса работники Общества вправе обратиться Омбудсмену, как в устной, так и в письменной форме, указанной в приложении 3 к настоящему Кодексу.

59. Анонимные обращения не подлежат рассмотрению, за исключением случаев, когда в таком обращении содержатся сведения о готовящихся или совершенных уголовных правонарушениях либо об угрозе государственной или общественной безопасности и которое подлежит немедленному перенаправлению в уполномоченные государственные органы.

## **§6.2. Права и обязанности Омбудсмена**

60. Омбудсмен вправе:

1) инициировать проведение процедур по выявлению нарушений положений Кодекса, как на основании поступивших обращений партнеров, работников и должностных лиц, так и по собственной инициативе;

2) запрашивать и получать от должностных лиц и работников Общества необходимую для рассмотрения обращений информацию и по вопросам несоблюдения настоящего Кодекса;

3) давать должностным лицам и работникам Общества разъяснения положений настоящего Кодекса;

4) на безотлагательный прием руководителями и другими должностными лицами Общества;

5) иные права, необходимые для осуществления возложенных на Омбудсмента функций.

61. При осуществлении своей деятельности Омбудсмен обязан:

1) обеспечить защиту (в рамках, установленных трудовым законодательством процедур) работников, на период проведения процедур рассмотрения споров по вопросам нарушения Кодекса, на случай возникновения ситуаций их принудительного увольнения по причине инициации рассмотрения таких дел;

2) вести учет обращений работников, должностных лиц, а также деловых партнеров и заинтересованных лиц по вопросам несоблюдения положений Кодекса;

3) в течение пяти рабочих дней предоставлять разъяснения положений Кодекса работникам Общества в случае их обращения;

4) соблюдать независимость и непредвзятость при участии рассмотрения споров по вопросам не соблюдения Кодекса;

5) обеспечить анонимность работника, должностного лица, обратившегося по факту нарушения положений Кодекса (в случае пожелания остаться анонимным);

6) выносить на рассмотрение соответствующих органов и должностных лиц Общества выявленные им проблемные вопросы, носящие системный характер и требующие принятия соответствующих решений (комплексных мер);

7) не реже одного раза в год предоставлять в Совет директоров Отчет о результатах проведенной работы, в том числе о состоянии морально-этического климата в Обществе с выработкой и внесением конкретных рекомендаций по его совершенствованию.

## **Глава 7. Практическое применение Кодекса**

62. Структурное подразделение Общества, курирующее вопросы по работе с персоналом, обеспечивает:

1) в отношении должностных лиц и работников Общества – ознакомление с Кодексом в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента его введения в действие;

2) в отношении вновь принятых работников – ознакомление с Кодексом в срок не позднее одного месяца с момента заключения трудового договора;

3) в случае внесения изменений и дополнений в Кодекс – ознакомление должностных лиц и работников Общества не позднее 10 (десяти) рабочих дней с момента введения изменений и дополнений в действие;

4) в отношении всех работников Общества - ежегодное тестирование на знание настоящего Кодекса.

## **Глава 8. Заключительные положения.**

63. Настоящий Кодекс вступает в действие с момента его утверждения. Общество будет

совершенствовать настоящий Кодекс с учетом изменений и дополнений в законодательство Республики Казахстан и появления новых стандартов деловой этики в международной и национальной практике.

63. Вопросы, не урегулированные в настоящем Кодексе, регулируются законодательством Республики Казахстан, Уставом и внутренними нормативными документами Общества.

## ФОРМА

*Используется для того, чтобы подтвердить, что Вы внимательно изучили, поняли и обязуетесь добросовестно следовать принципам деловой этики и правилам поведения, установленным Кодексом деловой этики акционерного общества «Экспортная страховая компания «KazakhExport» (далее – Общество).*

*Заполненная и подписанная форма-подтверждение с момента начала исполнения трудовых и/или должностных обязанностей в Обществе хранится в личном деле каждого работника Общества.*

## ПОДТВЕРЖДЕНИЕ

|                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><i>Пожалуйста, заполните настоящую форму, подпишите и направьте ее в печатном виде по нижеприведенным координатам</i></p>                                                                                    | <p>С момента начала исполнения в АО «ЭСК «KazakhExport» трудовых и/или должностных обязанностей Вы обязаны внимательно изучить, понять и следовать принципам деловой этики и правилам поведения, установленным Кодексом деловой этики АО «ЭСК «KazakhExport» (далее — Кодекс).</p>                   |
| <p><i>Работники АО «ЭСК «KazakhExport»:</i></p> <p><i>Республика Казахстан Z05N2T3, г.Нур-Султан проспект Мангилик Ел, 55А, АО «ЭСК «KazakhExport», в Департамент по управлению человеческими ресурсами</i></p> | <p><input type="checkbox"/> Я подтверждаю, что изучил и понял.</p> <p><input type="checkbox"/> Я обязуюсь добросовестно следовать принципам деловой этики и правилам поведения, установленным Кодексом.</p>                                                                                          |
| <p><i>Члены Правления АО «ЭСК «KazakhExport»:</i></p> <p><i>Республика Казахстан Z05N2T3, г.Нур-Султан, проспект Мангилик Ел, 55А, АО «ЭСК «KazakhExport»</i></p>                                               | <p><input type="checkbox"/> Я согласен, по крайней мере, один раз в год в течение срока исполнения трудовых и/или должностных обязанностей в АО «ЭСК «KazakhExport» подтверждать, что я изучил, понял и обязуюсь следовать принципам деловой этики и правилам поведения, установленным Кодексом.</p> |

*Пожалуйста, распишитесь здесь*  
 ФИО \_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_  
 Дата \_\_\_\_\_

## ПАМЯТКА

### Как действовать при возникновении сомнений по вопросам деловой этики?

1. Должностные лица и работники Общества должны осмыслить положения Кодекса, а также другие внутренние документы Общества и всегда следовать им. Те, кто не соблюдают Кодекс, подвергают риску себя, своих коллег и Общество. Необходимо всегда помнить об этической стороне совершаемых поступков.

2. В случае неуверенности в правильности своих действий, каждый может обратиться за советом/консультацией/рекомендацией, а прежде задать себе несколько простых вопросов:

- законно ли то действие, которое вызывает беспокойство?
- соответствует ли оно Кодексу? Соответствует ли оно ценностям Общества?
- подвергает ли оно Общество каким-либо неприемлемым рискам?
- соответствует ли оно нашим обязательствам?
- есть ли другой способ поведения, который не привел бы к этическому конфликту?
- будет ли чувство неловкости, если другие узнают об этих действиях?
- кажется ли это правильным?

3. Чтобы определить, допустим/а или нет какой-либо подарок или мероприятие, каждый прежде должен задать себе следующие вопросы:

- намерение дарителя: «какую цель преследует подарок или мероприятие: только ли проявить обычные знаки внимания, или же — оказать влияние на объективность делового решения?»;

- стоимость и частота: «являются ли данный подарок или мероприятие скромными и нечастыми, или же они могут наложить какие-то встречные обязательства?»;

- законность: «уверены ли, что подарок или мероприятие не противоречат законодательству Республики Казахстан и Кодексу?»;

- прозрачность: «не будет ли стыдно, если об этом станет известно руководству или другим за пределами Общества?».

При этом каждый должен понимать, что за правонарушения, создающие условия для коррупции, а также коррупционные правонарушения, связанные с противоправным получением благ и преимуществ, он несет ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

4. При принятии решения, которое может повлиять на этическое поведение конкретного лица или Общества в целом, рекомендуются следующие действия:

- прежде чем действовать, надо подумать и задать себе вышеперечисленные вопросы;
- изучить соответствующие нормы общедоступных документов Общества и законодательства Республики Казахстан;
- рассмотреть варианты решения вопроса и их последствия;
- подумать, на кого это может повлиять;
- определить свой уровень ответственности;
- ознакомиться со всеми относящимися к делу фактами, документами и информацией;
- оценить риски и способы их снижения;
- продумать наилучший ход действий, проконсультироваться с другими;
- убедиться в том, что учтены все положения, содержащиеся в Кодексе и других внутренних документах Общества;
- довести решение до сведения заинтересованных сторон;
- проанализировать приобретенный опыт и поделиться с другими.

## ФОРМА ОБРАЩЕНИЯ

Председателю Правления  
АО «ЭСК «KazakhExport»

Омбудсмену АО  
ЭСК «KazakhExport»

*(заявитель сам выбирает к кому из них адресовать свое обращение)*

От \_\_\_\_\_

*(указать ФИО полностью, а для юридических лиц – наименование)*

Адрес: \_\_\_\_\_ *(указать почтовый индекс, название населенного пункта, улицы, номер дома/квартиры/офиса)*

Контактные телефоны \_\_\_\_\_

Электронная почта *(при наличии)* \_\_\_\_\_

Обращаюсь в связи со следующим *(необходимо подробно изложить суть вопроса о применении положений Кодекса деловой этики или его нарушения)*.

В связи с этим, прошу *(необходимо описать суть просьбы, адресуемой Омбудсмену)*.

Ответ прошу предоставить:

- в письменном виде по адресу, указанному в настоящем обращении;
- путем направления сообщения на мой электронный почтовый адрес, указанный в настоящем обращении

*(выбрать способ получения ответа по направляемому обращению).*

Дата и подпись заявителя *(если обращение исходит от юридического лица – указать ФИО и должность лица, направляющего обращение или представителя юридического лица. В этом случае, к обращению следует приложить копию доверенности на право представительства интересов данного юридического лица)*.