

«R-Finance» МҚҰ» ЖШС-ның
2024 жылғы «17» 09
№ 67-02 бұйрығымен
БЕКІТІЛГЕН



КОРПОРАТИВТІК ӘДЕП ТУРАЛЫ ЕРЕЖЕ

Астана, 2024 ж.

1. Жалпы ережелер

1. Корпоративтік әдеп туралы ереже (бұдан әрі – Ереже) «R-Finance» МҚҰ» ЖШС (бұдан әрі – Компания) қызметкерлерінің санасында корпоративтік әдеп, Компанияның құндылықтары мен қағидаттары туралы түсініктердің тұтас жүйесін құру мақсатында халықаралық құқықтың жалпыға бірдей танылған қағидаттары мен нормаларына, Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес әзірленді.

Осы Ереженің жекелеген бөлімдерін нақтылайтын Компанияның барлық қосымша ішкі рәсімдері, қағидалары мен ережелері Ережеде көрсетілген қағидаттарға сәйкес келуі тиіс.

2. Компанияда корпоративтік әдепті сақтау тәсілдері:

1) Басшылықтың және Компанияның құрылымдық бөлімшелері басшыларының қызметкерлерге үлгі көрсетіп, корпоративтік әдеп қағидаттарының сақталуын көрсететін мінез-құлқы;

2) Компания бөлімшесінің әрбір басшысының бағынысты қызметкерлер тарапынан корпоративтік әдеп қағидаттарын сақтағаны үшін дербес жауапкершілігі;

3) Компанияның әрбір қызметкерінің корпоративтік әдеп қағидаттарын ұстануға дербес жауапкершілігі;

4) корпоративтік әдеп қағидаттарына сәйкес келетін мінез-құлықты ынталандыру мақсатында қолданылатын көтермелеу және жазалау әдістерін жария пайдалану;

5) корпоративтік әдеп қағидаттарын сақтауды қызметтің, жеке және мансаптық өсудің тиімділігін бағалау критерийлерінің қатарына қосу;

6) барлық қызметкерлерді (оның ішінде жаңадан қабылданғандарды) осы Ережемен таныстыру болып табылады.

2. Компанияның жалпы корпоративтік әдеп қағидаттары

3. **Жауапкершілік.** Компания қызметкерлері клиенттер алдында – қызметтердің сапасы және ауызша және жазбаша міндеттемелердің орындалуы үшін, акционерлер алдында – өз міндеттемелерін тиісінше орындағаны үшін, Компанияның іскерлік серіктестерінің, билік органдарының және бақылаушы ұйымдардың алдында – өз міндеттемелерін тиісінше орындағаны және адал бәсекелестік қағидаттарын ұстану үшін жауапты.

4. **Адалдық.** Компанияның барлық қызметкерлері өз қызметін барынша адалдықпен жүзеге асырады (оның ішінде өз акционерлеріне, қызметкерлеріне, клиенттеріне, серіктестеріне, бақылаушы ұйымдар мен билік органдарына қатысты) және бұл қағидатты ешбір жағдайда бұзбайды (Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының нормаларын сақтай отырып).

5. **Ашықтық.** Компания қызметтің барынша ашықтығы саясатын ұстанады, барлық мүдделі тұлғаларды Компания туралы ашылған ақпаратпен таныстыру үшін барлық қолжетімді ақпарат көздерін пайдалануға ұмтылады, ұсынылатын өнімдер мен қызметтерді уақтылы ақпараттық жария етуді

камтамасыз етеді. Компания акционерлермен, клиенттермен және іскерлік серіктестермен қарым-қатынаста да ашық.

6. Клиенттермен және іскерлік серіктестермен ұзақ мерзімді қарым-қатынасқа бағытталған.

7. Компания клиенттермен және серіктестермен қарым-қатынаста адал, біржолғы пайда алуға емес, ал ұзақ мерзімді өзара тиімді ынтымақтастық құруға мүдделі.

8. Персоналмен ұзақ мерзімді қарым-қатынас және қызметкерлердің кәсібилігінің жоғары деңгейін сақтау.

Компания қызметкерлерді ұзақ мерзімді жалдауды құптайды, олардың кәсіби деңгейін арттыруға ықпал етеді, қызметкерлердің уәждемесі мен әлеуметтік қорғалуына қамқорлық жасайды.

9. Компания әр қызметкерге жұмыста дербестік пен жауапкершілік көрсетуге мүмкіндік береді, әр қызметкердің жеке үлесін әділ бағалайды.

10. Компания кадрларды іріктеу мен орналастыруды бақылауға, орындалатын жұмыстың мазмұны мен көлеміне және жауапкершілік шарасына қатысты қызметшілердің біліктілік және тұлғалық сипаттамаларының нақты критерийлеріне тиісінше назар аударады, қызметкерлердің біліктілігі мен кәсібилігінің қажетті деңгейінің болуын, оның ішінде қызметкерлердің Қазақстанның микроқаржы ұйымдарының (бұдан әрі – МҚҰ) біліктілік талаптарына сәйкестігін бақылайды.

11. Мүдделерді қорғау. Компания өз акционерлеріне (қатысушыларына), клиенттеріне, іскерлік серіктестеріне, бәсекелестеріне, билік органдары мен бақылаушы ұйымдардың өкілдеріне, сондай-ақ Компания қызметкерлеріне қатысты үшінші тұлғалар тарапынан кез келген құқыққа қайшы әрекеттердің алдын алу үшін, егер мұндай әрекеттер туралы Компанияға белгілі болса, барлық қажетті шараларды қабылдайды.

12. Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл. Компания өзінің қаржы-шаруашылық қызметін жүзеге асыру кезінде сыбайлас жемқорлыққа қарсы заңнаманың нормаларын ескереді және сақтайды және сыбайлас жемқорлыққа тікелей немесе жанама жатқызылуы мүмкін оқиғалар мен жағдайлардың туындауына жол бермеу бойынша барлық ақылға қонымды және ықтимал шараларды қабылдайды.

13. Мүдделер қақтығысын азайту. Компания өзінің қаржы-шаруашылық қызметін жүзеге асыру кезінде заңнама талаптары мен тараптардың мүдделерін сақтай отырып, туындаған мүдделер қақтығысын шешу немесе азайту бойынша барлық ақылға қонымды және ықтимал шараларды қабылдайды.

3. Қызметкерлердің жалпы корпоративтік мінез-құлық және іскерлік әдеп қағидаттары

14. Клиенттермен, бәсекелестермен, Компанияның іскерлік серіктестерімен, билік органдарымен және бақылаушы ұйымдармен қарым-қатынас мынадай корпоративтік әдеп қағидаттарына негізделеді:

1) адалдық қағидаты;

- 2) кәсіпқойлық қағидаты;
- 3) қызметтің заңдылық қағидаты;
- 4) дербестік қағидаты;
- 5) лауазымдық міндеттерді атқару кезіндегі ынтымақтастық қағидаты;
- 6) қызметтің ашықтығын қамтамасыз ету қағидаты;
- 7) құпияны сақтау (құпиялылық) қағидаты;

15. Аталған корпоративтік әдеп қағидаттарының кез келген бұзушылығы Компанияның клиенттері, іскерлік серіктестері, билік органдары және бақылаушы ұйымдар тарапынан Компанияның іскерлік беделін жоғалтуға әкелуі мүмкін.

16. Қызметкерлердің адалдық қағидаты

16.1. Компания қызметкерлері өзінің лауазымдық міндеттерін орындаған кезде МҚҰ қызметінің ерекшелігін және іскерлік айналым практикасын ескере отырып, олардан талап етілетін ыждағаттылық пен жауапкершілік дәрежесімен адал әрекет етеді. Қызметкерлер өздерінің барлық кәсіби білімдерін, дағдылары мен тәжірибесін жұмылдырады, сондай-ақ Компанияның, акционерлердің (қатысушылардың), клиенттердің, Компанияның іскерлік серіктестерінің заңды құқықтары мен мүдделерін қорғау бойынша барлық ақылға қонымды, заңды және жауапты іс-әрекеттерді жасайды.

16.2. Компания қызметкерлері Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының, еңбек шартының талаптарын мүлтіксіз орындауға және өз еңбегінің нәтижелері үшін жеке жауапкершілікте болуға, еңбек тәртібін сақтауға, әріптестеріне, басшыларына және қарамағындағыларға құрметпен және дұрыс қарым-қатынас көрсетуге, сондай-ақ сындарлы сын қабылдауға міндетті.

16.3. Компания қызметкерлері өздерінің кәсіби қызметінде адал және әдепті болуға, Компанияның беделін түсіруге қабілетті іс-әрекеттер жасауға жол бермеуі тиіс.

16.4. Компания қызметінің кез келген мәселелері бойынша шешім қабылдау кезінде қызметкерлер жеке мүдделерін басшылыққа алмайды.

16.5. Қызметкерлер тікелей басшыны Компанияның шығынға ұшырау тәуекелінің туындауына/артуына немесе сыртқы органдарға ұсынылатын Компанияның күмәнді есептілігін қалыптастыруға әкеп соғуы мүмкін Компанияның нормативтік және өкімдік құжаттарының анықталған қателіктері мен бұзушылықтары туралы дереу хабардар етеді.

16.6. Компания қызметкерлері жұмысқа байланысты емес кез келген басқа қызмет үшін өздерінің лауазымдық өкілеттіктерін, материалдық және материалдық емес ресурстары мен активтерін (оның ішінде Компанияның ақпараттық және желілік ресурстарына қолжетімділікті) пайдалануға құқығы жоқ.

16.7. Қызметкер еңбек тәртібін мүлтіксіз сақтайды, Компанияның имиджіне сәйкес келетін киімдегі іскерлік стильді сақтайды. Қызметкердің сыртқы келбеті арандатушылық немесе ұқыпсыз болмауы керек.

Қызметкердің киімдегі іскерлік стильді сақтамауы еңбек тәртібінің бұзылуына жатады және тәртіптік жаза қолдануға әкелуі мүмкін.

16.8. Қызметкерлерге Компанияға қатысты ниеті түзу емес кез келген әрекет жасауға тыйым салынады. Компанияның мүдделерін елемей, корпоративтік әдеп қағидаттарын бұзу, Компания туралы жалған немесе жала жабу туралы ақпаратты тарату, клиенттердің, іскерлік серіктестердің немесе бақылаушы/тексеруші органдардың көзінше Компанияның ашық сыны, кәсіби қызметті жүзеге асыру кезінде алдаудың кез келген түрі Компанияға деген адалдықтың көрінісі ретінде қарастырылады.

16.9. Компанияның аумағында/объектілерінде немесе Компания атынан қызметті жүзеге асыру кезінде Компания қызметкерлеріне ішімдік пен есірткі заттарын қолдануға, сондай-ақ жұмыс орнында алкогольдік мас күйінде немесе есірткінің әсерінде болуға тыйым салынады. Егер Компания қызметкері қандай да бір дәрі-дәрмектерді қабылдаса және бұл қауіпсіздікке қауіп төндірсе, ол мұны тікелей басшысына хабарлауы керек.

16.10. Қызметкерлерге Компанияның кез келген кеңсесінің кіреберісінде темекі шегуге тыйым салынады.

17. Қызметкерлердің кәсіпқойлық қағидаты

17.1. Өз функцияларын орындау үшін Компания қызметкерлері қажетті білімге, шеберлікке, дағдыға, тәжірибеге ие, яғни құзыретті болуы керек. Құзыреттілік болмаған жағдайда қызметкер өздігінен білім алуда немесе ішкі оқуда бастамашылық етуге міндетті.

17.2. Компания қызметкерлері өздерінің кәсіби білімдерін әріптестерімен бөліседі, оларды тек өздері үшін артықшылықтар алу үшін жасырмайды.

18. Қызметкерлер қызметінің заңдылық қағидаты

18.1. Кәсіби қызметті жүргізу процесінде Компания қызметкерлері Қазақстан Республикасының заңдарында, Компанияның ішкі құжаттарында қойылатын талаптарды ұстануы, сондай-ақ клиенттердің, іскерлік әріптестердің осы талаптардың орындалуын (Компаниямен өзара іс-қимыл процесінде) қамтамасыз ету үшін барлық мүмкін болатын қолайлы және заңды қадамдар жасауы тиіс.

Протекция немесе басқа заңсыз жеңілдік ретінде қарастырылуы немесе түсіндірілуі мүмкін кез келген әрекеттен аулақ болу керек.

18.2. Компания қызметкерлерінің ақшалай қаражатты төлеуіне және алуына, қабылданатын шешімдерге ықпал ету мақсатында сыйлықтар қабылдауына және қызметтер көрсетуіне жол берілмейді. Клиенттің есебінен мейрамханаларға/кафелерге баруға тыйым салынады, Компания клиенттерінен тауарлар мен қызметтерді сатып алуға біржолғы жеңілдіктер алуға тыйым салынады.

18.3. Клиенттерден және іскерлік серіктестерден мемлекеттік мерекелерді (Жаңа жыл, 8 наурыз, Наурыз және т.б.) тойлау кезеңінде, сондай-ақ қызметкердің туған күні мен Компанияның туған күнінде гүлдер, кәмпиттер, корпоративтік кәдесыйлар алуға рұқсат етіледі.

19. Қызметкерлердің дербестік қағидаты

19.1. Компания қызметкерлері лауазымдық міндеттерін атқару кезінде Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасын және Компанияның ішкі нормативтік және өкімдік құжаттарын сақтай отырып, өздерінің лауазымдық нұсқаулықтары шеңберінде дербес әрекет етеді.

19.2. Басшылар қызметкерлердің лауазымдық міндеттерін орындауын бақылайды және қызметкерлерге пайдакүнемдік немесе өзге де этикалық емес мақсаттарда қандай да бір қысым көрсетпей, қызметкерлердің орындауы үшін міндетті өкімдер беруге құқылы.

Компания қызметкерлерінің өздерінің лауазымдық міндеттерін өз бетінше жүзеге асыруына кедергі келтіретін қандай да бір мән-жайлар туындаған жағдайда, олар бұл туралы басшылыққа хабарлауы тиіс.

19.3. Компания қызметкерлері тікелей басшының келісімі бойынша ғана ауызша және жазбаша өкімдерді орындай алады немесе лауазымдық міндеттерінде тікелей көзделмеген іс-әрекеттерді жүзеге асыра алады.

19.4. Компания қызметкерлері жеке тұлғалар ретінде қоғамдық бірлестіктер мен діни ұйымдардың, саяси партиялардың мүшесі болуға, сондай-ақ олардың қызметіне тек Компаниядан тыс уақытта, жұмыстан тыс уақытта, өздерінің лауазымдық міндеттерін орындауға нұқсан келтірместен және мүдделер қақтығысын тудырмай қатысуға құқылы.

19.5. Саяси немесе өзге де қоғамдық қызметпен айналысатын Компания қызметкерлері мұндай қызметті жүзеге асыру кезінде Компанияның атынан сөз сөйлеуге, Компанияның атауын пайдалануға құқығы жоқ, сондай-ақ Компанияның атауы олар жүзеге асыратын қызметпен қандай да бір жолмен байланысты болмауы үшін барлық ақылға қонымды шараларды қабылдауға міндетті. Компания қызметкерлері Компанияның аумағын насихаттау үшін пайдалануға құқығы жоқ. Компания қызметкерлеріне Компания атынан саяси және діни қайырымдылық алуға тыйым салынады.

19.6. Компания қызметкерлері, егер бұл қызмет:

1) Компанияның мүдделеріне қайшы келсе немесе қызметкерлердің Компания алдындағы міндеттемелерін бұзса;

2) Компанияның адалдығы мен сенімділігіне күмән тудырса, қандай да бір қызметке қатысудан бас тартады;

3) егер қызметкерлер Компаниядағы еңбек қызметін басқа ұйымдардағы жұмысымен қатар атқарса, онда олардың қосымша еңбек қызметі:

— негізгі лауазымдық міндеттерін орындаудан бос уақытта ғана жүзеге асырылуы мүмкін;

— өзінің негізгі міндеттерін орындауға теріс әсер етпеуі керек;

— ЖШС мүдделеріне нұқсан келтірмеуі тиіс.

19.7. Туыстық немесе өзге де қатынастар қызметкерлердің лауазымдық міндеттерін орындауына әсер етпеуі тиіс. Егер кез келген қызметкердің отбасы мүшесі де Компанияға жұмысқа қабылданса, онда олардың біреуі екіншісінің жұмысын бақылай алмайды.

20. Лауазымдық міндеттерді атқару кезіндегі ынтымақтастық қағидаты.

20.1. Барлық қызметкерлердің лауазымдық нұсқаулықтарда бекітілген нақты айқындалған функциялары мен жауапкершілік салалары бар. Компания қызметкерлері арасындағы өзара іс-қимыл ортақ мақсаттарға қол жеткізу мақсатында ынтымақтастық қағидаттарына негізделеді. Қызметкерлер бір-біріне, клиенттерге, іскерлік серіктестерге, бәсекелестерге, билік пен бақылаушы ұйымдардың өкілдеріне құрметпен қарайды, кез келген сыннан, олардың қызметін көпшілік алдында талқылаудан, сондай-ақ оларға зиян келтіруі немесе олардың іскерлік беделіне, сайып келгенде, Компанияның беделіне нұқсан келтіруі мүмкін басқа да осындай әрекеттерден аулақ болады. Сонымен қатар қызметкерлер клиенттермен бәсекелестердің кемшіліктерін талқыламайды.

20.2. Егер мүдделер қақтығысы туындауы мүмкін болса немесе мұндай мүдделер қақтығысы туындаса, қызметкер дереу өзінің тікелей басшысына хабарлауға міндетті. Мұндай жағдайда басшының міндеті – мүмкіндігінше акционердің/клиенттің/іскерлік серіктестің пайдасына басымдықпен ымыралы шешім табу.

20.3. Компания қызметкерлері өздерінікінен өзгеше мәдениеттерге, пікірлерге және өмір салтына құрмет көрсетуге және басқалардың оларды қалай қабылдайтынын және олардың мінез-құлқы мен қарым-қатынас мәнеріне жауап беретінін ескеруге міндетті. Компания қызметкерлеріне жұмыс орнында қорқыту, дұшпандық, адамның қадір-қасиетін қорлау немесе кемсіту атмосферасын қалыптастыруға ықпал ететін кез келген әрекетке қатысуға, сондай-ақ мұндай іс-әрекеттерге төзуге тыйым салынады.

21. Қызметтің ашықтығы қағидаты

21.1. Жұмыскерлердің клиенттерге, іскерлік әріптестерге лицензияның, есептердің және заңнама, реттеуші және қадағалау органдарының талаптарына сәйкес ашылуға жататын басқа да құжаттардың көшірмелерімен танысуға ниеті болған кезде оларға кедергі жасауға құқығы жоқ.

21.2. Компания және Компания қызметкерлері басқарушылық, бухгалтерлік (қаржылық) және қаржылық емес есептіліктің дәлдігі мен дұрыстығын, оның ішінде жоғарыда көрсетілген есептілік қалыптастырылатын кез келген құжаттардың дұрыстығын қамтамасыз етеді. Бухгалтерлік (қаржылық) және өзге де есептілікте елеулі бұрмалануға әкеп соққан Компанияның қаржылық жағдайы мен мүліктік жағдайы туралы анық емес ақпарат беруге жол берілмейді.

22. Құпияны сақтау (құпиялылық) қағидаты.

22.1. Жалпыға қолжетімді (буклеттерде, сайтта және т.б. орналастырылған) ақпараттан басқа, қызметкерге жұмыс түрі бойынша белгілі кез келген ақпарат құпия болып табылады және жария етуге, оның ішінде лауазымдық нұсқаулықтарда, өкімдік және регламенттік құжаттар мен рәсімдерде көзделген тікелей лауазымдық міндеттерін орындау үшін қажет емес басқа қызметкерлерге жария етуге жатпайды.

22.2. Әрбір бөлімшенің құпия ақпаратына қолжетімділік Компанияда бекітілген бизнес-процестерді және өкімдік құжаттарды, қызметкердің

лауазымдық міндеттерін орындау үшін мұндай қолжетімділік қажет болған жағдайларды қоспағанда, басқа бөлімше үшін шектелуі мүмкін.

22.3. Сондай-ақ қызметкерлер үшінші тұлғаларға өздерінің иелігіндегі құпия ақпаратты, оның ішінде МҚҰ операциялары мен шарттары туралы, қызметкерлер туралы, Компанияның мүлкі мен бағдарламалық жасақтамасы туралы ақпаратты, заңмен қорғалатын өзге де құпия ақпаратты (қолжетімділігі шектеулі ақпаратты), сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайлардан басқа, Компания ішкі нормативтік құжаттармен осындай ақпаратқа жатқызған ақпаратты жарияламайды.

Бақылаушы және тексеруші органдардан ақпарат беруге кез келген ауызша сұрау салулар түскен кезде қызметкер өз басшысын бұл туралы хабардар етіп (бұл талап ішкі бақылау бөлімшесіне және тәуекелдерді басқару бөлімшелеріне қолданылмайды), тиісті рұқсат алған кезде ғана жауап беруі керек.

22.4. Компания дербес деректер субъектілері (клиенттер, қызметкерлер және басқа тұлғалар) туралы ақпараттың құпиялылығын қамтамасыз етеді, егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше көзделмесе, дербес деректерді заңды мақсаттарда және Компания қызметі үшін қажетті ақылға қонымды шектерде және дербес деректер субъектісінің өзінің дербес деректерін өңдеуге келісім беруімен ғана жинайды, пайдаланады және сақтайды. Егер Қазақстан Республикасының дербес деректер саласындағы заңнамасында өзгеше көзделмесе, Компания дербес деректер субъектісінің келісімінсіз дербес деректерді үшінші тұлғаларға жария етпейді және таратпайды.

22.5. Кез келген мүдделі тұлға, оның ішінде Компания қызметкерлерінің өздері Компанияға құпия және инсайдерлік ақпаратты заңсыз тарату, жария ету немесе пайдалану фактісі туралы хабарлауға құқылы. Компания қызметкерлері ретіндегі бұзушылар Қазақстан Республикасының заңнамасында және Компанияның ішкі құжаттарында белгіленген тәртіппен қылмыстық, әкімшілік және/немесе тәртіптік жауаптылыққа тартылуы мүмкін.

4. Бизнесі жауапты жүргізу тәсілдері

23. Компания Қазақстан Республикасының заңнамасын мүлтіксіз сақтауға ұмтылады, өзіне алған шарттық және іскерлік қатынастардан туындайтын немесе олармен байланысты басқа да міндеттемелерді сақтау қағидатын қатаң басшылыққа алады.

24. Компания клиенттермен, контрагенттермен және кез келген үшінші тұлғалармен өзара әрекеттесу кезінде сенімді және адал қарым-қатынасқа ұмтылады.

25. Компания лауазымды адамның қызметтік жағдайын теріс пайдалануына, коммерциялық пара алуына, сондай-ақ жеке тұлғаның жеке пайда алу мақсатында Компанияның заңды мүдделеріне қайшы келе отырып өзінің лауазымдық жағдайын кез келген жолмен заңсыз пайдалануына әкеп соқтыратын кез келген нысандар мен көріністерде, оның ішінде пара алумен

немесе берумен байланысты сыбайлас жемқорлыққа қатысты нөлдік төзімділік қағидатын ұстанады.

26. Компания еркін және әділ бәсекелестікті қолдайды, бәсекелестермен ауызша да, жазбаша да кез келген бәсекелестікке қарсы келісімдер жасасудан бас тартуды қоса алғанда, жосықсыз бәсекелестік тәжірибесінен аулақ бола отырып, Қазақстан Республикасының монополияға қарсы заңнамасын сақтайды.

27. Компания Қазақстан Республикасының қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға қарсы іс-қимыл туралы қолданыстағы заңнамасын мүлтіксіз сақтауға тырысады. Егер клиентпен немесе контрагентпен өзара әрекеттесу кезінде Компания қызметкерінде ақшаның жылыстауы туралы қандай да бір күдік туындаса, қызметкер бұл туралы өзінің тікелей басшысына хабарлауға міндетті.

28. Компания «үш қорғаныс желісі» негізінде, оның ішінде тұрақты даму саласындағы елеулі тәуекелдерді бағалау мен басқаруды тәуекел-менеджмент жүйесіне интеграциялау арқылы қолданыстағы тәуекел-менеджмент жүйесінің тиімділігін ұдайы арттыруға ұмтылады.

29. Компания Қазақстан Республикасының салық заңнамасын және Қазақстан Республикасы қатысушысы болып табылатын салық салу мәселелері жөніндегі халықаралық шарттарды мүлтіксіз сақтайды. Компания адал салық төлеушінің беделін қолдайды, оның ішінде салық салуды оңтайландыру мақсатында кез келген халықаралық оффшорлық схемаларды және жеңілдетілген салық режимі бар елдерді (салық паналарын) пайдаланбайды.

30. Компания өз қызметкерлерін, клиенттерін, контрагенттерін және өзге де мүдделі тараптарды гендерлік, ұлттық және діни қатыстылығы, әлеуметтік жағдайы, жасы, мүгедектіктің бар-жоғы және т.б. сияқты қандай да бір жеке белгілер бойынша кез келген кемсітуге тыйым салады.

31. Компания Қазақстан Республикасының заңнамасын және ең төменгі еңбек жасы туралы талаптарды сақтайды және балалар еңбегін пайдаланбайды, сондай-ақ қазіргі заманғы құлдықтың, еріксіз немесе мәжбүрлі еңбектің кез келген нысанын пайдаланбайды.

32. Компания саяси партияларға, олармен байланысты ұйымдар мен қорларға қатысуды қоса алғанда, саяси қызметке тікелей немесе жанама қатыспайды. Компания саяси партиялардың, олармен байланысты ұйымдар мен қорлардың, жария лауазымды адамдардың (саяси маңызы бар адамдардың) пайдасына демеушілік, қайырымдылық және өзге де қаржылық төлемдерді жүзеге асырмайды.

33. Компания БҰҰ-ның Тұрақты даму мақсаттары мен ESG қағидаттарын өз қызметінде, оның ішінде мүдделі тараптарға Қазақстан Республикасында бекітілген халықаралық стандарттар мен реттеуші талаптарға сәйкес қаржылық емес ақпаратты ашу тұрғысынан ескеруге ұмтылады.

5. Қарым-қатынас орнату қағидалары

34. Билік органдары мен бақылаушы органдардың өкілдерімен қарым-қатынас орнату қағидалары.

34.1. Билік органдары мен бақылаушы органдардың өкілдерімен қарым-қатынас кезінде Компанияның кез келген қызметкері келесі мінез-құлық қағидаларын сақтауы керек:

1) сыпайы және әдепті болу, қарым-қатынас процесінде әңгімелесушіні аты-жөнімен атау;

2) міндетті және ұқыпты болу

3) кез келген шиеленісті жағдайларда абыройды жоғары ұстау, сабырлы және ұстамды болу, әр қызметкер Компанияның өкілі екенін және оның беделін қалыптастыратынын есте сақтау;

4) кәсіби мәселелерді жеке басына қатысты қабылдамау;

5) сұрақтарға тек өз құзыреті шегінде немесе тікелей басшы берген өкілеттіктер шегінде жауап беру, ешқандай жағдайда көрінеу жалған ақпарат бермеу;

б) қажет болған жағдайда мәселелерді шешу үшін дереу тікелей басшыны шақыру;

7) тікелей лауазымдық міндеттерінде көзделмеген барлық іс-әрекеттерді тек тікелей басшының келісімі бойынша жүргізу, сондай-ақ оны барлық стандартты емес жағдайлар туралы хабардар ету;

8) ауызша сұрау салулар түскен кезде Компанияға сұрау салуды жазбаша нысанда жіберу туралы келіссөздер жүргізу;

9) қызметкердің кәсіби құзыреті аясынан тыс ауызша сұрау салуларды алған кезде міндетті түрде қоңырау шалушының байланыс деректерін, мәселенің мән-жайын жазып алып, мәселені шешу үшін ақпаратты тікелей басшыға жеткізу керек;

10) бақылаушы және тексеруші органдардан құпия ақпарат беруге кез келген ауызша сұрау салулар келіп түскен кезде қызметкер бұл туралы өзінің басшысын хабардар етіп, тиісті рұқсат алған кезде ғана жауап беруі тиіс.

35. Компания қызметкерлері арасындағы қарым-қатынас қағидалары

35.1. Қызметкерлер келесі мінез-құлық қағидаларын сақтауы керек:

1) әріптестермен мейірімді, ізгі ниетті және биязы болу;

2) бір-біріне құрметпен және ұстамдылықпен қарау;

3) әріптестеріне көмектесу, біліммен және тәжірибемен бөлісу;

4) бөгде адамдардың көзінше өндірістік мәселелерді талқыламау;

5) сынақ мерзімінен өту кезеңінде жаңа қызметкерлерге адал және мұқият болу;

б) әріптестердің жеке немесе кәсіби қасиеттерін олар болмаған кезде талқыламау;

7) ешқандай жағдайда кәсіби өзара іс-қимыл шеңберінен шықпай, өз деңгейінде даулы немесе жанжалды мәселелер бойынша уағдаластыққа қол жеткізу, даулы мәселені өз деңгейінде шешуге мүмкіндік болмаған жағдайда тікелей басшыны хабардар ету;

8) басқа қызметкердің келісімінсіз оның жұмыс орнында жұмыс істемеу;

9) егер иесінің алдын ала рұқсаты алынбаса, әріптестерінің жеке заттарын жұмыс орнынан, үстелден немесе кабинеттен алмау;

10) жұмыс уақытында, оның ішінде басқа бөлімшелер қызметкерлерінің көзінше жалақы мәселелерін талқыламау. Бұл мәселелерді өзінің тікелей басшысымен талқылау керек.

35.2. Компанияда қызметкерлерді жеке мерекелерімен (туған күні, неке кию, бала туу және басқа да маңызды оқиғалар) алқалы құттықтау құпталады.

36. ЖШС-нің іскерлік серіктестерімен қарым-қатынас орнату қағидалары

36.1. Іскерлік серіктестермен қарым-қатынас орнату кезінде қызметкерлер келесі мінез-құлық қағидаларын сақтауы керек:

1) мейірімді, әдепті, міндетті болу;

2) барлық іскерлік серіктестерге бірдей құрметпен қарау;

3) әріптестер мен Компания туралы орынды пікір білдіру, осылайша оның беделін нығайту;

4) Компания мен оның серіктестерінің мүдделерін үйлестіре отырып, оларды сендіре білу және дәлел келтіре білу;

5) шиеленісті жағдайларда сабырлы және ұстамды болу, әрбір қызметкер компанияның өкілі екенін есте сақтау;

6) өз құзыреті шегінде ғана шешім қабылдау;

7) Компанияның қолданыстағы бизнес-процестерімен және құжаттарымен кепілдік берілмейтін уәделер бермеу;

8) екі тараптың шарттық (оның ішінде Компанияның) міндеттемелерін орындауын бақылау;

9) қажетті құжаттаманы рәсімдеу бөлігінде Компанияның мүдделерін сақтау және тек «сенімге» негізделген қарым-қатынас орнатпау.

6. Басшыларға арналған қосымша корпоративтік әдеп нормалары

37. Қарамағындағылармен қарым-қатынас орнату ерекшеліктері

37.1. Басшы өз қарамағындағылардың қызметін тұрақты және үздіксіз бақылауды ұйымдастырады.

37.2. Басшы қандай да бір қызметкерге қамқорлық көрсетпеуі керек, оған деген көзқарасын ашық білдірмеуі керек. Оның жұмыс уақытындағы қызметкерлерге деген көзқарасы олардың жұмыс нәтижелерін объективті бағалау негізінде ғана қалыптасуы керек.

37.3. Басшылық пен қарамағындағылардың арасындағы жас немесе мәртебе айырмашылығына қарамастан, басшы клиенттердің немесе іскерлік серіктестер өкілдерінің көзінше қарамағындағыларға құрметпен қарап, «сіз» деп сыпайы сөйлесуге міндетті.

37.4. Басшы қызметкердің кәсіби дамуын барабар бағалап, қызметкерге оның білімі мен қабілетіне сәйкес мансаптық және кәсіби өсу мүмкіндіктерін беруі керек.

37.5. Басшы қарамағындағылардың бастамасын құптап, келіп түскен сындарлы дәлелдер мен ұсыныстарды тыңдап, кез келген мәселені шешу кезінде олардың пікірін орынды ескерген жөн.

37.6. Басшы қарамағындағылардың сұрақтары мен сұрауларын елемеуге құқығы жоқ және қажетті шешімді уақтылы қабылдауы, қажетті түсініктемелер беруі, мәселені шешу бойынша шаралар қабылдауы немесе қызметкердің шешімінен бас тартуы тиіс.

38. Кәсіби тұрғыдағы сын.

38.1. Басшы ақылға қонымды шектерде қарамағындағылар мен әріптестерін көпшілік алдында (жұмыс мәселелерін шешу мақсатында бөлімшелер басшылары арасындағы құпия қарым-қатынас жағдайларын қоспағанда, басқа бөлімшелер қызметкерлерінің көзінше) сынауды шектеуі тиіс.

38.2. Басшы өз қателіктерін ашық мойындай білуі керек (қарамағындағылар алдында да, жоғары басшылық пен әріптестер алдында да), сондай-ақ мүмкіндігінше қарамағындағыларға қателіктерді түзету қабілетін көрсете отырып, өзіне қатысты сындарлы сынға адал болуы керек.

38.3. Басшы қарамағындағылардың немесе бөгде бөлімшелер қызметкерлерінің көзінше Компанияның жетекшілік ететін немесе бақылайтын бөлімшелерінің жұмысын сынауға құқығы жоқ.

39. Басқа бөлімшелермен қарым-қатынас

39.1. Басшы Компанияның басқа бөлімшелеріне жалпы оң көзқарас танытуға және басқа бөлімшелердің қызметкерлерін сындарлы емес талқылаудың жолын кесуге міндетті.

39.2. Әртүрлі бөлімшелердің мүдделері қозғалатын мәселелерді талқылау кезінде басшы барлық тиісті бөлімше басшыларын талқылауға қатысуды (немесе кез келген нысанда келісімін алуды) ұйымдастыруға міндетті.

39.3. Басшы рәсімдер регламенттелмеген немесе мәселені қажетті мерзімде шешуге мүмкіндік бермейтін, бұл ретте тиісті бөлімшенің басшысымен уағдаластыққа қол жеткізу мүмкін болмаған жағдайларды қоспағанда, регламенттелген рәсімдерден өзгеше мәселелерді шешу (оның ішінде мәселелерді Компания басшылығы арқылы шешу) тәсілдерін пайдалануға құқығы жоқ.

40. Жанжалды/даулы мәселелерді шешу.

40.1. Өз бөлімшесінде жанжалды жағдайлар туындаған жағдайда, басшы проблемалық мәселені реттеу мақсатында жанжалдың себептерін жеке өзі зерделеуге және жанжалға қатысушы қызметкерлердің басшыларымен немесе қызметкерлердің өздерімен өзінің басқару деңгейінде келіссөздер жүргізуге міндетті.

40.2. Келіссөз нәтижелері жанжалдасқан қызметкерлерге жеткізілуі тиіс, бұдан соң басшы өз бөлімшесінде қабылданған шешімнің орындалуын жеке өзі бақылауға міндетті.

40.3. Өз деңгейінде уағдаластыққа қол жеткізу мүмкін болмаған жағдайда ғана, басшы мәселені жоғары басқару деңгейіне шығаруға құқылы.

40.4. Мәселені өзге тәсілмен реттеу мүмкін болмаған жағдайда ғана, басшы қызметкерлердің жұмысына наразылықтар мен шағымдарды қамтитын баяндау хатын немесе өзге де құжатты ресімдеп, оны Компания басшылығына жіберуге құқылы.

40.5. Жанжал мәселесін алқалы түрде шешкен кезде басшы жанжалға қатысушы қызметкерлердің жеке және кәсіби сипаттамаларына өзінің немесе басқаның субъективті бағасын айтуға, беруге құқығы жоқ. Мәселенің мән-жайын ғана талқылау қажет.

40.6. Басшы қызметкерлерге күрделі, даулы немесе жанжалды мәселелерді шешудің мынадай:

- 1) сындарлы;
- 2) басқа бөлімшелердің кәсіби мақсаттарына қол жеткізуге кедергі келтірмей, бөлімшенің кәсіби мақсаттарына қол жеткізуге бағытталған;
- 3) корпоративтік әдеп қағидаттарын бұзбайтын тәсілдерін көрсетуге міндетті.

41. Бағынысты қызметкерлердің жұмысы үшін жауапкершілік

41.1. Басшы қарамағындағылардың жұмысы үшін жауапты болады және мүмкіндігінше шешімді қызметкерлерге немесе бөгде бөлімшелердің басшыларына жүктемей, оларға қатысты туындайтын жанжалдарды дербес шешеді.

41.2. Өз қызметкерінің жұмысына шағымдардың болуы туралы кез келген ақпаратты алған кезде басшы айып тағылған қызметкердің түсініктемесін жеке өзі тыңдауға міндетті.

41.3. Басшы қарамағындағыларды материалдық емес ынталандыру үшін жауапты болады.

7. Ереженің бұзылуы туралы хабарлау

42. Компания қызметкерлері тиісті бұзушылықтарды сипаттайтын ақпаратты қоса бере отырып, төменде көрсетілген әдістердің бірі бойынша осы Ереженің кез келген бұзушылықтары туралы хабарлауға міндетті:

- 1) Компанияның Әкімшілік басқармасына;
- 2) Компанияның Жедел желісі бойынша: электрондық пошта ethics@r-finance.kz.

43. Компания Ереженің нақты немесе ықтимал бұзылуы туралы барлық хабарламаларды қарайды және қажет болған жағдайда, егер өтініш беруші оны жүргізу үшін жеткілікті ақпарат берген болса, қызметтік тергеп-тексеру жүргізеді. Қызметтік тергеп-тексеру барысында Ереженің нақты және ықтимал бұзылуы туралы мәліметтерді қараудың құпиялылығы сақталады.

44. Компания Ереженің ықтимал бұзылуы туралы адал хабарлаған қызметкерлерге қатысты ықпал ету шараларын қолданбайды және олардың жұмыстан шығарылуына, қудалануына, кемсітуге ұшырауына және олардың жағдайының өзге де нашарлауына жол бермейді.

45. Көрінеу жалған бұзушылықтар туралы хабарлау, сондай-ақ қызметтік тергеп-тексеру жүргізу кезінде жалған айғақтар беру Ережені бұзу

болып табылады. Бұзушылықтар туралы ақпаратты жібере отырып, Компания қызметкері ақпараттың негізделген және анық екеніне сенімді болуы керек.

8. Қорытынды ережелер

46. Компанияның барлық қызметкерлері Ережеде белгіленген талаптар мен әдеп қағидаттарын ұстануға, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасын сақтауға міндетті.

47. Құқықтық негіздер болған кезде осы Ережені сақтау жөніндегі өз міндеттерін орындамайтын Компания қызметкерлеріне еңбек заңнамасында және Компанияның ішкі құжаттарында көзделген тәртіппен тәртіптік шаралар қолданылуы мүмкін.

Қазақстан Республикасы заңнамасының, оның ішінде сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл саласындағы талаптары сақталмаған кезде қылмыстық жауапкершілікке дейін жауапкершілік көзделуі мүмкін.

48. Компания қызметкерлерін Ережемен таныстыру және оның орындалуын бақылау үшін жауапкершілік Компанияның құрылымдық бөлімшелерінің басшыларына жүктеледі.

49. Компанияның басқару органдары, құрылымдық бөлімшелері мен қызметкерлері Компанияның акционерлерінің, клиенттері мен іскерлік серіктестерінің заңды құқықтары мен мүдделерін қорғау мақсатында осы Ереженің, оның ішінде корпоративтік әдеп қағидаттарының сақталуын қамтамасыз етеді.

50. Осы Ереженің орындалуын жалпы бақылауды тексерулер жүргізу барысында Компанияның Әкімшілік басқармасы, ішкі аудит бөлімшесі жүзеге асырады.

51. Жаңадан қабылданған қызметкерлерді Ережемен таныстыру үшін жауапкершілік Персонал жөніндегі директорға жүктеледі.
