

Приложение № 4 к приказу
ТОО «Микрофинансовая
организация
«R-Finance» № 67 - ОД
от «17» 09 2024 года

«УТВЕРЖДЕНО»
приказом ТОО «МФО «R-Finance»
от «17» 09 2024 года
№ 67-06



ПОЛОЖЕНИЕ О КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКЕ

г. Астана, 2024 г.

1. Общие положения

1. Положение о корпоративной этике (далее – Положение) разработано в соответствии с общепризнанными принципами и нормами международного права, законодательством Республики Казахстан в целях создания в сознании работников ТОО «МФО «R-Finance» (далее – Компания) целостной системы представлений о корпоративной этике Компании, ценностях и принципах Компании.

Все дополнительные внутренние процедуры, правила и положения Компании, уточняющие отдельные разделы настоящего Положения, должны соответствовать принципам, изложенным в Положении.

2. Способами поддержания корпоративной этики в Компании являются:

1) поведение Руководства и руководителей структурных подразделений Компании, подающее пример работникам и демонстрирующее соблюдение принципов корпоративной этики;

2) персональная ответственность каждого руководителя подразделения Компании за соблюдение со стороны подчиненных работников принципов корпоративной этики;

3) персональная ответственность каждого работника Компании за следование принципам корпоративной этики;

4) гласное использование методов поощрения и наказания, применяемых в целях мотивации поведения, соответствующего принципам корпоративной этики;

5) включение соблюдения принципов корпоративной этики в число критериев оценки эффективности деятельности, личного и карьерного роста;

б) ознакомление всех работников (в т.ч. вновь принимаемых) с настоящим Положением.

2. Общие принципы корпоративной этики Компании

3. **Ответственность.** Работники Компании ответственны перед клиентами – за качество услуг и выполнение устных и письменных обязательств, перед акционерами – за надлежащее исполнение своих обязательств, перед деловыми партнерами Компании, органами власти и контролирующими организациями – за надлежащее исполнение своих обязательств и следование принципам честной конкуренции.

4. **Честность.** Все работники Компании осуществляют свою деятельность с максимальной честностью (в т.ч. по отношению к своим акционерам, работникам, клиентам, партнерам, контролирующим организациям и органам власти), и не нарушают данный принцип ни при каких обстоятельствах (с соблюдением норм действующего законодательства Республики Казахстан).

5. **Открытость.** Компания придерживается политики максимальной открытости и прозрачности деятельности, стремится использовать все доступные источники информации для ознакомления всех заинтересованных

лиц с раскрываемой информацией о Компании, обеспечивает своевременное информационное освещение предоставляемых продуктов и услуг. Компания также открыт в общении с акционерами, клиентами и деловыми партнерами.

6. Нацеленность на долгосрочные взаимоотношения с клиентами и деловыми партнерами.

7. Компания лояльна в отношениях с клиентами и партнерами, заинтересован не в получении разовой выгоды, а в выстраивании долгосрочного взаимовыгодного сотрудничества.

8. Долгосрочные взаимоотношения с персоналом и поддержание высокого уровня профессионализма работников.

Компания приветствует долгосрочный найм работников, способствует повышению их профессионального уровня, заботится о мотивации работников и социальной защищенности.

9. Компания предоставляет каждому работнику возможность проявлять самостоятельность и ответственность в работе, справедливо оценивает личный вклад каждого работника.

10. Компания уделяет надлежащее внимание контролю за подбором и расстановкой кадров, четкие критерии квалификационных и личностных характеристик служащих применительно к содержанию и объему выполняемой работы и мере ответственности, контролирует наличие необходимого уровня квалификации и профессионализма работников, в том числе соответствие работников квалификационным требованиям микрофинансовых организаций (далее – МФО) Казахстана.

11. Защита интересов. Компания предпринимает все необходимые меры для предотвращения любых противоправных действий со стороны третьих лиц в отношении акционеров (участников) Компании, клиентов, деловых партнеров, конкурентов, представителей органов власти и контролирующих организаций, а также работников Компании, в случае, если о таких действиях стало известно Компании.

12. Противодействие коррупции. Компания при осуществлении своей финансово-хозяйственной деятельности учитывает и соблюдает нормы антикоррупционного законодательства и предпринимает все разумные и возможные меры по недопущению возникновения событий и ситуаций, которые могут быть прямо или косвенно отнесены к коррупции.

13. Минимизация конфликта интересов. Компания при осуществлении своей финансово-хозяйственной деятельности предпринимает все разумные и возможные меры по разрешению либо минимизации возникшего конфликта интересов, с соблюдением требований законодательства и интересов сторон.

3. Общие принципы корпоративного поведения и деловой этики работников

14. Отношения с клиентами, конкурентами, деловыми партнерами Компании, органами власти и контролирующими организациями строятся на следующих принципах корпоративной этики:

- 1) принцип добросовестности;
- 2) принцип профессионализма;
- 3) принцип законности деятельности;
- 4) принцип самостоятельности;
- 5) принцип сотрудничества при выполнении должностных обязанностей;
- 6) принцип обеспечения открытости деятельности;
- 7) принцип сохранения тайны (конфиденциальность);

15. Любые нарушения указанных принципов корпоративной этики могут привести к потере деловой репутации Компании со стороны клиентов, деловых партнеров Компании, органов власти и контролирующих организаций.

16. Принцип добросовестности работников

16.1. Работники Компании, выполняя свои должностные обязанности, действуют добросовестно, с той степенью старательности и ответственности, которая требуется от них с учетом специфики деятельности МФО и практики делового оборота. Работники задействуют все свои профессиональные знания, навыки и опыт, а также предпринимают все разумные, законные и ответственные действия по защите законных прав и интересов Компании, акционеров (участников), клиентов, деловых партнеров Компании.

16.2. Работники Компании обязаны неукоснительно выполнять требования действующего законодательства Республики Казахстан, трудового договора, и нести личную ответственность за результаты своего труда, соблюдать трудовую дисциплину, демонстрировать уважительное и корректное отношение к коллегам, руководителям и подчиненным, а также принимать конструктивную критику.

16.3. Работники Компании в своей профессиональной деятельности должны быть честными и порядочными, не допускать совершения действий, способных дискредитировать Компанию.

16.4. При принятии решений по любым вопросам деятельности Компании работники не руководствуются личными интересами.

16.5. Работники незамедлительно информируют непосредственного руководителя о выявленных ошибках и нарушениях нормативных и распорядительных документов Компании, которые могут повлечь возникновение / повышение риска получения Компанией убытков или формирование недостоверной отчетности Компании, представляемой во внешние органы.

16.6. Работники Компании не имеют права использовать свои должностные полномочия, материальные и нематериальные ресурсы и активы

(в т.ч. доступ к информационным и сетевым ресурсам Компании) для любой другой не связанной с работой деятельности.

16.7. Работник неукоснительно соблюдает трудовую дисциплину, соблюдает деловой стиль в одежде, соответствующий имиджу Компании. Внешний вид работника не должен быть вызывающим или небрежным. Несоблюдение работником делового стиля в одежде относится к нарушениям трудовой дисциплины и может повлечь наложение дисциплинарного взыскания.

16.8. Работникам запрещено любое проявление нелояльности к Компании. Пренебрежение интересами Компании, нарушение принципов корпоративной этики, распространение ложной или клеветнической информации о Компании, открытая критика Компании в присутствии клиентов, деловых партнеров или контролирующих/проверяющих органов, любые формы обмана при осуществлении профессиональной деятельности – расцениваются как проявление нелояльности к Компании.

16.9. На территории/объектах Компании или при осуществлении деятельности от имени Компании работникам Компании запрещается употребление алкоголя и наркотических веществ, а также пребывание на рабочем месте в состоянии алкогольного опьянения или под воздействием наркотиков. Если работник Компании принимает какие-либо лекарства, и это создает угрозу безопасности, он должен сообщить об этом своему непосредственному руководителю.

16.10. Работникам запрещено курение непосредственно у входа в любой офис Компании.

17. Принцип профессионализма работников

17.1. Для выполнения своих функций работники Компании должны обладать необходимыми знаниями, мастерством, умением, опытом, т.е. быть компетентными. При недостатке компетентности работник обязан проявлять инициативу в самообучении или в получении внутреннего обучения.

17.2. Работники Компании делятся своими профессиональными знаниями с коллегами, не скрывая их с целью получения преимуществ только для себя.

18. Принцип законности деятельности работников

18.1. В процессе ведения профессиональной деятельности работники Компании должны следовать требованиям, предъявляемым законами Республики Казахстан, внутренними документами Компании, а также предпринимать все возможные приемлемые и законные шаги для обеспечения исполнения (в процессе взаимодействия с Компанией) данных требований клиентами, деловыми партнерами.

Следует избегать любых действий, которые могут быть расценены либо истолкованы как протекция или иная незаконная льгота.

18.2. Недопустимы выплата и получение работниками Компании денежных средств, принятие подарков и предоставление услуг с целью воздействия на принимаемые решения. Запрещается посещение

ресторанов/кафе за счет клиента, запрещается получение разовых скидок на покупку товаров и услуг у клиентов Компании.

18.3. Разрешается получение от клиентов и деловых партнеров цветов, конфет, корпоративных сувениров в периоды празднования государственных праздников (Новый год, 8 марта, Наурыз и т.д.), а также в День рождения работника и День рождения Компании.

19. Принцип самостоятельности работников

19.1. Работники Компании при исполнении должностных обязанностей действуют самостоятельно в рамках своих должностных инструкций, соблюдая действующее законодательство Республики Казахстан и внутренние нормативные и распорядительные документы Компании.

19.2. Руководители контролируют исполнение работниками их должностных обязанностей и имеют право давать обязательные для исполнения работниками распоряжения, не оказывая какого-либо давления на работников в корыстных или иных неэтичных целях.

В случае возникновения каких-либо обстоятельств, препятствующих самостоятельному осуществлению работниками Компании своих должностных обязанностей, они должны сообщить об этом Руководству.

19.3. Работники Компании могут исполнять устные и письменные распоряжения или проводить действия, прямо не предусмотренные должностными обязанностями, только по согласованию с непосредственным руководителем.

19.4. Работники Компании в качестве частных лиц вправе состоять в общественных объединениях и религиозных организациях, политических партиях, а также участвовать в их деятельности исключительно вне Компании, во внерабочее время, не в ущерб выполнению своих должностных обязанностей и не создавая конфликта интересов.

19.5. Работники Компании, занимающиеся политической или иной общественной деятельностью, не вправе выступать от имени Компании при осуществлении такой деятельности, не вправе использовать наименование Компании, а также обязаны предпринимать все разумные меры для того, чтобы наименование Компании не было связано никаким образом с осуществляемой ими деятельностью. Работники Компании не вправе использовать территорию Компании для пропаганды. Работникам Компании запрещается получать политические и религиозные пожертвования от имени Компании.

19.6. Работники Компании воздерживаются от участия в какой-либо деятельности, если эта деятельность:

- 1) противоречит интересам Компании или нарушает обязательства работников перед Компанией;
- 2) может вызвать сомнения в честности и надежности Компании;
- 3) если работники совмещают трудовую деятельность в Компании с работой в других организациях, то их дополнительная трудовая деятельность:

— может осуществляться только во время, свободное от выполнения основных должностных обязанностей;

— не должна негативно влиять на выполнение его основных обязанностей;

— не должна наносить ущерб интересам Компании.

19.7. Родственные или иные отношения не должны сказываться на выполнении работниками должностных обязанностей. В случае, если член семьи любого работника также принимается на работу в Компанию, то один из них не может контролировать работу другого.

20. Принцип сотрудничества при исполнении должностных обязанностей.

20.1. Все работники имеют четко определенные функции и сферы ответственности, которые закрепляются в должностных инструкциях. Взаимодействия между работниками Компании строятся на принципах сотрудничества с целью достижения общих целей. Работники относятся друг к другу, к клиентам, деловым партнерам, конкурентам, представителям органов власти и контролирующим организациям уважительно, воздерживаются от любой критики, публичного обсуждения их деятельности, а также иных подобного рода действий, которые могут нанести им ущерб или подорвать их деловую репутацию, а в конечном итоге, и репутацию Компании. В т.ч. работники не обсуждают с клиентами недостатки конкурентов.

20.2. В случае если возможно возникновение Конфликта интересов, или такой Конфликт интересов уже возник, работник обязан незамедлительно поставить в известность своего непосредственного руководителя. Задача руководителя в такой ситуации – поиск компромиссного решения, по возможности с приоритетом в пользу акционера / клиента / делового партнера.

20.3. Работники Компании обязаны проявлять уважение к культурам, мнениям и образу жизни, которые отличаются от их собственных, и учитывать то, как другие будут воспринимать их и реагировать на их поведение и манеру общения. Работникам Компании запрещено участвовать в любых действиях, которые могли бы способствовать созданию на рабочем месте атмосферы запугивания, враждебности, оскорбления или унижения человеческого достоинства, а также терпеть подобные действия.

21. Принцип прозрачности и открытости деятельности

21.1. Работники не вправе препятствовать клиентам, деловым партнерам при наличии у них намерения ознакомиться с копиями лицензией, отчетов, и другими документами, подлежащими раскрытию в соответствии с требованиями законодательства, регулирующих и надзорных органов.

21.2. Компания и работники Компании обеспечивает точность и достоверность управленческой, бухгалтерской (финансовой) и нефинансовой отчетности, в том числе достоверность любых документов, на основании которых вышеуказанная отчетность формируется. Предоставление недостоверной информации о финансовом состоянии и имущественном

положении Компании, повлекшее существенное искажение в бухгалтерской (финансовой) и иной отчетности, не допускается.

22. Принцип сохранения тайны (конфиденциальность).

22.1. Любая информация, которая известна работнику по роду работы, кроме общедоступной (размещенной в буклетах, на сайте и т.п.), является конфиденциальной и не подлежит разглашению, в т.ч. и другим работникам, которым она не нужна для выполнения ими прямых должностных обязанностей, предусмотренных должностными инструкциями, распорядительными и регламентными документами и процедурами.

22.2. Доступ к конфиденциальной информации каждого подразделения, может быть ограничен для другого подразделения, за исключением случаев, когда такой доступ необходим для исполнения утвержденных в Компании бизнес-процессов и распорядительных документов, должностных обязанностей работника.

22.3. Работники также не разглашают третьим лицам имеющуюся в их распоряжении конфиденциальную информацию, в т.ч. информацию об операциях МФО и договорах, о работниках, об имуществе и программном обеспечении Компании, иную охраняемую законом конфиденциальную информацию (информацию ограниченного доступа), а также информацию, отнесенную Компанией внутренними нормативными документами к таковой, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

При поступлении любых устных запросов от контролирующих и проверяющих органов на предоставление информации, работник должен поставить в известность своего руководителя (данное требование не распространяется на подразделение внутреннего контроля и подразделения по управлению рисками), и отвечать только при получении соответствующего разрешения.

22.4. Компания обеспечивает конфиденциальность информации о субъектах персональных данных (клиентах, работниках и других лицах), собирает, использует и хранит персональные данные в законных целях и в разумных пределах, необходимых для деятельности Компании, и только с согласия субъекта персональных данных на обработку его персональных данных, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан. Компания не раскрывает третьим лицам и не распространяет персональные данные без согласия субъекта персональных данных, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан в области персональных данных.

22.5. Любое заинтересованное лицо, включая самих работников Компании, вправе сообщить Компании о факте неправомерного распространения, разглашения или использования конфиденциальной и инсайдерской информации. Нарушители в лице работников Компании могут быть подвергнуты уголовной, административной и/или дисциплинарной

ответственности в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Компании.

4. Подходы к ответственному ведению бизнеса

23. Компания стремится неукоснительно соблюдать законодательство Республики Казахстан, строго руководствуется принципом соблюдения взятых на себя договорных и других обязательств, вытекающих из деловых отношений или обусловленных ими.

24. Компания стремится к достоверным и честным коммуникациям при взаимодействии с клиентами, контрагентами и любыми третьими лицами.

25. Компания придерживается принципа нулевой терпимости по отношению к коррупции в любых формах и проявлениях, в том числе связанных с получением или дачей взятки, вызывающих злоупотребление должностным лицом служебного положения, коммерческим подкупом, а также любым незаконным использованием физическим лицом своего должностного положения вопреки законным интересам Компании в целях получения личной выгоды.

26. Компания поддерживает свободную и справедливую конкуренцию, соблюдает антимонопольное законодательство Республики Казахстан, избегая практики нечестной конкуренции, включая отказ от заключения с конкурентами любых антиконкурентных соглашений как в устной, так и в письменной форме.

27. Компания стремится неукоснительно соблюдать действующее в Республике Казахстан законодательство о противодействии легализации доходов, полученных преступным путем. Если при взаимодействии с клиентом или контрагентом у работника Компании возникают какие-либо подозрения об отмытии денежных средств, работник обязан сообщить об этом своему непосредственному руководителю.

28. Компания стремится постоянно повышать эффективность существующей системы риск-менеджмента на основе «трех линий защиты», в том числе через интеграцию оценки и управления существенными рисками в области устойчивого развития в систему риск-менеджмента.

29. Компания неукоснительно соблюдает налоговое законодательство Республики Казахстан и международные договоры по вопросам налогообложения, участником которых является Республики Казахстан. Компания поддерживает репутацию добросовестного налогоплательщика, в том числе не использует какие-либо международные оффшорные схемы и страны с льготным налоговым режимом (налоговые убежища) в целях оптимизации налогообложения.

30. Компания запрещает любую дискриминацию работников, клиентов, контрагентов Компании и иных заинтересованных сторон по каким-либо индивидуальным признакам, таким как гендерная, национальная и религиозная принадлежность, социальное положение, возраст, наличие инвалидности и иные.

31. Компания соблюдает законодательство Республики Казахстан и требования о минимальном трудовом возрасте и не использует детский труд, а также не использует любые формы современного рабства, подневольного или принудительного труда.

32. Компания не принимает участие прямо или косвенно в политической деятельности, включая участие в политических партиях, связанных с ними организациях и фондах. Компания не осуществляет спонсорские, благотворительные и иные финансовые платежи в пользу политических партий, связанных с ними организаций и фондов, публичных должностных лиц (политически значимых лиц).

33. Компания стремится учитывать Цели устойчивого развития ООН и принципы ESG в своей деятельности, в том числе с точки зрения раскрытия заинтересованным сторонам нефинансовой информации в соответствии с международными стандартами и регулятивными требованиями, утвержденными в Республике Казахстан.

5. Правила построения взаимоотношений

34. Правила построения взаимоотношений с представителями органов власти и контролирующих органов.

34.1. При общении с представителями органов власти и контролирующих органов любому работнику Компании следует соблюдать следующие правила поведения:

1) быть вежливым и тактичным, в процессе общения обращаться к собеседнику по имени-отчеству;

2) быть обязательными и пунктуальным;

3) сохранять достоинство, быть спокойным и сдержанным в любых стрессовых ситуациях, и помнить, что каждый работник является представителем Компании и формирует его репутацию;

4) не принимать профессиональные вопросы на личный счет;

5) отвечать на вопросы только в пределах своей компетенции или в пределах предоставленных непосредственным руководителем полномочий, ни при каких обстоятельствах не предоставлять заведомо ложную информацию;

6) при необходимости незамедлительно приглашать непосредственного руководителя для решения вопросов;

7) проводить все действия, не предусмотренные прямыми должностными обязанностями, только по согласованию с непосредственным руководителем, а также информировать его обо всех нестандартных ситуациях;

8) при поступлении устных запросов вести переговоры о направлении в Компанию запроса в письменной форме;

9) при получении устных запросов, находящихся вне зоны профессиональной компетенции работника, в обязательном порядке следует

записать контактные данные звонящего, суть вопроса, и передать информацию непосредственному руководителю для решения вопроса;

10) при поступлении любых устных запросов от контролирующих и проверяющих органов на предоставление конфиденциальной информации, работник должен поставить в известность своего руководителя, и отвечать только при получении соответствующего разрешения.

35. Правила общения между работниками Компании

35.1. Работникам следует соблюдать следующие правила поведения:

1) быть приветливыми, доброжелательными и корректными с коллегами;

2) уважительно и сдержанно относиться друг к другу;

3) помогать коллегам, делиться знаниями и опытом;

4) не обсуждать производственные вопросы в присутствии посторонних;

5) быть лояльными и внимательными к новым работникам в период прохождения ими испытательного срока;

6) не обсуждать личные или профессиональные качества коллег в их отсутствие;

7) достигать договоренности по спорным или конфликтным вопросам на своем уровне, ни при каких обстоятельствах не выходя за рамки профессионального взаимодействия, при отсутствии возможности решить спорный вопрос на своем уровне ставить в известность непосредственного руководителя;

8) не работать на рабочем месте другого работника без его согласия;

9) не брать личные вещи коллег с рабочего места, со стола или из кабинета, если на это не было получено предварительного разрешения владельца;

10) не обсуждать в рабочее время, в т.ч. в присутствии работников других подразделений вопросы заработной платы. Данные вопросы следует обсуждать со своим непосредственным руководителем.

35.2. В Компании приветствуется коллегиальное поздравление работников с их личными праздниками (день рождения, регистрация брака, рождение ребенка и иные значимые события).

36. Построение взаимоотношений с деловыми партнерами Компании

36.1. При построении отношений с деловыми партнерами работникам следует соблюдать следующие правила поведения:

1) быть приветливыми, тактичными, обязательными;

2) с уважением относиться ко всем деловым партнерам без исключения;

3) уважительно отзываться о коллегах и Компании, укрепляя тем самым его авторитет;

4) уметь убеждать и аргументировать, сочетая интересы Компании и его партнеров;

- 5) сохранять спокойствие и сдержанность в стрессовых ситуациях, помнить, что каждый работник является представителем Компании;
- 6) принимать решения только в пределах своей компетенции;
- 7) не давать обещаний, выполнение которых не гарантировано действующими бизнес-процессами и документами Компании;
- 8) контролировать исполнение обоими сторонами договорных обязательств (в т.ч. Компании);
- 9) соблюдать интересы Компании в части оформления необходимой документации и не строить отношения только «на доверии».

6. Дополнительные нормы корпоративной этики для руководителей

37. Особенности построения взаимоотношений с подчиненными

37.1. Руководитель организует постоянный и непрерывный контроль деятельности своих подчиненных.

37.2. Руководитель не должен покровительствовать кому-либо из работников, проявлять откровенные симпатии. Его отношение к работникам в рабочее время должно формироваться только на основании объективной оценки результатов их работы.

37.3. Руководитель обязан обращаться к подчиненным в присутствии клиентов или представителей деловых партнеров уважительно и на «вы», вне зависимости от разницы в возрасте или статусе между руководителем и подчиненным.

37.4. Руководитель должен адекватно оценивать профессиональное развитие работника и предоставлять работнику возможности для карьерного и профессионального роста, соответствующие его знаниям и способностям.

37.5. Руководитель должен приветствовать инициативу подчиненных, слушать поступающие конструктивные аргументы и предложения, разумно учитывать их мнение при решении любых вопросов.

37.6. Руководитель не имеет права игнорировать вопросы и запросы подчиненных, и должен своевременно принять необходимое решение, предоставить требуемые разъяснения, принять меры по решению вопроса или отказать работнику в решении.

38. Профессиональная критика.

38.1. Руководитель в разумных пределах должен ограничить публичную критику подчиненных и коллег (в присутствии работников других подразделений, за исключением ситуаций конфиденциального общения между руководителями подразделений в целях решения рабочих вопросов).

38.2. Руководитель должен уметь открыто признавать свои ошибки (как перед подчиненными, так и перед вышестоящим руководством и коллегами), а также лояльно относиться к конструктивной критике в свой адрес, по возможности демонстрируя подчиненным умение исправлять ошибки.

38.3. Руководитель не имеет право критиковать работу курирующих или контролирующих подразделений Компании в присутствии подчиненных или работников сторонних подразделений.

39. Взаимоотношения с другими подразделениями

39.1. Руководитель обязан демонстрировать в целом позитивный настрой в адрес других подразделений Компании и пресекать неконструктивное обсуждение работников других подразделений.

39.2. При обсуждении вопросов, в которых затрагиваются интересы различных подразделений, руководитель обязан организовать участие в обсуждении (или получении согласования в любой форме) всех соответствующих руководителей подразделений.

39.3. Руководитель не имеет права использовать способы решения вопросов, отличные от регламентированных процедур (в том числе решать вопросы через Руководство Компании), за исключением случаев, когда процедуры не регламентированы или не дают возможности решить вопрос в требуемый срок, при этом не удалось достигнуть договоренностей с руководителем соответствующего подразделения.

40. Решение конфликтных/спорных вопросов.

40.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций в своем подразделении, руководитель обязан лично изучить причины конфликта и провести переговоры на своем уровне управления с руководителями работников-участников конфликта или самими работниками, с целью урегулирования проблемного вопроса.

40.2. Итоги переговоров должны быть доведены до конфликтующих работников, и далее руководитель обязан лично контролировать исполнение принятого решения в своем подразделении.

40.3. Руководитель имеет право вынести вопрос на вышестоящий уровень управления только в случае, если не удалось достигнуть договоренности на своем уровне.

40.4. Руководитель имеет право оформить и направить Руководству Компании докладную записку или иной документ, содержащий претензии или жалобы на работу работников только в том случае, если вопрос не может быть урегулирован иным способом.

40.5. Руководитель не имеет права при коллегиальном решении конфликтного вопроса озвучивать, передавать свою или чужую субъективную оценку личностных и профессиональных характеристик работников, участвующих в конфликте. Обсуждению подлежит лишь суть вопроса.

40.6. Руководитель обязан демонстрировать работникам такие способы решения сложных, спорных или конфликтных вопросов, которые:

- 1) конструктивны;
- 2) направлены на достижение профессиональных целей подразделения, при этом, не препятствуя достижению профессиональных целей других подразделений;
- 3) не нарушают принципов корпоративной этики.

41. Ответственность за работу подчиненных работников

41.1. Руководитель несет ответственность за работу своих подчиненных, и по возможности разрешает конфликты, возникающие с ними

самостоятельно, не перекладывая решение на работников или руководителей сторонних подразделений.

41.2. При получении любой информации о наличии претензий к работе своего работника, руководитель обязан лично выслушать пояснения работника, в чей адрес поступили обвинения.

41.3. Руководитель несет ответственность за нематериальную мотивацию подчиненных.

7. Информирование о нарушениях Положения

42. Работники Компании обязаны сообщать о любых нарушениях настоящего Положения с приложением информации, описывающей соответствующие нарушения, по одному из указанных ниже способов:

- 1) в структурное подразделение Компании по кадровым вопросам;
- 2) по контактам Горячей линии Компании: электронная почта ethics@r-finance.kz.

43. Компания рассматривает все сообщения о фактических или возможных нарушениях Положения, и в случае необходимости проводит служебное расследование, если заявитель сообщил достаточно информации для его проведения. В ходе служебного расследования соблюдается конфиденциальность рассмотрения сведений о фактическом и возможном нарушении Положения.

44. Компания не будет предпринимать меры воздействия по отношению к работникам, добросовестно сообщившим о потенциальном нарушении Положения, и не допустит увольнения, преследования, дискриминации и иного ухудшения их положения.

45. Информирование о заведомо ложных нарушениях, а также дача ложных показаний при проведении служебных расследований являются нарушением Положения. Направляя информацию о нарушениях, работник Компании должен быть уверен в том, что информация является обоснованной и достоверной.

8. Заключительные положения

46. Все работники Компании обязаны следовать установленным в Положении требованиям и принципам этики, а также соблюдать законодательство Республики Казахстан.

47. При наличии правовых оснований, к работникам Компании, которые не выполняют своих обязанностей по соблюдению настоящего Положения, могут быть применены дисциплинарные меры в порядке, предусмотренном трудовым законодательством и внутренними документами Компании.

При несоблюдении требований законодательства Республики Казахстан, в том числе в области противодействия коррупции, может быть предусмотрена ответственность вплоть до уголовной.

48. Ответственность за ознакомление работников Компании с Положением и контроль его выполнения возлагаются на руководителей структурных подразделений Компании.

49. Органы управления, структурные подразделения и работники Компании обеспечивают соблюдение настоящего Положения, в т.ч. принципов корпоративной этики, с целью защиты законных прав и интересов акционеров, клиентов и деловых партнеров Компании.

50. Общий контроль исполнения настоящего Положения осуществляется структурным подразделением Компании по кадровым вопросам, подразделением внутреннего аудита в ходе проведения проверок.

51. Ответственность за ознакомление вновь принимаемых работников с Положением возлагается на структурное подразделение Компании по кадровым вопросам.
