

 <b>САҚТАНДЫРУ КОМПАНИЯСЫ</b> <b>HALYK</b> <b>СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ</b>		<b>Ереже</b>	
		<i>Корпоративтік этика ережесі</i> <i>«Халық» сақтандыру компаниясы» АҚ</i>	
QR-21	02 редакция	2020 жылғы 28 сәуірден бастап қолданысқа енгізіледі.	Негізгі бет

«Халық» сақтандыру компаниясы» АҚ  
Басқарма шешімімен  
**БЕКІТІЛДІ**  
2020 жылғы 28 сәуірдегі  
№18 хаттама

**«Халық» сақтандыру компаниясы» АҚ**  
**Корпоративтік этика ережесі**

Ішкі нормативтік құжатқа өзгерістер мен толықтыруларды, ревизияларды тіркеу кестесі:

	<b>Өзгерістер, толықтырулар енгізілді</b>	<b>Күні</b>	<b>Хаттама №</b>	<b>Ревизия</b>
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				

QP-21	02 редакция	2020 жылғы 28 сәуірден бастап қолданысқа енгізіледі.	2 10
-------	-------------	--	------

## 1-ТАРАУ. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

### § 1. Мақсаты

1. «Халық» сақтандыру компаниясы» АҚ-тың осы корпоративтік этика ережесі (бұдан әрі – Ереже) мына мақсаттарда әзірленді:

1) «Халық» сақтандыру компаниясы» АҚ-тың (бұдан әрі – Қоғам) лауазымды тұлғалары мен қызметкерлері өз қызметтерін атқару кезінде басшылыққа алатын миссияларды, құндылықтарды, іскерлік этикасы мен тәлімі қағидаттары мен нормаларын регламенттеу;

2) жоғарғы этикалық стандарттарға негізделген бірегей корпоративтік мәдениетті дамыту, ұжымда сенім, өзара құрмет және парасаттылық атмосферасын қолдау;

3) Қоғамға оның акционерлері, клиенттері, іскерлік серіктестері, мемлекеттік билік органдары, жұртшылық және басқа мүдделі тұлғалар тарапынан сенімді арттыру және сақтау, қаржы нарығына ашық және адал қатысушылардың беделін бекіту;

4) мүдделі тұлғалармен тиімді өзара әрекет жасасу;

5) Қоғам қызметкерлерінің Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының нормаларын бұзуын болдырмау.

### § 2. Пайдалану саласы

2. Осы Ереже Қазақстан Республикасының заңнамасына, корпоративтік басқару мен іскерлік этикасының көпшілік таныған стандарттарына сай Қоғамның Жарғысының және басқа ішкі нормативтік құжаттарының негізінде әзірленді.

3. Осы Ережені реттеу объектісі болып Қоғамның лауазымды тұлғалары мен қызметкерлерінің өздерінің қызметтік міндеттерін орындау кезінде, өзара, акционерлермен, клиенттермен, іскерлік серіктестерімен, мемлекеттік билік органдарымен, жұртшылықпен және басқа мүдделі тұлғалармен өзара қарым-қатынастарындағы кәсіби мінез-құлқы табылады.

4. Осы Ереженің қағидалары олардың алып отырған лауазымдарына тәуелсіз, Қоғамның барлық лауазымды тұлғаларына және барлық қызметкерлеріне таратылады. Осы Ереженің талаптарын сақтау Қоғамның корпоративтік мәдениетінің ажырамас бөлігі болып табылады.

5. Осы Ережеде регламенттелген бизнес процестің иесі қызметкерлер құрамын басқару бөлімшесі.

### § 3. Осы Ережеде пайдаланылатын терминдер мен анықтамалар

6. Осы Ережеде келесі терминдер мен анықтамалар пайдаланылады:

1) **Халық тобы (топ)** – «Қазақстан Халық банкі» АҚ және оның еншілес ұйымдары;

2) **іскерлік этика** – Қоғамның барлық қызметкерлерінің өздерінің қызметтерінде басшылыққа алатын, этикалық қағидаттар мен іскерлік қарым-қатынас нормаларының жиынтығы;

3) **лауазымды тұлға** – Қоғамның Басқармасы мен Директорлар кеңесінің төрағалары, мүшелері;

4) **мүдделі тұлға** – Қоғаммен құқықтық қатынасқа түсетін жеке және заңды тұлғалар;

5) **мүдделер қақтығысы** – Қоғамның акционерлері, Қоғамның лауазымды тұлғалары және/немесе оның қызметкерлерінің жеке мүдделері мен олардың өздерінің лауазымдық өкілеттіктерін/міндеттерін тиісінше орындауы арасында немесе Қоғамның және/немесе оның қызметкерлерінің және/немесе клиенттерінің мүліктік және басқа мүдделері арасында Қоғам үшін және/немесе оның клиенттері үшін келеңсіз салдарға әкеп соқтыруы мүмкін қайшылықтар туындайтын ахуал;

6) **корпоративтік мәдениет** – Қоғамға тән құндылықтар, қағидаттар, мінез-құлық пен қатынастар нормалары;

QP-21	02 редакция	2020 жылғы 28 сәуірден бастап қолданысқа енгізіледі.	3 10
-------	-------------	--	------

7) **корпоративтік мінез-құлық** – Қоғамның қызметімен байланысты әртүрлі әрекеттерді қамтитын Қоғам қызметкерлерінің ішкі және/немесе сыртқы мінез-құлқы.

#### § 4. Жауапкершілік орталықтары

7. Бизнес процестерді мониторингілеу және оның тиімділігін бағалау, осы Ережені уақтылы және баламалы оңтайландыру жауапкершілігі бизнес процестің иесіне жүктеледі.

8. Осы Ереженің талаптары лауазымды тұлғаларды қоса алғанда, Қоғамның барлық қызметкерлерінің міндетті орындауына жатады.

9. Осы Ережеде реттелген қағидаларды бұзған қызметкерлер еңбек шартында, Қоғамның ішкі нормативтік құжаттарында және Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында қарастырылған материалдық, тәртіптік, әкімшілік және басқа жауапкершілікке тартылады.

#### 2-ТАРАУ. ТОПТЫҢ МИССИЯСЫ ЖӘНЕ ҚҰНДЫЛЫҚТАРЫ

10. Топтың миссиясы болып Қазақстан Республикасында және әлемнің кейбір басқа елдерінде халықаралық стандарттар деңгейінде қаржылық нарықтың (банктік, сақтандыру, құнды қағаздар, лизинг) барлық сегменттерінде қызметтер ұсыну, сонымен қатар клиенттер мен акционерлердің қаражаттарын сақтау, тиімді орналастыру және көбейту табылады.

11. Топтың құндылықтары:

1) **Клиентке бағдарланған:** Топ өз клиенттерінің қажеттілігін түсіне отырып, өз ресурстарын клиенттеріне олардың алға қойған мақсаттарына қол жеткізуге және олардан асып түсуіне жәрдемдесетін ең тиімді шешімдерді ұсыну үшін пайдалануға бағдарланған.

2) **Сенімділік:** Топ халықаралық құқықтың, Қазақстан Республикасы заңнамасының, Топ өз бизнесін жүргізетін басқа елдердің заңнамасының жалпыға бірдей танылған қағидадары мен нормаларын, Топтың ішкі ережелерін және қағидаларын қатаң ұстанады. Топ корпоративтік басқарудың халықаралық стандарттарына ұмтылады және акционерлері, клиенттері, іскерлік серіктестері, мемлекеттік билік органдары, қызметкерлері үшін барынша ашықтық және айқындық саясатын ұстанады. Сенімділік – ең құнды актив – Топтың іскерлік беделін сақтау үшін ең маңызды фактор.

3) **Көшбасшылық:** Топ нарықтың барлық сегменттерінде клиенттерге жетекші позицияларда қызмет көрсетуге ұмтылады. Барлық деңгейдегі ұйымдардың басшылары ісіне берілгендігі, құлшынысы және жігерлілігіне қатысты үлгі боларлықтай. Басшылар бағыттарды көрсетіп, инновацияларға құшақ жаяды, ұйымды Топтың миссияларын орындауға рухтандырады.

4) **Әлеуметтік жауапкершілік:** жұртшылықтың барлық деңгейінің қажеттілігіне және мүдделеріне бағытталу Топ қызметінің бірден бір негізгі қағидаты болып табылады. Топ Қоғамның дамуына және әлеуметтік мәселелерді шешуде белсенді үлес қосуға және жауапты корпоративтік азамат болуға ұмтылады.

5) **Адалдық:** Топ қызметінің барлық саласында, әрқашан және әр жерде бизнесті мінсіз, адал атқаруға ұмтылады. Топ ішкі процестердің ашықтығы, клиенттермен қарым-қатынасты өзара құрмет және сенім негіздерінде құру, қызметкерлер тарапынан іске деген адал қатынасты қолдау, корпоративтік нормаларды сақтау қағидадарын ұстанады.

6) **Кәсібилік:** Топ кәсіби қызметтің ең биік стандарттарына ұмтылады, инновацияларға және жаңа идеяларға ашық. Негізгі міндеті – клиенттермен берік және ұзақ мерзімді қатынастарды қамтамасыз ететін, клиенттерге қызмет көрсету жөніндегі барлық операцияларды адал, уақтылы және ең үздік талаптарда жүзеге асыру.

#### 3-ТАРАУ. ҚОҒАМ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІНІҢ КОРПОРАТИВТІК МІНЕЗ-ҚҰЛҚЫНЫҢ НЕГІЗГІ ҚАҒИДАТТАРЫ

12. Қоғам қызметкерлерінің корпоративтік мінез-құлықтарының негізгі қағидадары:

1) **Заңдылық қағидаты.** Кәсіби қызметті жүзеге асыру кезінде Қоғамның әрбір қызметкері Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының, сондай-ақ Қоғамның

QP-21	02 редакция	2020 жылғы 28 сәуірден бастап қолданысқа енгізіледі.	4 10
-------	-------------	--	------

ішкі нормативтік құжаттарының талаптарын мүлтіксіз сақтауға міндетті. Қандай да бір әрекетінің (бейәрекетінің) заңдылығына қатысты күмәні туындаған жағдайда, Қоғамның қызметкері кеңес алу үшін Қоғамның заң бөлімшесіне және/немесе қауіпсіздік бөлімшесіне жүгінуге міндетті. Қоғамның аталған құрылымдық бөлімшелерінің құзіретіне кірмейтін, реттелмеген мәселелерге қатысты Қоғамның қызметкерлері адалдық, парасаттылық және көрегенділіктің жалпыға міндетті қағидаттарын басшылыққа алып әрекет етуі тиіс.

2) **Кәсібилік және біліктілік қағидаттары.** Қоғамның әрбір қызметкері өзінің міндеттерін орындау барысында мыналарды білуге міндетті:

- қолда бар зияткерлік, ұйымдастырушылық және адамгершілік әлеуетті жұмыстың барынша жоғарғы кәсіби деңгейін қамтамасыз ету үшін пайдалануға;

- кәсіби қызметті Қоғамның тиісті ішкі нормативтік құжаттарында белгіленген құзірет аясындағы лауазымдық міндеттеріне сай жүзеге асыруға;

- өзінің білім және кәсіби деңгейін ұдайы арттырып отыруға.

3) **Адалдық және бастамашылдық қағидаттары.** Қоғамның әрбір қызметкері Қоғам қызметінің тиімділігін арттыру мақсатында бастамашылық және жасампаздық тәсілін таныта отырып, өзінің кәсіби міндеттерін адал атқаруға міндетті.

4) **Жауапкершілік қағидаттары.** Қоғамның әрбір қызметкері лауазымдық міндеттерін орындамағаны не тиісінше орындамағаны және өзінің өкілеттігін асыра пайдаланғаны, сондай-ақ жалпы адами және іскерлік этиканы сақтамағаны үшін жеке жауап береді.

5) **Тәуелсіздік қағидаттары.** Қоғамның әрбір қызметкері өзіне жүктелген лауазымдық міндеттері жүзеге асыру кезінде алалықсыздық және адалдық қағидаттарын басшылыққа алуы, ұжымдастарына, Қоғамның клиенттеріне, іскерлік серіктестеріне, сондай-ақ мемлекеттік органдардың, бұқаралық ақпарат құралдарының өкілдеріне, Қоғамның мүдделі тұлғаларына және бәсекелестеріне біржақты қатынастарға жол бермеуі тиіс. Қоғамның әрбір қызметкері кейбір клиенттер үшін жақтау немесе басымдылықты қамтамасыз етуге немесе негізсіз жеңілдік ұсынуға бағытталған басқа шара ретінде қабылдануы мүмкін әрекеттерді жасаудан бас тартуға міндетті.

Кәсіби қызметін жүзеге асыру кезінде Қоғамның қызметкерлері болжалды мүдделер қақтығысының алдын алуға, ондай жағдайлар орын алғанда, оларды уақтылы және орынды шешу үшін Қоғамның мүдделер қақтығысын реттеу саясатының нормаларын басшылыққа алуға міндетті.

6) **Құпиялылық қағидаттары.** Қоғамның әрбір қызметкері өзінің лауазымдық міндеттерін жүзеге асыру барысында оған мәлім болған құпия ақпараттарды, сондай-ақ коммерциялық құпияны құпия ұстауға міндетті. Қоғам қызметкерлерінің бұл міндеті ондай мәліметтер алынған сәттен бастап өткен мерзімге тәуелсіз сақталады.

Құпия ақпаратты, коммерциялық құпияны оның кез келген қалпында және көлемінде жариялау Қазақстан Республикасының заңнамасына және Қоғамның ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес жауапкершілікке әкеп соқтырады. Мұндай ақпараттарды ұсыну тәртібі және оларды алу құқығы бар тұлғалар аясы Қазақстан Республикасының заңнамасында және Қоғамның ішкі нормативтік құжаттарында анықталады.

7) **Корпоративтік қағидаттары.** Қоғамның қызметкерлері өзара қатынастарында өзара қолдау, өзара құрмет және Қоғам мүдделерінің басымдылығы негізінде әрекет етіседі. Қажет болған жағдайда Қоғамның қызметкерлерінің әрқайсысы Қоғамның басқа қызметкерлерінен толық және сапалы кеңестік, құжаттық және басқа қолдау алуға құқылы.

8) **Этикалық нормаларды сақтау қағидаттары.** Қоғамның әрбір қызметкері жалпы адами және іскерлік этиканың ең жоғарғы нормаларын басшылыққа алуға, бірін қалдырмай, Қоғамның барлық лауазымды тұлғаларына және қызметкерлеріне, акционерлеріне, клиенттеріне, серіктестеріне, мемлекеттік органдардың, жұртшылық өкілдеріне, сондай-ақ олардың әлеуметтік, жыныстық, ұлттық және мәдени тектеріне қарамастан, мүдделі тұлғаларға құрметпен қарауға, Қоғамның іскерлік беделі мен бейнесін жоғары деңгейде ұстауға міндетті.

QP-21	02 редакция	2020 жылғы 28 сәуірден бастап қолданысқа енгізіледі.	5 10
-------	-------------	--	------

## **4-ТАРАУ. ҚОҒАМ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІНІҢ ЖӘНЕ ҚОҒАМНЫҢ МІНДЕТТЕРІ**

### **§ 1. Қоғамның міндеттері**

13. Қоғам қызметкерлерімен қарым-қатынасты заңдылық, өзара құрмет, сенім қағидаттарында құрады және өзіне мына міндеттерді қабылдайды:

1) қызметкерлерін кемсітушіліктің кез келген нысанынан Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес қорғауға кепілдік береді. Кадр саясатын, еңбекақы саясатын іске асыру кезінде ұлтына, жынысына, жасына, саяси, діни сенімдеріне және басқа белгілері бойынша кемсітуге тыйым салынады;

2) қауіпсіздіктің және еңбекті қорғаудың Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында қарастырылған шараларын қамтамасыз етеді;

3) қызметкерлерді тек олардың жеке қасиеттеріне, біліктілігіне, тиімділігіне және кәсібилігіне қарай жұмысқа қабылдауды, еңбекақысын белгілеуді және олардың лауазымын жоғарылатуды қамтамасыз етеді;

4) Қоғамның ішкі нормативтік құжаттарына, еңбек шартының талаптарына сәйкес бәсекеге қабілетті еңбекақы жүйесін әзірлейді, еңбекақыны уақтылы төлеуді қамтамасыз етеді;

5) қызметкерлерге әділетті және адал қатынасты қамтамасыз етеді, қақтығыстарды және қызметкерлердің өздерінің міндеттерін болжалды бұзу жағдайларын тексерілген фактілер және шынайы ақпараттар негізінде қарастырады;

6) жас мамандарға ұжымға тезірек икемделуіне, олардың әлеуетін іске асыруға және тиімді жұмыс істеуіне мүмкіндік беретін жағдайлар жасайды;

7) оқытудың барлық қолжетімді тәсілдерін пайдалана отырып, Қоғамның ішкі нормативтік құжаттарында қарастырылған тәртіпте және талаптарда (тәлімгерлік, ауыс-түйіс, қашықтықтан оқыту, корпоративтік семинарлар, дөңгелек үстелдер және тренингтер) қызметкерлердің кәсіби дамуына тиісті талаптарды қамтамасыз етеді және ынталандырады;

8) кадр резервін құрады – корпоративтік талаптарға сәйкес келетін басқарушылық және кәсіби дағдыларды дамытудың жоғарғы деңгейіне ие Қоғам қызметкерлерінің арнайы қалыптастырылған және әзірленген тобы;

9) оларды іске асырудың Қоғам үшін тиімді әсері болатын, қызметкерлердің бастамашылық идеялары мен ұсыныстарын бағалайды және оларды ынталандырады;

10) өз қызметкерлерінің дербес деректеріне қатысты Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген көлемде құпиялылықты сақтайды;

11) Қазақстан Республикасының еңбек заңнамасының, Қоғам қызметкерлерімен жасасылған еңбек шарттарының барлық басқа талаптарын сақтайды.

### **§ 2. Қоғам қызметкерлерінің міндеттері**

14. Қызметкерлер Қоғамға жұмысқа қабылдану кезінде өздеріне мынадай міндеттемелер қабылдайды:

1) Қазақстан Республикасы заңнамасының, Ішкі еңбек тәртібі ережелерінің, осы Ереженің және Қоғамның басқа ішкі нормативтік құжаттарының талаптарын сақтайды, оларды бұзғаны немесе сақтамағаны үшін дербес жауап береді;

2) Қоғамның мүдделері мен басымдылықтарын, сондай-ақ Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын ғана басшылыққа ала отырып, өзінің лауазымдық міндеттерін кәсіби деңгейде, тиімді және риясыз атқарады;

3) Қоғамның іскерлік беделіне, басқадай материалдық емес немесе материалдық мүдделеріне залал әкелуге әкеп соқтыруы мүмкін ахуалдардың туындауына жол бермейді;

4) жеке мүдделері мен лауазымдық міндеттері арасында кез келген шиеленіске жол бермейді, Топтың клиенттерімен, серіктестерімен, өнім берушілерімен, мүдделі тұлғаларымен, өкілдерімен және басқа үшінші тұлғаларымен жұмыс жасау кезінде Қоғамның мүдделер қалыңына қатысты талаптарын сақтайды;

QP-21	02 редакция	2020 жылғы 28 сәуірден бастап қолданысқа енгізіледі.	6 10
-------	-------------	--	------

5) лауазымды тұлғалардың тікелей рұқсатынсыз немесе тікелей берілген өкілеттіктерсіз Қоғамның атынан кез келген тақырыпқа көпшілік алдында сөз сөйлемейді, пікір білдірмейді немесе интервью бермейді;

6) ұжымдастарына, клиенттерге және серіктестерге қатысты ұлтына, жынысына, жасына, саяси, діни сенімдеріне және басқа белгілеріне қарай кемсітулерге жол бермейді;

7) өз жұмысында жалпы нәтижеге, командада жұмыс жасау икемділігін дамытуға көңіл бөледі, ұжымдастарымен өзінің білімімен және тәжірибесімен бөліседі;

8) ұжымдастарына, клиенттерге, серіктестерге, акционерлерге және олармен Қоғам өзара әрекеттер жасасатын басқа мүдделі тұлғаларға сыпайы түрде және құрметпен қарайды, бөтеннің пікіріне төзімді болады, адамдармен араласу кезінде тұрпайы пікірлерге, анайы сөздерге, жаргондарға және қағидалы емес лексикаға жол бермейді;

9) қақтығысты ахуалдардың, агрессияның, қауіптің, зорлық-зомбылықтың және т.б. қалыптасуына жол беретін немесе туындататын кез келген әрекеттен бойын аулақ ұстайды. Ұжымда келіспеушіліктер туындаған жағдайда, Қоғамның қызметкерлері оларды шешу үшін барлық күшін салуға тиісті;

10) өздерінің ұжымдастарына, қол астындағыларға, лауазымды тұлғаларға, клиенттерге, серіктестерге және басқа мүдделі тұлғаларға жеткізгісі келетін ақпаратты дәл құрау үшін қарым-қатынас жасау дағдыларын дамытады;

11) Қоғамның корпоративтік ресурстарын (оларды қоса алғанда және олармен шектелмей: мүлік, ақша, зияткерлік меншік, бедел, құқық, басымдылықтар, ақпарат және олардың көздері, құжаттама, байланыс құралдары және арналары, бағдарламалық қамтамасыз ету және т.б.) ұқыпты ұстайды, оларды тиімді және мұқият пайдаланады, оларды жеке баю, пайда табу мақсатында немесе Қоғамның қызметімен байланысты емес кез келген басқа қызмет мақсатында пайдаланбайды;

12) тікелей басшысына бөтен тұлғалардың құпия ақпаратқа қолжетімділік алу талпыныстары туралы, сондай-ақ құпия ақпараттардың, оны таратушылардың, қызметтік куәліктердің, рұқсат қағазының, кілттердің жоғалуы немесе жетімсіздігі және құпия ақпараттарды рұқсатсыз жариялауға әкеп соқтыруы мүмкін басқа фактілер туралы хабардар етеді;

13) еңбек тәртібін сақтайды;

14) жұмыс уақытын оның қызметтік міндеттеріне тікелей қатысы жоқ жеке істерге пайдаланбайды;

15) жұмыс уақытын ұжымдастарымен жеке әңгімеге, жұмысқа қатысы жоқ талқылаулар мен пікірталастарға жұмсамайды, оның ішінде телефон немесе байланыстың электронды түрлері арқылы да;

16) қатысушыларды жұмыс орнында, қызметкердің лауазымдық міндеттеріне қатысы жоқ жеке мәселелері бойынша қабылдамайды;

17) жұмыс уақытында өзінің жұмыс көлемін орынды бөледі;

18) жұмыс уақытында жалпыға бірдей қабылданған іскерлік стиліне сай келетін ұқыпты сыртқы түрі болады;

19) осы Ережеде және Қоғамның басқа ішкі нормативтік құжаттарында қарастырылған басқа міндеттерді сақтайды.

15. Өздерін кемсітушіліктен қорғалған деп санамайтын қызметкерлер Қоғам қызметкерлерінің өкіліне және/немесе лауазымды тұлғаға жүгінуге құқылы.

### **§ 3. Қоғамның лауазымды тұлғаларының және құрылымдық бөлімшелері басшыларының міндеттері**

16. Қоғамның лауазымды тұлғалары, сондай-ақ құрылымдық бөлімшелерінің басшылары Қоғамдағы корпоративтік мінез-құлықтың жалпы қағидаттарына сәйкес келетін басқарушылық шешімдерді қабылдауы тиіс. Қоғамның лауазымды тұлғалары, сондай-ақ құрылымдық бөлімшелерінің басшылары Қоғамның кадр резервін құруға, кеңес беруге және тәлімгерлік етуге, ұжымның командаға бірігуіне, жалпы миссияларға, құндылықтарға және қағидаларға жұмылуына уақыт бөлуі тиіс.

17. Қоғамның лауазымды тұлғалары, сондай-ақ құрылымдық бөлімшелерінің басшылары Қоғамның барлық қызметкерлеріне, оларды бөліп-жармастан риясыз және әділетті қарым-қатынасты қамтамасыз етуге, қызметкерлерді кемсітудің ешбір нысанына, сондай-ақ қолдаушылықтың еш нысанына, қызметкерлердің кейбір санаттарына заңсыз жеңілдіктер және басымдылықтар ұсынуға жол бермеуге міндетті.

18. Қоғамның басшылары еңбек қызметінің барысында жеке тұлғаның қалыптасуы үшін бірдей қолайлы талаптар құруға бағытталған игі ниеттілік, сенім мен ашықтық атмосферасын қалыптастыру, Қоғам жұмысының тиімділігін арттыру үшін, сондай-ақ Қоғамның қызметкерлері заңсыз және/немесе күмәнді әрекеттерді жасаудан тартынып қана қоймай, ондай әрекеттерді жасауға белсенді қарсы тұратын жауапкершілік атмосферасын қалыптастыру үшін міндетті.

## **5-ТАРАУ. ҚОҒАМНЫҢ АКЦИОНЕРЛЕРІМЕН ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС**

19. Қоғамның өз акционерлерімен қарым-қатынастардың негізін қалаушы қағидаттар акционерлердің оларға тиесілі акцияларының санына қарамастан, өздерінің барлық құқықтарын сақтауы болып табылады.

20. Қоғам капиталдандыруды арттыру, теңдестірілген стратегиялық міндеттерді іске асыру және өз қызметіндегі тәуекелді төмендету жолымен акционерлердің ұзақ мерзімді әл-әуқатын қамтамасыз етуге ұмтылады.

21. Қоғам барлық заманауи байланыс құралдары арқылы акционерлеріне шынайы, өзекті және уақтылы ақпаратты ашуды қамтамасыз етеді.

22. Қоғам барлық акционерлердің ақпараттарға қолжетімділігінің тең және бір мезгілде жеткізілу тәртібін, Қоғам мен акционерлер арасындағы ұдайы байланысты және ақпараттармен айырбасты қамтамасыз етеді.

## **6-ТАРАУ. КЛИЕНТТЕРМЕН ЖӘНЕ ІСКЕРЛІК СЕРІКТЕСТЕРМЕН ҚАРЫМ-ҚАТЫНАСТАР**

23. Қоғамның ықтимал және қатынастағы клиенттермен және іскерлік серіктестермен қарым-қатынастары мына қағидаттарға негізделуі тиіс:

1) қабылданған міндеттемелердің заңдылығы, сөзсіз орындалуы, қажетті ақпараттың уақтылығы және толықтығы;

2) олардың заңды немесе әлеуметтік мәртебесіне, қызмет түріне, материалдық жағдайына, Қоғамның қызметін алу мерзіміне, жасына, дінге сеніміне, сондай-ақ жынысына, ұлтына қарамастан құрметпен қарайды;

3) клиенттер мен іскерлік серіктестердің құқықтарын Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес барынша іске асыру;

4) Қоғамның клиенттеріне және оның іскерлік серіктестеріне Қоғамның қызметкерлері тарапынан дөрекі, қорлаған ишаралардың немесе сөздердің айтылуына, агрессиялы, теріс ниетті, ілтипатсыз немесе кемсіткен қарым-қатынастарға жол бермеу;

5) Қоғамның клиенттері мен іскерлік серіктестеріне қатысты Қоғамның қызметкерлері тарапынан алаяқтық әрекеттердің жасалуына жол бермеу;

6) Қоғам қызметкерінің Қоғамның клиенттеріне немесе іскерлік серіктестеріне қатысты өздеріне жүктелген лауазымдық міндеттерін орындаудан негізсіз бас тартуына жол бермеу;

7) Қоғам қызметкерінің Қоғамның клиенттеріне немесе іскерлік серіктестеріне қатысты өзінің тікелей міндеттерін орындағаны үшін жеке өзіне және/немесе өзінің туысқандарына және жақындарына материалдық игіліктер (оның ішінде, қызметтер, дербес жеңілдіктер және артықшылықтар) алуына жол бермеу.

24. Қоғамның қызметкерлері:

1) егер бұл олардың лауазымдық міндеттеріне кіретін болса, барлық сақтандыру өнімдері және талаптары туралы ақпаратты Қоғамның клиенттеріне уақтылы және толықтай ұсынуға міндетті;

2) клиенттерге және іскерлік серіктестерге өзінің лауазымдық міндеттерін атқару кезінде құрметпен және мұқият қарауға, Қоғамның атына берілген ескертулерге, арыздар мен талаптарға уақтылы жауап беруге міндетті;

3) Қоғамның қызметкері ретінде қызмет атқарғаны үшін сыйақы түрінде мүлік, қызметтер қабылдауға, сондай-ақ мүлікті, қызметтерді сыйақы түрінде алуға құқық беретін шарттар жасасуға құқылы емес;

4) Қоғамның клиенттерінің немесе іскерлік серіктестерінің іскерлік беделіне, абыройына және намысына нұқсан келтіретін қандай да бір әрекеттер жасауға, сондай-ақ құпия сипаты бар, Қоғамның қызметкеріне Қоғамның клиенттеріне немесе іскерлік серіктестеріне қатысты өзінің лауазымдық міндеттерін атқару кезінде белгілі болған ақпаратты жариялауға құқылы емес.

25. Мүдделер қақтығысы орын алған кезде, Қоғамның қызметкерлері Қоғамның мүдделер қақтығысын реттеу саясатына сәйкес шиеленісті дереу реттеу үшін барлық қажетті шараларды қабылдауға міндетті.

26. Егер Қоғамның қызметкері клиенттердің немесе іскерлік серіктестердің, сондай-ақ басқа тұлғалардың тарапынан Қоғамға қатысты парасатсыз және/немесе заңсыз әрекеттер (бейәрекеттер) жасалғаны туралы ақпарат алса, ол туралы дереу лауазымды тұлғаға хабарлауға міндетті.

## **7-ТАРАУ. МЕМЛЕКЕТТІК ОРГАНДАРМЕН, ЖҰРТШЫЛЫҚПЕН, МҮДДЕЛІ ТҰЛҒАЛАРМЕН ЖӘНЕ БӘСЕКЕЛЕСТЕРМЕН ҚАРЫМ-ҚАТЫНАСТАР**

27. Қоғам қызметкерлерінің мемлекеттік органдардың өкілдерімен, жұртшылықпен, мүдделі тұлғалармен, сондай-ақ бәсекелес ұйымдармен қарым-қатынастары мына қағидаттарда құрылады:

- 1) Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын сақтау;
- 2) корпоративтік және іскерлік этикетті сақтау;
- 3) адалдық, ашықтық және өзара құрмет.

28. Қоғам мемлекеттік органдармен өзара қарым-қатынасты Қазақстан Республикасы заңнамасының, Қоғамның Жарғысының және нормативтік құжаттарының талаптарына сәйкес жүзеге асырады.

29. Қоғам мемлекеттік органдар тарапынан да, Қоғамның лауазымдық тұлғалары және қызметкерлері тарапынан да, алаяқтық және басқа құқыққа қарсы әрекеттерге жол бермес үшін барлық шараларды жасайды.

30. Қоғам жұртшылық алдындағы өзінің әлеуметтік жауапкершілігін сезінеді. Оның қызметінің негізгі қағидаттарының бәрі жұртшылықтың барлық тобының тұтынымына және қызығушылықтарына бағытталу болып табылады.

31. Қоғам маркетинг бөлімшесі арқылы бұқаралық ақпарат құралдарымен өзара әрекет етіп отырады. Қоғамның қызметкерлеріне тыйым салынады:

1) Қоғамның қызметіне, оның акционерлеріне, іскерлік серіктестеріне, клиенттеріне, өкілдіктеріне және филиалдарына қатысты бұқаралық ақпарат құралдарына, Қоғаммен бәсекелес ұйымдарға, сондай-ақ жеке тұлғаларға Қоғам Төрағасының тиісті рұқсатынсыз және ол ұсынған қажетті өкілеттіктерсіз кез келген ақпаратты өзі ұсынуға;

2) Қоғам, Қоғам қызметкерлерінің арасындағы ішкі өзара қарым-қатынастар, қақтығыстары туралы теріс ақпаратты және ресми емес сипаты бар және Қоғамның беделі мен абыройына теріс әсер етуі мүмкін басқа ішкі ақпараттарды таратуға.

32. Қоғам бәсекелес ұйымдармен өзара қарым-қатынасында адал және еркін бәсекелестік қағидаттарын басшылыққа алады. Қоғамның қызметкерлері бәсекелестердің кәсіби әдебіне күмән келтіретін мәлімдемелерден аулақ болуы, сондай-ақ үшінші тұлғалардың мұндай мәлімдемелерін мақұлдамауы тиіс.

## **8-ТАРАУ. ҚОРЫТЫНДЫ ЕРЕЖЕЛЕР**

33. Егер Қазақстан Республикасының заңнамасына өзгерістер енгізу нәтижесінде осы Ереженің кейбір қағидалары оларға кереғар келетін болса, Ереженің аталған қағидалары



күшін жояды және осы Ережеге тиісті өзгерістер енгізгенге дейін Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасын басшылыққа алу керек.

34. Осы Ережеде реттелмеген барлық мәселелер Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасымен реттеледі.

35. Нормативтік сілтемелер:

1.	Құжаттың болуы туралы талап	жоқ
2.	Құжаттың мазмұнына және ресімделуіне қойылатын талап	бар <i>Қоғамның «Құжаттаманы және жазбаларды басқару» сапа процедурасы. (QP-011)</i>
3.	Пайдаланылған нормативтік-құқықтық актілердің /стандарттардың / ІНК тізбесі	бар <i>Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2018 жылғы 27 тамыздағы «Сақтандыру (қайта сақтандыру) ұйымдары үшін тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйесін қалыптастыру қағидаларын бекіту туралы» № 198 қаулысы</i>