

 САҚТАНДЫРЫ ҚОМПАНИЯСЫ <b>HALYK</b> СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ	<b>Кодекс</b>		
	Кодекс этики и делового поведения в АО «Страховая компания «Халык»		
QP-21	редакция 03	Вводится в действие с « <u>10</u> » <u>февраля</u>	2023 г. <span style="float: right;">Титульный лист</span>

УТВЕРЖДЕН  
 решением Совета директоров  
 АО «Страховая компания «Халык»  
 № 31 от «10» февраля 2023 г.

**КОДЕКС**  
**этики и делового поведения в АО «Страховая компания «Халык»**

Таблица регистрации изменений и дополнений во внутренний нормативный документ, ревизий:

	Внесены изменения, дополнения	Дата	Протокол №	Ревизия
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				

### ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

к Кодексу этики и делового поведения в АО «Страховая компания «Халык»  
QR-21 редакция 03

Код документа: QR-21		Редакция: 03		
Дата введения в действие: « <i>20</i> » февраля 2023 г.				
	ДОЛЖНОСТЬ (СТАТУС) РАБОТНИКА	Ф.И.О.	Подпись	Дата
<b>РАЗРАБОТАНО:</b>	ДИРЕКТОР ДЕПАРТАМЕНТА УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ	Нурова Ш.О.		02.12.2022
<b>СОГЛАСОВАНО:</b>	ДИРЕКТОР ЮРИДИЧЕСКОГО ДЕПАРТАМЕНТА	АЛИКЕЕВ А.С.		02.12.2022
	НАЧАЛЬНИК УПРАВЛЕНИЯ ОПТИМИЗАЦИИ БИЗНЕС- ПРОЦЕССОВ И СМК	ТЕМИРГАЛИЕВА О.С.		02.12.2022
	КОМПЛАЕНС – КОНТРОЛЕР СЛУЖБЫ КОМПЛАЕНС	МУРЗАЕВА М.М.		02.12.2022
	НАЧАЛЬНИК ОТДЕЛА РИСКОВ	ПАВЛОВА А.М.		02.12.2022
	ДИРЕКТОР ДЕПАРТАМЕНТА БЕЗОПАСНОСТИ	ДАНИЛЕНКО Д.В.		02.12.2022
	НАЧАЛЬНИК УПРАВЛЕНИЯ МАРКЕТИНГА	БАЙЖАНОВА С.И.		02.12.2022

## **Обращение руководства «Страховая компания «Халык»**

### **Уважаемые коллеги!**

Более четверти века мы являемся лидерами отрасли, образцом ведения ответственного бизнеса.

Основа наших ценностей - клиентоориентированность, надежность, лидерство, социальная ответственность, честность, профессионализм – все то, что составляет прочный фундамент успеха нашей Компании.

Несомненно, успех и безупречная деловая репутация – это результат труда каждого сотрудника Компании, который следует корпоративным ценностям и передовым международным стандартам.

Мы выстраиваем свою работу, руководствуясь основными принципами ESG: Environment, Social, Governance – лучшими практиками в области экологической, социальной и управленческой ответственности.

«Кодекс этики и делового поведения в АО «Страховой компании «Халык» позволит нам достигнуть лучших результатов. Кодекс – это не просто документ, это продуманный свод базовых ценностей и принципов нашей Компании, руководство по правилам этики, которых должен придерживаться каждый из нас.

Осуществляя свою деятельность в составе Лидера финансового рынка страны Haluk Group, мы должны четко понимать главную суть ее Миссии, которая гласит: «Мы помогаем людям воплощать мечты, используя глобальный опыт, вековую надежность бренда и профессионализм Haluk Group для экономического и социального процветания всего общества, безукоризненного соответствия высоким корпоративным стандартам».

Уверены, что Кодекс станет неотъемлемой частью исполнения повседневных принципов и норм, позволит обеспечить высокий уровень этических стандартов и послужит дальнейшему успешному развитию корпоративной культуры АО «Страховая компания «Халык».



## ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### § 1. Цель

1. Настоящий Кодекс этики и делового поведения в АО «Страховая компания «Хальк» (далее – Кодекс) содержит обязательные стандарты этики и делового поведения и является проводником и ориентиром при принятии верных решений для каждого должностного лица и работника вне зависимости от занимаемой должности, является ли работа в АО «Страховая компания «Хальк» (далее – Общество) основной или по совместительству, а также для третьих лиц, привлекаемых по договорам гражданско-правового характера.

2. Целями настоящего Кодекса являются:

1) закрепление миссии, ценностей, принципов и норм деловой этики и поведения, которыми в своей деятельности руководствуются должностные лица и работники Общества;

2) развитие единой корпоративной культуры, основанной на высоких этических стандартах, поддержание в коллективе атмосферы доверия, взаимного уважения и порядочности;

3) повышение и сохранение доверия к Обществу со стороны его акционеров, клиентов, деловых партнёров, органов государственной власти, общественности и иных заинтересованных лиц, укрепления репутации открытого и честного участника финансового рынка;

4) содействие эффективному взаимодействию с заинтересованными лицами;

5) предотвращение нарушений норм действующего законодательства Республики Казахстан должностными лицами и работниками Общества.

### § 2. Область применения

3. Настоящий Кодекс разработан в соответствии с законодательством Республики Казахстан, с общепризнанными принципами и нормами международного права, стандартами корпоративного управления и деловой этики, на основании Устава, Кодекса корпоративного управления и иных внутренних нормативных документов Общества.

4. Объектом регулирования настоящего Кодекса является профессиональное поведение должностных лиц и работников Общества при исполнении ими должностных обязанностей, во взаимоотношениях между собой, с акционерами, клиентами, деловыми партнерами, органами государственной власти, общественностью и иными заинтересованными лицами, вступающими в правоотношения с Обществом.

5. Положения настоящего Кодекса распространяются на каждое должностное лицо и всех работников Общества вне зависимости от занимаемой должности, является ли работа в Обществе основной или по совместительству, а также для третьих лиц, привлекаемых по договору возмездного оказания услуг. Соблюдение требований настоящего Кодекса является неотъемлемой частью корпоративной культуры Общества.

6. Владельцем бизнес-процесса, регламентированного настоящим Кодексом, является подразделение управления персоналом.

### § 3. Приложение, относящееся к настоящему Кодексу

7. Приложением к настоящему Кодексу является:

1) Приложение – Отчет о нарушении принципов и положений Кодекса этики и делового поведения в АО «Страховая компания «Хальк».

### § 4. Основные термины и определения

8. В настоящем Кодексе используются следующие термины и определения:

1) **деловая этика** – совокупность этических принципов и норм делового общения, которыми руководствуются в своей деятельности все должностные лица и работники Общества;

2) **должностное лицо** – председатель, члены Правления и Совета директоров Общества;

3) **заинтересованное лицо** – физические и юридические лица, вступающие в правоотношения с Обществом;

4) **конфликт интересов** – ситуация, при которой возникает противоречие между личной заинтересованностью акционеров Общества, должностных лиц Общества и/или его работников и надлежащим исполнением ими своих должностных полномочий/обязанностей или имущественными и иными интересами Общества и/или его работников и/или клиентов, которое может повлечь за собой неблагоприятные последствия для Общества и/или его клиентов;

5) **корпоративная культура** – специфические для Общества ценности, принципы, нормы поведения и отношения;

6) **корпоративное поведение** – внутреннее и/или внешнее поведение работников Общества, которое охватывает разнообразные действия, связанные с деятельностью Общества;

7) **Halyk Group** – АО «Народный банк Казахстана» и его дочерние организации.

## § 5. Центры ответственности

9. Ответственность за оценку эффективности бизнес-процесса, своевременность и адекватность актуализации настоящего Кодекса несет владелец бизнес-процесса.

10. Требования настоящего Кодекса обязательны для исполнения всеми должностными лицами и работниками Общества.

11. При нарушении положений настоящего Кодекса к работникам могут быть применены меры дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Республики Казахстан. В случаях нарушения законодательства Республики Казахстан должностными лицами и/или работниками Общества предусмотрена гражданская и уголовная ответственность.

## ГЛАВА 2. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### § 1. Наша миссия и ценности

12. Миссия Общества – быть лучшей страховой компанией для бизнеса и граждан, развивая страховой рынок Республики Казахстан.

13. Нашими ценностями являются:

1) **Клиентоориентированность.** Мы фокусируемся на потребностях своих клиентов, оправдывая их доверие.

2) **Надежность.** Мы как надежный страховщик всегда отвечаем по своим обязательствам.

3) **Лидерство.** Наша работа направлена на достижение лидирующих показателей по всем направлениям деятельности.

4) **Профессионализм.** Мы обеспечиваем страховую защиту своих клиентов на высоком профессиональном уровне, применяя инновационные подходы.

### § 2. Общие принципы настоящего Кодекса

14. Настоящий Кодекс определяет общие принципы деловой этики и делового поведения должностных лиц и работников Общества, которые помогают нам поступать правильно:

1) **Принцип честности.** Мы придерживаемся и содействуем развитию культуры добросовестного поведения на каждом этапе своей деятельности, учитывая права и законные интересы сторон при взаимодействии с акционерами, клиентами, деловыми партнерами, государственными органами, конкурентами, работниками и иными третьими лицами, содействуя им в получении необходимой информации. Стремимся к открытой деятельности, соблюдая принятые на себя обязательства в рамках договорных отношений с потребителями. Нетерпимо относимся к введению в заблуждение, использованию ложных, необоснованных предложений и заверений в отношении указанных в настоящем подпункте лиц.

2) **Принцип справедливости.** Мы обеспечиваем равное и непредвзятое отношение к правам и недопущение дискриминации акционеров, работников и потребителей, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья, в любой форме.

3) **Принцип открытости.** Мы обеспечиваем прозрачность своей деятельности, полное и своевременное раскрытие информации в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан. Способствуем наличию понятных и доступных клиентам (без дополнительных издержек для своевременного получения информации) правил предоставления услуг по страхованию. Своевременно уведомляем заинтересованные стороны о рисках, связанных с деятельностью Общества.

4) **Принцип защиты.** Мы обеспечиваем:

– сохранность тайны страхования, коммерческой и другой конфиденциальной информации, ставшей известной нам в процессе осуществления профессиональных обязанностей;

– организацию приема и регистрации обращений потребителей, установление порядка подготовки и направления ответов на них;

– уважительное отношение к клиентам, недопущение ущемления их чести и достоинства, угроз в адрес клиентов и их имущества, а также психологического давления на них;

– оказание помощи и содействия в преодолении барьеров, препятствующих получению лицами с ограниченными возможностями финансовой услуги наравне с иными лицами;

– защиту персональных данных работников, клиентов, деловых партнеров.

5) **Принцип предупреждения урегулирования конфликта интересов.** Мы понимаем, что осуществление Обществом страховой деятельности, успешное решение задач и достижение целей, поставленных перед нами, возможны лишь при наличии в нем условий для предупреждения и урегулирования конфликта интересов. Поэтому при осуществлении профессиональной деятельности мы стремимся к предотвращению возникновения всевозможных конфликтов интересов, а в случае возникновения таковых, руководствуемся внутренним нормативным документом Общества, регламентирующим порядок урегулирования конфликта интересов Общества для их своевременного и благополучного разрешения.

6) **Принцип ответственности.** Мы содействуем долгосрочному устойчивому развитию, повышению эффективности финансового рынка и росту доверия среди заинтересованных сторон, стремясь к осуществлению деятельности, соответствующей принципам ответственного ведения бизнеса.

7) **Принцип противодействия мошенничеству и злоупотреблению полномочий.** Мы активно развиваем и проводим политику и осуществление эффективных процедур по выявлению, предупреждению и предотвращению потенциально сомнительных и неправомерных практик и моделей поведения работников Общества.

8) **Принцип противодействия коррупции.** Мы в своей деятельности придерживаемся принципа полной нетерпимости к любому виду проявления коррупционных правонарушений. Мы не терпим взяточничества, коррупции или предоставления каких-либо льгот, независимо от того, связаны ли они с работниками или должностными лицами Общества, государственными должностными лицами или любыми другими частными лицами.

9) **Принцип внимательности и точности при ведении и хранении документации и отчетности.** При подготовке финансовой отчетности, предназначенной для руководства, регулятивных органов и других заинтересованных лиц, мы придерживаемся подготовки точной, полной и своевременной информации. Следим за тем, чтобы управленческие решения принимались на основании тщательного экономического анализа, опирающегося на исчерпывающую информацию о событиях, фактах и оценке краткосрочных и долгосрочных рисков.

## ГЛАВА 3. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С РАБОТНИКАМИ

### § 1. Обязательства Общества

15. Мы понимаем, что работники Общества являются одной из ключевых заинтересованных сторон, чьи компетенции, вовлеченность, единство и сплоченность



являются основой успешного бизнеса в долгосрочной перспективе. Поэтому мы стремимся обеспечить работникам Общества одинаково комфортную и безопасную рабочую среду со справедливыми условиями труда, равными возможностями участия в рабочих процессах, обучения и развития, способствующую реализации их потенциала и уважительным межличностным отношениям, что в свою очередь вносит ценный вклад в достижение стратегических целей Общества. Мы строим отношения с работниками Общества на принципах честности и справедливости, взаимного уважения, доверия и берем на себя следующие обязательства:

1) гарантируем работникам Общества защиту от любых форм дискриминации по признаку расы, этнического происхождения, цвета кожи, гражданства, пола, сексуальной ориентации, ограниченных физических возможностей, религии, возраста, семейного статуса или положения, или любой другой категории, в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан. При реализации кадровой политики, политики оплаты труда запрещены любые формы дискриминации по признакам, указанным в настоящем пункте;

2) обеспечиваем меры безопасности и охраны труда, предусмотренные действующим законодательством Республики Казахстан;

3) обеспечиваем прием на работу, установление оплаты труда и продвижение работников Общества, руководствуясь исключительно их компетентностью, эффективностью, профессионализмом и личными качествами. Предоставляем равные возможности всем работникам Общества и выносим все решения касательно трудовой деятельности на основе обоснованных деловых соображений, таких как опыт, навыки, образование, исполнение своих обязанностей и соблюдение основных ценностей Общества;

4) разрабатываем конкурентоспособную систему оплаты труда в соответствии с внутренними нормативными документами Общества, условиями трудового договора, обеспечиваем своевременную выплату заработной платы, оцениваем и поощряем инициативные идеи и предложения работников Общества, реализация которых имеет положительный эффект для Общества;

5) обеспечиваем справедливое и честное отношение к работникам Общества, рассматриваем конфликты и случаи возможного нарушения работниками своих обязанностей на основании проверенных фактов и достоверной информации;

6) создаем кадровый резерв, специально сформированную и подготовленную группу работников Общества, обладающих высоким уровнем развития управленческих и профессиональных навыков, соответствующих корпоративным требованиям. Предоставляем молодым специалистам условия, способствующие скорейшей адаптации в коллективе, реализации их потенциала и эффективной работе;

7) обеспечиваем надлежащие условия и поощряем профессиональное развитие работников Общества всеми доступными методами обучения (наставничество, ротации, дистанционное обучение, корпоративные семинары, участие на внешних семинарах, круглых столах и тренингах) в порядке и на условиях, предусмотренных внутренними нормативными документами Общества;

8) следуем нормам трудового законодательства Республики Казахстан и выступаем за разумное и эффективное распределение рабочего времени, помня о важности баланса между работой и личной жизнью работников Общества. Мы не приемлем использование детского труда и любых форм принудительного труда, включая современное рабство и торговлю людьми;

9) соблюдаем конфиденциальность в отношении персональных данных своих работников в пределах, установленных законодательством Республики Казахстан;

10) соблюдаем все иные требования трудового законодательства Республики Казахстан, условия трудовых договоров, заключенных с работниками Общества.

## § 2. Обязательства работников Общества

16. При приеме на работу в Общество работники принимают на себя следующие обязательства:

- 1) ознакомиться с положениями настоящего Кодекса и руководствоваться ими в своей ежедневной работе, избегать ненадлежащего поведения;
- 2) своевременно и качественно выполнять свои функциональные обязанности, стремясь к поиску оптимального решения и неся ответственность за итоговый результат своей работы;
- 3) в период трудовой деятельности соблюдать нормы деловой, профессиональной и общечеловеческой этики, проявлять уважение и благожелательное отношение к работникам Общества, деловым партнерам и клиентам Общества, руководствоваться высокими этическими стандартами, принимать обдуманные решения, основанные на честности, добропорядочности и индивидуальной ответственности;
- 4) в целях минимизации негативных последствий и возникновения рисков для Общества и/или других коллег и/или лиц своевременно сообщать коллегам и/или руководству о допущенной ошибке или ошибке, обнаруженной в информационной системе и документах;
- 5) воздерживаться от любых действий (бездействия), допускающих или поощряющих возникновение ситуаций, которые могут повлечь нанесение ущерба деловой репутации, имиджу, иным нематериальным или материальным интересам Общества, а также получение личного обогащения, иных выгод в результате неэтичного поведения. При сомнении в этичности своих действий (бездействия) или третьих лиц незамедлительно обратиться к своему непосредственному руководителю;
- 6) не допускать в отношении коллег, клиентов и партнеров дискриминации по половым, возрастным, расовым, политическим, религиозным и иным мотивам;
- 7) с уважением относиться ко всем, с кем имеет дело как представитель Общества, и вести себя честно по отношению к таким лицам;
- 8) понимать ценность культурных различий и не допускать дискриминации по расовой принадлежности, цвету кожи, вероисповеданию, возрасту, полу, сексуальной ориентации, семейному положению, этническому происхождению или иным мотивам;
- 9) ориентироваться в своей работе на общий результат, развивать умение работать в команде, охотно делиться с коллегами своими знаниями, опытом и идеями;
- 10) вежливо и с уважением относиться к коллегам, клиентам, партнерам, акционерам и другим заинтересованным лицам, с которыми Общество вступает во взаимодействие, быть терпимыми к чужому мнению, не допуская в общении употребление грубых выражений, вульгарных слов, жаргона и ненормативной лексики;
- 11) профессионально, эффективно и беспристрастно исполнять свои должностные обязанности, руководствуясь при этом высокими этическими стандартами, регламентированными в настоящем Кодексе, а также требованиями законодательства Республики Казахстан, соблюдая интересы и приоритеты Общества;
- 12) воздерживаться от любых действий, допускающих или поощряющих создание конфликтных ситуаций, проявление агрессии, угрозы, насилия и др. В случаях возникновения разногласий с коллегами, клиентами, деловыми партнерами и другими заинтересованными лицами, с которыми Общество вступает во взаимодействие, прилагать все разумные усилия для их разрешения;
- 13) развивать навыки общения для четкой формулировки сообщения, которое они хотят довести до своих коллег, подчиненных, руководителей, клиентов, партнеров и других заинтересованных лиц;
- 14) беречь корпоративные ресурсы Общества (включая, но не ограничиваясь: имущество, деньги, интеллектуальную собственность, репутацию, права, привилегии, информацию и их источники, документацию, средства и каналы связи, программное обеспечение и пр.), пользоваться ими эффективно и бережно, не использовать их для личного обогащения, выгоды или любой другой деятельности, не связанной с Обществом;
- 15) уведомлять непосредственное руководство о попытках посторонних лиц получить доступ к конфиденциальной информации, а также об утрате или недостатке



конфиденциальной информации, ее носителей, служебных удостоверений, пропусков, ключей и прочих фактах, которые могут привести к несанкционированному разглашению конфиденциальной информации;

16) при возникновении вопросов о применении настоящего Кодекса, сомнений об этичности своего поступка или поступка коллег, клиента, делового партнера и иных третьих лиц обратиться за разъяснением норм к своему непосредственному руководителю, к должностному лицу или обратиться по телефону доверия, указанному в подпункте 1) пункта 59 настоящего Кодекса. При возникновении вопросов об этичности поступка непосредственного или вышестоящего руководителя обратиться напрямую по телефону доверия или по другим каналам связи, указанным в пункте 59 настоящего Кодекса.

### **§ 3. Дополнительные обязанности должностных лиц и руководителей структурных подразделений Общества**

17. Должностные лица, а также руководители структурных подразделений Общества, помимо обязательств, перечисленных в пункте 16 настоящего Кодекса, принимают на себя обязательства:

1) обеспечить ознакомление с настоящим Кодексом подчиненными работниками, соблюдение и руководство нормами настоящего Кодекса в их ежедневной работе;

2) принимать управленческие решения, соответствующие требованиям настоящего Кодекса, и стремиться личным примером показывать приверженность положениям настоящего Кодекса;

3) уделять время созданию кадрового резерва Общества, консультированию и наставничеству, сплочению коллектива в команду, объединенную общей миссией, ценностями и принципами;

4) не давать подчиненным работникам поручений и не создавать ситуаций, ставящих их в зависимое положение от выбора между выполнением выданного поручения и соблюдением законодательства Республики Казахстан, настоящего Кодекса и/или внутренних нормативных документов Общества;

5) обеспечить беспристрастное и справедливое отношение ко всем работникам Общества без исключения, не допускать проявления любых форм дискриминации работников, а также любых форм протекционизма, предоставления незаконных льгот и привилегий отдельным категориям работников Общества;

6) оказывать внимание и поддержку, когда работники инициируют обсуждение этических вопросов;

7) создавать атмосферу доброжелательности, доверия и открытости:

– в которой работник может вынести на обсуждение вопрос, касающийся деятельности работника, структурного подразделения или Общества, а также вопросы, касающиеся этики и делового поведения;

– направленной на создание равных благоприятных условий для самовыражения личности в процессе трудовой деятельности, повышение эффективности работы Общества, а также атмосферы ответственности, в которой работники Общества не только воздерживаются от совершения незаконных и/или сомнительных действий, но и активно реагируют против совершения таких действий;

8) оценивая деятельность работника, учитывать соблюдение им требований настоящего Кодекса и его вклад в формирование принятой настоящим Кодексом культуры поведения в Обществе;

9) поддерживать стремление к активному взаимодействию подчиненных работников с подразделениями безопасности, комплаенс и управления персоналом по вопросам этики;

10) обеспечить недопустимость преследования в отношении работника Общества, который выражает озабоченность или на разумных основаниях сообщает о фактическом или предполагаемом нарушении настоящего Кодекса, внутренних нормативных документов или законодательства Республики Казахстан;

11) разъяснять подчиненному работнику при его обращении с вопросом, касающимся применения настоящего Кодекса, сомнения об этичности поступка самого работника или поступка коллег, клиента, делового партнера и иных третьих лиц. Если при разъяснении работнику вопросов, указанных в настоящем подпункте, у руководителя возникает затруднение, ему необходимо обратиться в подразделения безопасности, комплаенс или управления персоналом по вопросам этики.

#### **ГЛАВА 4. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С АКЦИОНЕРАМИ ОБЩЕСТВА**

18. Мы проводим единую и последовательную политику по взаимоотношениям с акционерами, базирующуюся на принципах корпоративного управления, закрепленных в Кодексе корпоративного управления Общества.

19. основополагающими принципами во взаимодействии с акционерами являются:

1) обеспечение акционерам реальной возможности для реализации их права на участие в управлении Обществом;

2) создание для акционеров Общества реальной возможности участвовать в распределении чистого дохода Общества (получение дивидендов);

3) обеспечение своевременного и полного представления акционерам Общества достоверной информации, касающейся финансового положения Общества, экономических показателей, результатов деятельности, структуры управления Обществом, в целях обеспечения возможности принятия обоснованных решений акционерами Общества;

4) обеспечение равного отношения ко всем категориям акционеров Общества.

20. Мы стремимся к обеспечению долгосрочного благосостояния акционеров Общества путем повышения капитализации, реализации сбалансированных стратегических задач и снижения рисков в своей деятельности.

#### **ГЛАВА 5. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТАМИ И ДЕЛОВЫМИ ПАРТНЕРАМИ**

21. Наши отношения с потенциальными и существующими клиентами, деловыми партнерами основываются на следующих принципах:

1) честности, безусловного исполнения принятых обязательств, своевременности и полноты раскрытия необходимой информации;

2) уважительного отношения ко всем клиентам и деловым партнерам Общества независимо от их юридического или социального статуса, вида деятельности, материального положения, длительности периода обслуживания в Обществе, возраста, вероисповедания, а также половой и национальной принадлежности;

3) максимальной реализации прав клиентов и деловых партнеров в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

4) недопустимости проявления грубости, оскорбительных жестов или выражений, агрессивного, недоброжелательного, невнимательного или пренебрежительного отношения к клиентам Общества и его деловым партнерам со стороны работников Общества;

5) недопустимости совершения мошеннических действий со стороны работников Общества по отношению к клиентам и деловым партнерам Общества;

6) недопустимости безосновательного отказа работников Общества от выполнения возложенных на них должностных обязанностей по отношению к клиенту или деловому партнеру Общества;

7) недопустимости принятия работниками Общества для себя лично и/или своих родных и близких денег и/или иных материальных благ (в том числе услуг, а также персональных льгот и преференций) за исполнение своих прямых обязанностей в отношении клиентов и деловых партнеров Общества.

22. Работники Общества:

1) обязаны своевременно и полно представлять клиентам Общества информацию обо всех продуктах и условиях страхования, если это входит в их должностные обязанности;

2) обязаны уважительно и внимательно относиться к клиентам и деловым партнерам Общества при исполнении своих должностных обязанностей, своевременно реагировать на замечания, жалобы и претензии в адрес Общества;

3) не вправе принимать имущество, услуги, а также заключать договоры, предоставляющие право на получение имущества, услуг в виде вознаграждения за осуществленную деятельность в качестве работника Общества;

4) не вправе осуществлять какие-либо действия, порочащие деловую репутацию, честь и достоинство клиентов и деловых партнеров Общества, а также разглашать информацию, носящую конфиденциальный характер, а также коммерческую тайну, ставшую известной работникам Общества в результате осуществления ими своих должностных обязанностей в отношении клиентов и деловых партнеров Общества.

23. В случае возникновения конфликта интересов работники Общества обязаны принять все необходимые меры для его скорейшего урегулирования в соответствии с внутренним нормативным документом Общества, регламентирующим порядок урегулирования конфликта интересов.

24. В случае, если работник Общества располагает информацией о совершении недобропорядочных и/или незаконных действий (бездействия) со стороны клиентов или деловых партнеров Общества, а также иных лиц в отношении Общества, он обязан незамедлительно сообщить об этом должностному лицу.

## **ГЛАВА 6. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С ПРЕДСТАВИТЕЛЯМИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ, ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ, ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ ЛИЦАМИ И КОНКУРЕНТАМИ**

25. Наши отношения с представителями государственных органов, общественностью, заинтересованными лицами, а также организациями-конкурентами строятся на следующих принципах:

- 1) соблюдении требований законодательства Республики Казахстан;
- 2) соблюдении норм корпоративной и деловой этики;
- 3) честности, открытости и взаимного уважения;
- 4) независимость и беспристрастность сторон.

26. Мы осуществляем взаимоотношения с государственными органами в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, Уставом и внутренними нормативными документами Общества, а также положениями Кодекса корпоративного управления и настоящего Кодекса.

27. Мы прилагаем все усилия для недопущения коррупционных и других противоправных действий, как со стороны государственных органов, так и со стороны должностных лиц и работников Общества.

28. Мы в своих взаимоотношениях с конкурирующими организациями руководствуемся принципом честной и свободной конкуренции. Нашим работникам следует воздерживаться от заявлений, ставящих под сомнение профессиональное поведение конкурентов, а также не поддерживать подобные заявления третьих лиц.

## **ГЛАВА 7. НАШЕ ПОВЕДЕНИЕ**

### **§ 1. Противодействие коррупции**

29. Все работники Общества при исполнении своих должностных обязанностей руководствуются принципом противодействия коррупции в любых обстоятельствах и считают своим долгом содействовать повышению уровня антикоррупционной культуры в обществе, не принимая коррупцию в любых ее формах и проявлениях. Должностным лицам и работникам Общества запрещено прямо или косвенно, лично или через посредничество третьих лиц участвовать в коррупционных действиях, предлагать и получать взятки, злоупотреблять полномочиями, осуществлять коммерческий подкуп в целях упрощения административных и прочих процедур либо в целях получения выгоды в виде денег,

ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для себя или для третьих лиц. Не допускаются подарки членам семьи, родственникам, не являющимся членами семьи, или иным близким лицам работника Общества, переданные в связи с совершением таким работником каких-либо действий (бездействия), связанных с его функциональными и должностными обязанностями в Обществе.

30. Подарки и представительские расходы, предоставляемые от имени Общества, либо подарки, получаемые должностными лицами и работниками Общества в связи с выполнением должностных обязанностей от физических лиц или юридических лиц, должны соответствовать существующим деловым обычаям, требованиям действующего законодательства Республики Казахстан и внутренним нормативным документам Общества.

31. Каждому работнику Общества необходимо с осторожностью оценивать тип, ценность, сумму, обстоятельства и повод предлагаемого или полученного подарка или знака гостеприимства, так как это может создать необоснованное ожидание со стороны третьего лица или впечатление того, что работник оказывает предпочтение третьему лицу по причинам личной выгоды, а не по обоснованным коммерческим соображениям.

32. Понятие и толкование подарков и знаков гостеприимства варьируется в зависимости от разных точек зрения, поэтому получение подарков и знаков гостеприимства не должно иметь потенциального влияния на процесс принятия решения.

33. Мы ожидаем от своих клиентов, контрагентов, партнеров соблюдения требований законодательства Республики Казахстан, требований настоящего Кодекса в части противодействия коррупции и внутреннего нормативного документа Общества, регламентирующего основные принципы, подходы и требования к организации внутреннего контроля в целях противодействия мошенничеству и коррупции в Обществе.

## **§ 2. Конфликт интересов**

34. Мы обеспечиваем принятие решений, свободных от личной заинтересованности должностного лица и любого работника Общества, принимающего решения, на каждом этапе данного процесса.

35. При осуществлении трудовой деятельности в Обществе наша личная заинтересованность не должна влиять на объективное и беспристрастное исполнение должностных обязанностей.

36. Чтобы минимизировать и исключить возникновение конфликта интересов, нам необходимо принимать решения, исходя из приоритетов и интересов Общества, добросовестно исполнять свои функциональные и должностные обязанности, своевременно сообщать о возникновении конфликта интересов, не допускать посторонней деловой деятельности, которая отнимает существенную часть рабочего времени или каким-либо иным образом отрицательно сказывается на деятельности Общества.

37. В случае возникновения конфликта интересов необходимо принять соответствующие меры в соответствии внутренним нормативным документом Общества, регламентирующим порядок урегулирования конфликта интересов.

## **§ 3. Противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма**

38. Мы хорошо знаем своих клиентов и другие стороны, с которыми ведем бизнес, и соблюдаем применимые стандарты противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем. В случаях, когда мы подозреваем преступное поведение, принимаем соответствующие меры, направляем программы осуществления внутреннего контроля в рамках противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма на предотвращение использования услуг, операций и сделок, в том числе международных, для легализации денег, полученных преступным путем, и финансирования террористической деятельности. Мы не ведем никакой деятельности в нарушение применимых экономических санкций и не оказываем



услуги, которые могли бы позволить клиентам нарушать применимое законодательство о санкциях.

39. Мы стремимся обеспечить соблюдение требований законов, относящихся к бизнесу, и придерживаемся культуры высокой честности и нетерпимости к любым нарушениям требований законодательства, применимого к деятельности Общества. Это включает в себя, в том числе, надзор за рисками, связанными с отмыванием доходов, полученных преступным путем, и финансированием терроризма, включая их своевременное обнаружение, предотвращение и эффективное реагирование.

#### **§ 4. Раскрытие информации**

40. Мы обеспечиваем прозрачность и объем информации о своей деятельности в рамках действующего законодательства Республики Казахстан и требований финансового регулятора. Раскрывая информацию, мы руководствуемся принципами достоверности, регулярности, доступности, оперативности ее предоставления, баланса между открытостью Общества и соблюдением законодательных норм и коммерческих интересов.

#### **§ 5. Коммуникации от имени Общества, публичные выступления, поведение в социальных сетях**

41. Открытое и честное общение является важным условием для поддержания доверия клиентов, акционеров и других заинтересованных сторон Общества.

42. Мы осуществляем взаимодействие со средствами массовой информации через подразделение маркетинга. Работникам Общества запрещается:

1) самостоятельно представлять любую информацию, касающуюся деятельности Общества, его акционеров, деловых партнеров, клиентов, представительств и филиалов средствам массовой информации, конкурирующим организациям Общества, а также частным лицам без соответствующего разрешения председателя Правления Общества и предоставления необходимых полномочий;

2) распространять негативную информацию об Обществе, внутренних взаимоотношениях между работниками Общества, конфликтах и другой внутренней информации, имеющей неофициальный характер и способной оказать негативное влияние на имидж и репутацию Общества.

43. Мы внимательно относимся к тому, какую информацию, включая сообщения, транслируем и распространяем через сети интернет или любые другие каналы связи. Наши работники понимают, что для аудитории они в первую очередь являются представителями Общества, вне зависимости от того, находятся они на рабочем месте или нет. Это означает, что личная страница работников может ассоциироваться со страницей Общества.

44. Выражая определенные взгляды по вопросам событий в обществе, стране и мире при публичных выступлениях, публикациях или общении на интернет-форумах, в социальных сетях или участии во внешних диалогах, или другом ином информационном поле, мы ясно даем понять, что это собственные взгляды, которые не обязательно совпадают с мнением Общества.

45. Мы также не выдаем взгляды других людей за собственные и соблюдаем законодательство об авторском праве и интеллектуальной собственности. Нам следует помнить о том, что информация, которая размещается как в интернете, так и на внутренних ресурсах Общества, часто защищена авторским правом, и может потребоваться разрешение на дальнейшее распространение такой информации. Не менее важно и то, чтобы наши работники не выдавали результаты чужой работы за свои. Поэтому при подобной публикации необходимо указывать автора материала. В противном случае может последовать обвинение в плагиате.



## § 6. Конфиденциальная и инсайдерская информация

46. Мы дорожим доверием клиентов, друг друга (работников и должностных лиц Общества), партнерами, с которыми ведем бизнес, и иными лицами, с которыми взаимодействуем.

Нам важно защитить конфиденциальность информации независимо от способа, которым ее получили: будь то устный разговор, передача на бумажном носителе, по электронной почте или в какой-либо другой форме. Мы соблюдаем конфиденциальность и неприкосновенность частной информации наших клиентов, работников и иных лиц, с которыми ведем бизнес.

47. Мы получаем, храним, используем, передаем, блокируем и уничтожаем персональные данные, клиентскую и прочую конфиденциальную информацию, используя прозрачные и вызывающие доверие методы в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан. Доступ к такой информации для работников Общества предоставляется только по мере необходимости и в рамках полномочий, определенных внутренними нормативными документами Общества.

48. Наши работники:

1) обрабатывают персональные данные с надлежащей осторожностью в соответствии с внутренними нормативными документами Общества и только в определенных законных целях;

2) обеспечивают соблюдение соответствующих договорных гарантий с третьими сторонами и поставщиками услуг;

3) защищают информацию, а также физические и электронные активы, к которым у них имеется доступ. Это подразумевает их защиту от преднамеренных угроз и случайной потери.

49. Мы собираем и храним информацию о клиенте только в целях, не противоречащих законодательству Республики Казахстан.

50. Мы помним, что обязательства по соблюдению конфиденциальности информации не прекращаются, когда прекращаем свою деятельность.

51. Мы никогда не совершаем сделки на основании инсайдерской информации, которую узнали в процессе своей работы в Обществе, и не раскрываем такую информацию ненадлежащим образом. Мы обеспечиваем соблюдение норм законодательства Республики Казахстан и иностранного законодательства, регламентирующего вопросы использования инсайдерской информации, а также повышение уровня деловой репутации, поддержание высокой степени корпоративного управления, обеспечения стабильности Halyk Group.

## ГЛАВА 8. СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

### § 1. Защита окружающей среды

52. Мы стремимся к минимизации прямого и косвенного воздействия на биологические и физические природные системы, обеспечению оптимального использования ограниченных ресурсов, применению и поддержке применения экологичных, энерго- и материалосберегающих технологий, минимизации негативного влияния на окружающую среду в ходе своей деятельности и при принятии корпоративных решений. Мы соблюдаем установленные законодательством Республики Казахстан лимиты негативного воздействия на окружающую среду.

53. Мы стремимся разрабатывать и внедрять продукты и услуги экологически безопасным способом. Это означает, что мы обращаем внимание на то, как деятельность Общества влияет на окружающую среду.

54. Мы постоянно работаем над уменьшением неблагоприятного воздействия деятельности Общества на окружающую среду, стремясь не только эффективно и разумно использовать ресурсы, такие как энергия, вода и сырье внутри Общества, но и поддерживаем проекты, связанные с переработкой сырья и зеленой энергетикой.

55. Каждый работник Общества несет персональную ответственность за соблюдение законодательства Республики Казахстан, настоящего Кодекса и внутренних нормативных документов Общества в области экологического менеджмента, а также за принятие всех необходимых мер предосторожности во избежание экологических инцидентов.

## § 2. Благотворительность и спонсорство

56. Мы осознаем свою социальную ответственность перед общественностью. Одним из основных принципов нашей деятельности является ориентированность на потребности и интересы работников Общества, населения в регионах присутствия Общества и общества в целом. Общество стремится вносить активный вклад в развитие общества и решение социальных вопросов в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

## ГЛАВА 9. КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ НАСТОЯЩЕГО КОДЕКСА

### § 1. Сообщение о фактических и потенциальных нарушениях

57. У Общества твердая позиция ведения бизнеса на основе этических принципов и стандартов в соответствии с Законом Республики Казахстан «О страховой деятельности». Поэтому мы проводим служебные проверки обо всех предполагаемых нарушениях законодательства Республики Казахстан, настоящего Кодекса и внутренних нормативных документов Общества, которые имеют отношение к Обществу и стали нам известны.

58. Наши работники могут в любое время сообщить о фактических и потенциальных нарушениях законодательства Республики Казахстан, настоящего Кодекса и внутренних нормативных документов Общества или о потенциально неэтичной или ненадлежащей деловой практике своему непосредственному руководителю или должностному лицу, либо в подразделения безопасности, комплаенс и управления персоналом. Кроме этого, любое стороннее лицо, не являющееся работником Общества, но знающее о вышеуказанных нарушениях, также может сообщить о них в вышеперечисленные структурные подразделения Общества.

59. Сообщить информацию возможно:

1) по телефону доверия АО «Народный Банк Казахстана» «Халык-инфо»: +7 (727) 2596878;

2) через мессенджеры WhatsApp/Telegram по номеру +7 (778) 9785418;

3) на электронный адрес: [helpline@halykbank.kz](mailto:helpline@halykbank.kz).

60. При этом Общество, в целях защиты информаторов, гарантирует конфиденциальность и анонимность (при необходимости) обращения в рамках действующего законодательства Республики Казахстан. Общество запрещает преследовать любое лицо, на разумных основаниях сообщающее о предполагаемом нарушении законодательства Республики Казахстан, настоящего Кодекса и внутренних нормативных документов Общества или о потенциально неэтичной или ненадлежащей деловой практике.

61. Если работник Общества или стороннее лицо, сообщившие о нарушениях, считают, что подверглись преследованию или акту возмездия за сообщение или намерение сообщить о фактическом или потенциальном нарушении, то им необходимо незамедлительно проинформировать об этом любого работника подразделения безопасности.

### § 2. Обучение

62. Чтобы помочь нашим работникам правильно выполнять свою работу, руководствуясь нормами настоящего Кодекса, мы проводим обучение, в ходе которого в доступной форме разъясняем его положения.

### § 3. Мониторинг исполнения настоящего Кодекса

63. Мониторинг соблюдения принципов и положений настоящего Кодекса осуществляет подразделение управления персоналом. При нарушении соблюдения принципов и

положений настоящего Кодекса руководители структурных подразделений Общества обязаны незамедлительно информировать об этом подразделение управления персоналом.

64. В случае выявления нарушений по соблюдению принципов и положений настоящего Кодекса, подразделение управления персоналом не реже 1 (одного) раза в год формирует отчет по форме согласно Приложению к настоящему Кодексу и выносит его на рассмотрение Комитетом Совета директоров Общества по вопросам кадров и вознаграждений, социальным вопросам (далее – Комитет по кадрам) .

### ГЛАВА 10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

65. Утверждение Кодекса, а также внесение в него изменений и дополнений осуществляется в соответствии с общепризнанными принципами нормами международного права, законодательством Республики Казахстан по решению Совета директоров Общества на основании рекомендации Комитета по кадрам и ходатайства Правления Общества.

66. Вопросы о совершенствовании этических стандартов, направленных на повышение корпоративной культуры в Обществе, рассматривает Комитет по кадрам предварительно с выдачей рекомендаций Совету директоров Общества.

67. Если в результате изменения законодательства Республики Казахстан, отдельные нормы настоящего Кодекса вступят с ними в противоречие, данные нормы Кодекса утрачивают силу и до момента внесения соответствующих изменений в настоящий Кодекс необходимо руководствоваться действующим законодательством Республики Казахстан.

68. Критериями результативности бизнес-процесса является отсутствие фактов несоблюдения работниками Общества принципов и положений настоящего Кодекса.

69. Все вопросы, не урегулированные в настоящем Кодексе, регулируются действующим законодательством Республики Казахстан.

70. Нормативные ссылки:

1.	Требование о наличии документа	Да <i>Правила взаимодействия АО «Народный Банк Казахстана» с подотчетными организациями</i>
2.	Требование к содержанию и оформлению документа	Да <i>Правила управления документацией и записями в АО «Страховая компания «Халык» (ОП-011)</i>
3.	Перечень использованных документов	Да <i>Кодекс этики и делового поведения в АО «Народный Банк Казахстана»</i>

Приложение  
к Кодексу этики и делового поведения  
в АО «Страховая компания «Халык»,  
утвержденному решением Совета директоров  
№ 31 от «01» сентября 2023 года

**Отчет о нарушении принципов и положений Кодекса этики и делового поведения  
в АО «Страховая компания «Халык»  
за период \_\_\_\_\_**

№ ш/п	Нарушение Кодекса этики и делового поведения в АО «Страховая компания «Халык»	Нарушенный принцип, пункт	Способ и дата обнаружения	Мероприятия, выполненные для разрешения и предупреждения нарушения

