

**Приложение 1
к Решению Совета директоров
АО «Казакхтелеком»
от «28» мая 2019 года, протокол №14**

**КОДЕКС ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА
«КАЗАХТЕЛЕКОМ»**

СОДЕРЖАНИЕ

Раздел 1. Основные положения Кодекса деловой этики АО «Казахтелеком»

1. Общие положения
2. Термины и определения
3. Цели и задачи Кодекса
4. Принципы деловой этики
5. Основные принципы предотвращения конфликта интересов
6. Ценности

Раздел 2. Нормы деловой этики

7. Внутренние взаимоотношения
8. Внешние отношения
9. Конфиденциальная информация, персональные данные
10. Защита и использование имущества

Раздел 3. Ответственность

Раздел 4. Заключительные положения

Приложение: Обязательство о принятии и соблюдении Кодекса деловой этики АО «Казахтелеком»

РАЗДЕЛ 1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ КОДЕКСА ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ АО «КАЗАХТЕЛЕКОМ»

1. Общие положения

1. Настоящий Кодекс деловой этики акционерного общества «Казакхтелеком» (далее – Кодекс), разработан в соответствии с положениями законодательства Республики Казахстан, с учетом требований Международной организации труда, Устава, Кодекса корпоративного управления и иных внутренних документов АО «Казакхтелеком» (далее – Общество) и представляет собой свод правил и принципов, которыми руководствуются все работники Общества.

2. Общество принимает и следует требованиям настоящего Кодекса во взаимоотношениях с акционерами, должностными лицами и работниками Общества, другими заинтересованными лицами и обществом в целом, для принятия корпоративных решений как стратегически важных, так и в повседневных ситуациях, с которыми сталкиваются должностные лица и работники Общества.

2. Термины и определения

3. В настоящем Кодексе используются следующие термины и определения:

1) должностное лицо – член Совета директоров, член Правления Общества;

2) заинтересованное лицо – юридическое либо физическое лицо, реализация прав которого связана с деятельностью Общества;

3) имидж – устойчивое представление клиентов, партнеров и общественности о престиже Общества, качестве его услуг и репутации;

4) клиент – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами Общества;

5) конфиденциальная информация – информация, которая имеет действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности ее третьим лицам, отсутствия к ней доступа на законном основании, и в силу того, что обладатель данной информации принимает меры к охране ее конфиденциальности;

6) конфликт – взаимодействие людей, имеющих несовместимые, противоречащие цели или способы достижения этих целей;

7) конфликт интересов – ситуация, когда личные интересы одного или нескольких работников или членов их семей вступают в противоречие с интересами Общества;

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

9) руководство - в данном Кодексе применяется в отношении работников Общества, занимающих должности Управляющих директоров, руководителей структурных подразделений, Главных бухгалтеров, руководителей филиалов Общества либо лиц, исполняющих их обязанности.

10) Омбудсмен - работник Общества, назначаемый Советом директоров Общества, осуществляющий функции по оказанию содействия в предупреждении и разрешении конфликтов в социально-трудовых отношениях защите прав и законных интересов работников Общества, установлению и развитию корпоративных ценностей и соблюдения деловой этики.

3. Цели и задачи Кодекса

4. Целью настоящего Кодекса является развитие корпоративной культуры в Обществе и построение эффективного взаимодействия с заинтересованными лицами путем применения практики делового поведения.

5. Задачами Кодекса являются создание необходимых условий, направленных на достижение баланса интересов Общества и работников, клиентов, деловых партнеров, акционеров, заинтересованных лиц и уполномоченных государственных органов, способствующих повышению эффективности производства, формированию и развитию позитивного имиджа Общества на Казахстанском рынке телекоммуникационных услуг.

4. Принципы деловой этики

6. Принципами деловой этики Общества являются:

1) соблюдение законодательства - выполнение требований действующего законодательства и внутренних документов Общества, разработанных с учетом норм законодательства, в полном объеме;

2) справедливость – этичное отношение к работникам, клиентам и заинтересованным лицам;

3) добросовестность – соответствие высоким стандартам деловой этики и способствование разрешению явных и неявных конфликтов интересов, возникающих в результате взаимного влияния личной и профессиональной деятельности, обеспечение защиты, сохранности, надлежащего и добросовестного использования активов Общества;

4) прозрачность - стремление к максимальной прозрачности, открытости и надежности информации об Обществе, его достижениях и результатах деятельности;

5) ответственность – ответственное отношение к взятым обязательствам, установленным требованиями законодательства Республики Казахстан, договорным отношениям, обычаям делового оборота и морально-

нравственным принципам. Общество осознает социальную ответственность перед государством и обществом;

б) компетентность и профессионализм – обладание работниками Общества соответствующим образованием, опытом работы, умением принимать взвешенные и ответственные решения. Общество создает для своих Работников условия для повышения уровня профессиональных знаний и навыков, реализации профессиональных, творческих способностей, развития потенциала и возможности карьерного роста;

7) доверие – приверженность культуре взаимопомощи и доверия;

8) меритократия - справедливость и объективность в оценке вклада и достижений каждого.

5. Основные принципы предотвращения конфликта интересов

7. В целях предотвращения конфликта интересов Общество руководствуется следующими принципами:

1) приоритет интересов Общества – работники Общества (включая должностных лиц) должны принимать решения и совершать иные действия, руководствуясь законодательством Республики Казахстан с учетом интересов Общества, игнорируя соображения личной выгоды;

2) персональная ответственность – работники Общества (включая должностных лиц) несут полную ответственность за решение вопросов, связанных с их частными интересами таким образом, чтобы в максимальной степени избегать конфликта интересов, возникающего в связи с назначением на должность и последующим пребыванием на ней.

8. Для предотвращения конфликта интересов работники Общества (включая должностных лиц) обязаны:

1) не составлять конкуренции Обществу и/или не пользоваться в своих интересах или для извлечения личной выгоды возможностями, которые ему предоставлены Обществом, его должностным положением и/или информацией, полученной им вследствие исполнения должностных обязанностей;

2) воздерживаться от принятия непосредственного участия в рассмотрении и принятии решений по любым отношениям между Обществом и им самим, его супругой (супругом) и их близкими родственниками или организациями, с которыми он и близкие родственники связаны;

3) воздерживаться от принятий участия в какой-либо деятельности или решений, которые могут потенциально привести к конфликту интересов;

4) прилагать все усилия к тому, чтобы возникающие конфликты разрешались в рамках законодательства, с учетом законных интересов сторон, вовлеченных в конфликт;

5) не принимать какие-либо подарки или использовать выгоды, связанные с его деятельностью в Обществе, от любых других третьих лиц, а также получать какие-либо доходы или выгоды в качестве поощрения за

выполнение функциональных обязанностей, за исключением доходов, получаемых непосредственно от Общества;

б) не принимать участие в принятии решений по вопросам, касающимся отношений Общества с третьими лицами, которые являются бывшими или потенциальными будущими работодателями работника, если иное прямо не разрешено работникам;

7) не оказывать какого-либо воздействия на принятие решений относительно назначений работников по службе, повышения им заработной платы и т.д. со стороны должностных лиц и руководства Общества в случае, если работник является его родственником.

6. Ценности

9. основополагающими корпоративными ценностями, на основе которых формируется деятельность Общества, являются порядочность, надежность и профессионализм его работников в отношении к заинтересованным лицам и Обществу в целом.

10. В Обществе действуют 5 корпоративных ценностей. Они объединены одним словом – CREDO и включают в себя следующие важные для каждого работника Общества утверждения и ориентиры:

1) Client/ клиент

Превосходить ожидания клиента, это:

стремиться точно и полно удовлетворять потребности внешних и внутренних клиентов;

постоянно совершенствовать клиентский сервис, опираясь на обратную связь с клиентом;

быть на шаг впереди — предвосхищать ожидания клиента, приятно удивлять его;

2) Responsibility/Ответственность за результат

Взял на себя обязательство - отвечаешь за результат. Ответственность за результат, это:

нести личную ответственность за финальный результат;

проявлять самостоятельность в принятии решений;

ориентироваться на результат, а не на процессы;

3) Entrepreneurship / Предпринимательский дух/инициатива

Лидер рынка должен иметь предпринимательскую смелость.

Иметь предпринимательский дух, проявлять предпринимательскую инициативу, это:

смело выдвигать новые идеи, быть готовыми рисковать и выигрывать;

быть амбициозными, стремиться к свершениям;

постоянно искать новые возможности для развития бизнеса;

4) Digital culture/Цифровая культура

Цифровые коммуникационные технологии должны быть в работе и в жизни.

Цифровая культура, это:
быть открытыми новому и стремиться к развитию;
действовать новаторски (менять бизнес с помощью цифровых технологий);

быть готовыми к изменениям;

5) Outstanding decisions / Выдающиеся решения

Успех бизнеса зависит от качества принимаемых решений.

Принимая решения, необходимо учитывать интересы всех сторон и всё разнообразие факторов, а именно:

использовать нестандартные подходы к решению задач;

поддерживать баланс IQ + EQ + DQ* — принимать решения, объединяя логику, знание новых технологий, социальные и психологические тренды нового мира.

* IQ + EQ + DQ – интеллект, эмоциональный интеллект, цифровой интеллект

Раздел 2. НОРМЫ ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ

7. Внутренние взаимоотношения

11. К основным обязательствам Общества по соблюдению норм деловой этики относятся:

1) уважение достоинства, прав и личной свободы человека, доверительное отношение к работникам с предоставлением каждому равных возможностей для реализации собственного потенциала;

2) исключение любых форм дискриминации или притеснений на рабочем месте, оскорбительного или неприемлемого поведения, с позиции общечеловеческих морально-этических ценностей;

3) выполнение своих обязательств перед работниками;

4) делегирование необходимых полномочий каждому работнику для исполнения должностных обязанностей;

5) недопущение попыток вмешательств личных, дружеских, семейно-родственных отношений в реализацию соблюдения принципа предоставления равных возможностей, их влияния на принятие работником эффективных решений;

6) недопущение конфликта интересов;

7) создание условий для профессионального развития работников, с целью повышения качества выполняемой работы и достижения поставленных целей;

8) оценка по достоинству вклада работников, предусматривая их повышение за достигнутые успехи в работе.

12. Обязанности Членов Правления, руководства и работников Общества:

1) соблюдать нормы законодательства Республики Казахстан, настоящего Кодекса, этических стандартов и общепринятых норм деловой этики, выполнять решения Общего собрания акционеров и Совета директоров, Правления, а также другие внутренние документы, касающиеся деятельности Общества;

2) представлять и защищать интересы Общества, вносить свой вклад в достижение стратегических целей Общества, нести персональную ответственность за качество и результаты своей работы;

3) добросовестно выполнять профессиональные функции, избегая конфликтов, действуя в интересах Общества и акционеров;

4) нести ответственность за исполнение обязательств, установленных настоящим Кодексом вне зависимости от статуса и занимаемой должности в соответствии с Обязательством о принятии и соблюдении Кодекса деловой этики АО «Казахтелеком», согласно приложению к настоящему Кодексу;

5) быть вежливыми и корректными, уважать честь и достоинство коллег и других лиц, не допуская проявлений дискриминации по мотивам происхождения, социального, должностного и имущественного положения, пола, расы, национальности, языка, религиозных и иных убеждений, местожительства или по любым другим обстоятельствам, в соответствии с Конституцией Республики Казахстан;

6) проявлять скромность, руководствоваться при исполнении должностных обязанностей интересами Общества, исключая заинтересованность и использование служебного положения в личных целях, считать неприемлемым присвоение материальных и нематериальных активов/благ Общества;

7) немедленно сообщать Службе комплаенс о любой личной коммерческой или другой заинтересованности (прямой или косвенной) в сделках, договорах, проектах, связанных с Обществом, в установленном порядке;

8) уважительно относиться к государственному и другим языкам, традициям и обычаям народа, проживающего в Казахстане;

9) создавать устойчивый позитивный морально-психологический климат в коллективе и корпоративный дух Общества, исключив возникновение конфликтных ситуаций;

10) своевременно предоставлять друг другу достоверную информацию с соблюдением норм конфиденциальности, предусмотренных требованиями законодательства и внутренних документов Общества;

11) не допускать проявлений бюрократизма и волокиты при рассмотрении обращений граждан и юридических лиц, принимать по ним необходимые меры и в установленные сроки предоставлять ответ.

13. Обязанности Членов Правления и руководства Общества:

1) принимать управленческие решения, соответствующие требованиям настоящего Кодекса, личным примером демонстрировать приверженность

этическим нормам, установленным в Обществе и отраженным в настоящем Кодексе;

2) проявлять «нулевую терпимость» к любым проявлениям коррупции со стороны должностных лиц и работников Общества;

3) развивать наставничество, способствовать сплоченности коллектива как команды, объединенной общими целями, ценностями и принципами;

4) своевременно информировать о возможной личной причастности к рассматриваемому вопросу и не принимать участия в обсуждении и голосовании по вопросам, в положительном решении которых имеется личная заинтересованность;

5) не допускать по отношению к подчиненным необоснованных обвинений;

6) не понуждать подчиненных к совершению противоправных проступков или поступков, несовместимых с общепринятыми морально-этическими нормами;

7) добросовестно выполнять свои функциональные обязанности категорически отвергая порочную практику получения (дарения) подарков, противоправного получения (предоставления) имущественных благ и преимуществ;

8) действовать в интересах Общества в отношениях с работниками, клиентами, поставщиками, деловыми партнерами, акционерами, заинтересованными лицами и уполномоченными государственными органами;

9) руководствоваться при принятии решений принципами прозрачности и адекватности.

14. Обязанности работников Общества:

1) повышать профессиональную компетентность, изучать последние достижения в области новых технологий;

2) не допускать конфликта интересов при работе с клиентами, партнерами, акционерами, поставщиками, конкурентами по бизнесу и иными лицами;

3) передавать коллегам положительный опыт своей работы и приобретенные знания;

4) придерживаться правил поведения в коллективе, культуры ведения телефонных разговоров, норм делового стиля в одежде во время исполнения своих служебных обязанностей в соответствии с положениями внутренних документов Общества;

5) сообщать в Службу комплаенс (либо посредством «Горячей линии») о фактических или предполагаемых нарушениях законодательства, регуляторных требований, внутренних документов Общества, со стороны лиц, действия/бездействия которых могут повлечь нанесение материального, либо репутационного ущерба Обществу.

15. Взаимодействие с Омбудсменом и Службой комплаенс осуществляется в соответствии с настоящим Кодексом и другими внутренними документами Общества.

16. По вопросам этического характера, касающимся положений настоящего Кодекса, а также по фактам правонарушений и иных противоправных действий руководители и работники Общества вправе обращаться в Службу комплаенс для принятия соответствующих мер, при этом права работников, обратившихся с заявлением не должны ущемляться.

17. Заинтересованные лица имеют право через Омбудсмана сообщать Совету директоров о незаконных и неэтичных действиях Членов Правления без ущемления их прав в случае такого сообщения.

18. При рассмотрении негативной ситуации этического характера, а также фактов коррупционных и других противоправных действий Служба комплаенс основывается только на проверенных фактах и достоверной информации.

19. Все факты нарушения этических норм, в соответствии с настоящим Кодексом, а также факты коррупционных и других противоправных действий должны рассматриваться в соответствии с нормами законодательства Республики Казахстан и внутренних документов Общества.

8. Внешние отношения

20. Во взаимоотношениях с государственными органами Общество:

1) соблюдает нормативные правовые акты Республики Казахстан, акты государственных органов, международные договоры, ратифицированные Республикой Казахстан, касающиеся деятельности Общества, Устав Общества и иные внутренние документы, регламентирующие деятельность Общества, а также положения Кодекса корпоративного управления;

2) прилагает все усилия по исключению возможностей возникновения коррупционных и других противоправных действий, как со стороны государственных органов, так и со стороны руководителей и работников Общества;

3) руководствуется принципами партнерства, уважения и конструктивного развития.

21. Во взаимоотношениях с акционерами и другими заинтересованными лицами, Общество:

1) руководствуется нормами законодательства Республики Казахстан, Уставом Общества и положениями Кодекса корпоративного управления, принципами прозрачности, подотчетности и ответственности, а также принципом защиты и уважения прав и законных интересов своих акционеров;

2) признает и уважает права акционеров и других заинтересованных лиц и стремится к сотрудничеству с ними в целях развития своей деятельности и обеспечения финансовой устойчивости;

3) предоставляет акционерам и заинтересованным лицам возможность получения компенсации за нарушение их прав в случаях, предусмотренных законодательством.

22. Общество осуществляет взаимоотношения с дочерними, зависимыми организациями в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, положениями Устава Общества и других внутренних документов Общества, а также Уставами дочерних и зависимых организаций, Кодекса корпоративного управления и настоящего Кодекса.

23. Во взаимоотношениях с инвесторами, клиентами, поставщиками, деловыми партнерами и другими третьими лицами Общество:

1) заинтересовано в устойчивом расширении своей деятельности и взаимодействии с партнерами;

2) стремится к долгосрочному и взаимовыгодному сотрудничеству, основанному на уважении, доверии, честности и справедливости;

3) соблюдает стандарты, принятые в области представления международных телекоммуникационных услуг;

4) ориентируется на потребности клиентов и гарантирует высокое качество предоставляемых услуг;

5) соблюдает условия контрактов/договоров с деловыми партнерами и выполняет свои обязательства по отношению к ним, а также ожидает реализацию обязательств от своих партнеров;

6) не допускает предоставления деловым партнерам необоснованных льгот и привилегий;

7) стремится быть организацией, где обслуживание клиентов превосходит их ожидания, понимая их настоящие и будущие потребности, отвечая требованиям потребителей и стараясь превзойти ожидания потребителей, гибко и быстро реагируя на возможности рынка, повышая результативность в использовании ресурсов организации для увеличения удовлетворенности потребителя, увеличивая лояльность потребителя, ведущую к продолжительному сотрудничеству;

8) при организации совместных предприятий, осуществлении слияний и поглощений Общество информирует о своей приверженности комплаенс и соблюдению законодательства Республики Казахстан и ожидает от делового партнера аналогичной приверженности;

9) выбирает поставщиков открыто, отдавая предпочтение наиболее выгодной цене, качеству товаров/услуг и хорошей деловой репутации поставщика;

10) не сотрудничает с третьими лицами, имеющими сомнительную деловую репутацию;

11) в целях снижения рисков коррупции и мошенничества проводит проверку благонадежности клиентов, контрагентов и поставщиков товаров/услуг.

24. В Компании допускаются представительские мероприятия при взаимоотношениях с третьими лицами, только если они соответствуют следующим критериям:

бизнес-завтраки, обеды, ужины и представительские мероприятия стоимостью, не превышающей установленные в Компании лимиты на подобные расходы, при условии, что цель встречи или посещения мероприятия является деловой.

25. В отношениях с гражданами и юридическими лицами работники Общества (включая Членов Правления) должны способствовать укреплению доверия к Обществу, формированию его позитивного имиджа, не допуская проявлений бюрократизма и волокиты при рассмотрении их обращений.

26. В социальных отношениях Общество:

1) применяет прозрачные механизмы финансирования мероприятий социальной направленности;

2) считает своим гражданским долгом принимать участие в общественных процессах, происходящих в Казахстане и в мире, как посредством участия в социально ориентированных государственных программах, так и путем реализации собственных инициативных проектов;

3) рассматривает себя как неотъемлемый элемент общественной среды, в которой он работает и с которой он стремится наладить прочные отношения, основанные на принципах уважения, доверия, честности и справедливости;

4) оказывает социальную поддержку пенсионеров Общества. Ежегодно предусмотрено оказание им адресной благотворительной помощи, проведение встреч к профессиональному празднику связистов и ко Дню пожилого человека. Кроме того, ежегодно ко Дню Победы выделяются средства для поощрения ветеранов Великой Отечественной войны и тружеников тыла, состоящих на учете в Компании;

5) стремится поддерживать программы, направленные на развитие физической культуры и спорта;

6) поддерживает мероприятия по охране окружающей среды и стремится к соответствию своей деятельности требованиям законодательства об охране окружающей среды.

27. Общество стремится к высоким этическим стандартам в отношениях с общественностью и средствами массовой информации, не допускает распространения недостоверной некорректной информации, сокрытия или искажения фактов в публикациях и выступлениях руководителей, в своих информационных, рекламных или других материалах по связям с общественностью.

9. Конфиденциальная информация, персональные данные

28. Работникам Общества (включая должностных лиц) предоставляется доступ к конфиденциальной информации, являющейся собственностью Общества, в некоторых случаях - к информации, принадлежащей третьим лицам в пределах установленных полномочий (финансовые сведения, информация о клиентах и их контактные данные, другие сведения) и с учетом требований о защите персональных данных.

29. Работники Общества (включая должностных лиц) обязаны обеспечить защиту конфиденциальной информации и персональных данных и не допускать ее использования в корыстных и иных личных целях. Использование конфиденциальной информации и персональных данных для получения личной выгоды является нарушением корпоративной этики и Положения о коммерческой тайне Общества.

30. В соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и внутренних документов Общества работникам (включая должностных лиц) запрещается разглашать коммерческую, служебную и иную охраняемую законом тайну.

31. Работники Общества должны соблюдать правила и процедуры, предусмотренные внутренними документами Общества и обеспечивающие режим безопасности при работе с конфиденциальной информацией, а также с персональными данными.

10. Защита и использование имущества

32. Работники Общества (включая должностных лиц) должны обеспечивать защиту и сохранность имущества и ресурсов Общества, а также их надлежащее и эффективное использование.

РАЗДЕЛ 3. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

33. Настоящий Кодекс является обязательным к соблюдению всеми работниками Общества (включая должностных лиц). За нарушение требований, предусмотренных настоящим Кодексом, к любому работнику Общества, независимо от занимаемой должности, могут быть применены соответствующие виды дисциплинарных взысканий в порядке, предусмотренном Трудовым кодексом Республики Казахстан.

34. Кодекс является открытым документом и свободно распространяется Обществом среди работников, акционеров, клиентов, партнеров и других заинтересованных лиц.

РАЗДЕЛ 4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

35. Кодекс деловой этики АО «Казахтелеком» утверждается Советом директоров Общества.

36. По мере необходимости в настоящий Кодекс в установленном порядке могут вноситься изменения и дополнения.

ОБЯЗАТЕЛЬСТВО

**о принятии и соблюдении Кодекса деловой этики АО
«Казахтелеком»**

Я, _____,

(Ф.И.О., должность, наименование структурного подразделения)

ознакомившись с Кодексом деловой этики АО «Казахтелеком» (далее – Кодекс), с его целями и задачами, принципами и ценностями АО «Казахтелеком» в отношении корпоративной деловой этики и поведения, выражаю согласие с нормами, установленными Кодексом, и беру на себя обязательство выполнять требования Кодекса и руководствоваться ими в своей профессиональной деятельности.

Я принимаю персональную ответственность за нарушение положений Кодекса, а также обязуюсь выполнять его в полной мере.

Подпись работника _____

Дата _____