

**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, соответствующее 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 \_\_\_\_\_