



АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «FORTEBANK»

**УТВЕРЖДЕН**  
решением Совета директоров  
АО "ForteBank"  
от "29" октября 2024 года  
(протокол № 25 (з))

**Введен в действие**  
с "05" ноября 2024 года

**КОДЕКС КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ**  
*(извлечение)*

г.Астана, 2024 год

Кодекс корпоративной этики (далее – Кодекс) разработан в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и внутренних документов АО "ForteBank" (далее – Банк) с учетом международных стандартов, практик корпоративного управления и деловой этики и представляет собой свод норм и принципов развития внутренней корпоративной культуры, формирования правовой и этической основы поведения работников Банка, а также их эффективного взаимодействия со всеми заинтересованными сторонами.

## Статья 1. Общие положения

1. Кодекс определяет стандарты профессиональной этики Банка и его дочерних организаций, призванные помочь работникам Банка и его дочерних организаций принимать взвешенные и этичные решения как в ежедневной работе, так и в нестандартных и содержащих значительные риски ситуациях.
2. Целью Кодекса является:
  - 1) поддержание высокого уровня доверия к Банку и его дочерним организациям всеми заинтересованными сторонами, а также укрепление его репутации как честного и открытого участника финансового рынка;
  - 2) обеспечение надлежащего качества обслуживания клиентов Банка и поддержание высокого уровня их лояльности;
  - 3) поддержание имиджа Банка как ответственного работодателя с высокими этическими принципами;
  - 4) поддержание высокого уровня корпоративной культуры, основанной на высоких этических стандартах и корпоративных компетенциях, поддержание в коллективе атмосферы доверия, взаимного уважения и порядочности, положительной синергии;
  - 5) постоянное профессиональное и личностное развитие и совершенствование работников Банка и работников его дочерних организаций.
3. Положения Кодекса распространяются на всех работников Банка и его дочерних организаций вне зависимости от занимаемой должности, стажа работы и применяются в ежедневной работе. Кодекс является обязательным для ознакомления и исполнения всеми работниками Банка и работниками его дочерних организаций.
4. Работники Банка и работники его дочерних организаций должны руководствоваться в своей работе принципами и нормами корпоративной этики, определенными Кодексом, а также способствовать его пониманию другими работниками Банка и работниками его дочерних организаций.
5. Кодекс является публичным документом, извлечения из которого размещаются на сайте Банка – [www.forte.kz](http://www.forte.kz), и призван ознакомить все заинтересованные стороны с его положениями, которые обеспечат им единое понимание принципов и стандартов корпоративной этики, направленные на достижение результатов этичной и добросовестной работы.
6. Совет директоров Банка обеспечивает наличие эффективных принципов и практик управления рисками, возникающими в результате привлечения внешних подрядчиков (аутсорсинг).

## Статья 2. Термины и определения

1. В Кодексе и для его целей используются следующие основные термины и определения:
  - 1) **абьюзивные действия** – действия, которые ведут к нарушению личных границ другого человека, унижению, жестокости в общении с целью подавления его эмоционально и психологически;
  - 2) **добросовестность** - следование этическим принципам в профессиональной деятельности и повседневной жизни, соблюдение прав и законных интересов всех заинтересованных сторон при исполнении ими должностных обязанностей;
  - 3) **заинтересованные стороны** - клиенты, работники Банка и работники его дочерних организаций, социальное общество, акционеры, поставщики, деловые партнеры и другие лица и субъекты, в той или иной степени вовлеченные в деятельность Банка, заинтересованные во взаимодействии с ним, имеющие влияние на Банк или испытывающие влияние со стороны Банка;

- 4) **конфиденциальная информация** - совокупность сведений, составляющих коммерческую, банковскую, служебную и иную охраняемую законом тайну, разглашение или утрата которых может нанести ущерб интересам Банка и/или его дочерних организаций;
- 5) **корпоративная этика** – система правил поведения внутри Банка и его дочерних организаций;
- 6) **применимые законы** – законодательство Республики Казахстан и иностранных государств, оказывающее влияние на деятельность Банка и его дочерних организаций;
- 7) **притеснение** – поведение, направленное на унижение, оскорбление, запугивание или ущемление достоинства человека, создающее враждебную, унижительную или оскорбительную обстановку в коллективе;
- 8) **этика** – система нравственных и моральных ценностей, являющаяся основой корпоративного поведения работников Банка и его дочерних организаций в отношениях друг с другом и иными заинтересованными сторонами.

### Статья 3. Принципы и стандарты корпоративной этики

1. Соблюдение этических принципов является неотъемлемым условием долгосрочного успеха Банка и его дочерних организаций. Все работники должны следовать высоким стандартам личного поведения, стандартам корпоративного дресс-кода и соответствовать корпоративным ценностям и требованиям внутренних документов Банка. Высокие стандарты личного поведения подразумевают следование работников принципам честности, добросовестности, справедливости, беспристрастности и уважения к окружающим. Соблюдение высоких стандартов корпоративной этики и поддержание деловой репутации Банка и его дочерних организаций — одна из важных задач их работников. В процессе исполнения своих должностных обязанностей все работники должны постоянно руководствоваться этическими принципами и настоящим Кодексом.
2. Корпоративная этика и культура работников Банка и его дочерних организаций базируется на следующих принципах и стандартах:
  - 1) **принцип соблюдения законности:** Банк и его дочерние организации работают в полном соответствии с применимыми законами и требуют его неукоснительного соблюдения от всех своих работников;
  - 2) **принцип честности:** Банк и его дочерние организации всегда честны со всеми заинтересованными сторонами, не используют неэтичных способов ведения бизнеса. Все действия и решения работников Банка и работников его дочерних организаций должны основываться на честности, объективности и беспристрастности. Банк и его дочерние организации не приемлют любые формы обмана, манипуляций и предвзятости;
  - 3) **принцип открытости:** Банк и его дочерние организации обеспечивают доступ к необходимой информации для всех заинтересованных сторон, поддерживая открытый диалог и обмен информацией. Решения работников Банка и работников его дочерних организаций, затрагивающие интересы заинтересованных сторон, должны быть прозрачными и объяснимыми. Важно, чтобы все участники были осведомлены о правилах, процедурах и причинах принимаемых решений. Банк обеспечивает полное и своевременное раскрытие информации в финансовой и нефинансовой отчетности;
  - 4) **принцип справедливости:** Банк и его дочерние организации обеспечивают равное и непредвзятое отношение ко всем заинтересованным сторонам. Работники Банка и его дочерних организаций обязаны обеспечивать законность и справедливость при принятии решений;
  - 5) **принцип ответственности:** Банк и его дочерние организации являются ответственными работодателями, партнерами и участниками социального общества, что подразумевает обязательство каждого работника Банка и его дочерних организаций в целом принимать и выполнять свои обязательства честно, прозрачно и профессионально;
  - 6) **принцип взаимного уважения:** Банк и его дочерние организации требуют от своих работников проявления взаимного уважения и уважения ко всем заинтересованным сторонам;

- 7) **принцип нулевой терпимости к любым проявлениям и формам дискриминации и притеснения:** Банк категорически не приемлет несправедливого или предвзятого отношения по признаку расы, пола, возраста, этнической принадлежности, религии, сексуальной ориентации, инвалидности или любого другого признака, не связанного с его профессиональными качествами, а также любого рода притеснения, включая сексуальные.

#### Статья 4. Нормы корпоративной этики

1. Нормы этического поведения являются неотъемлемой частью корпоративной культуры Банка и его дочерних организаций и призваны служить ориентиром для всех работников в их ежедневной деятельности.

2. Корпоративная этика построена на соблюдении следующих норм:

- 1) Соблюдение применимых законов.

Каждый работник Банка и работники его дочерних организаций должны неукоснительно соблюдать применимые законы и требования внутренних документов Банка, в том числе регулирующих вопросы противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, а также международные санкции и законодательство иностранных государств, оказывающие влияние на деятельность Банка.

Не допускается нарушение требований внутренних документов и применимых законов работниками Банка и работниками его дочерних организаций. Не допускаются предложения работников своим коллегам, клиентам, потенциальным и действующим партнерам, а также поручения руководителей любого уровня, нарушающие или потенциально нарушающие требования применимых законов, противоречащие положениям Кодекса, принципам деловой этики или иным правилам Банка.

Банк и его дочерние организации ожидают от своих контрагентов неукоснительного соблюдения требований применимых законов и соблюдения международных санкций.

- 2) Недопущение конфликта интересов с участием работников Банка и работников его дочерних организаций.

Каждый работник Банка и работники его дочерних организаций при выполнении должностных обязанностей должны предпринимать все возможные усилия для недопущения и/или исключения конфликта интересов.

Не допускается, чтобы личные интересы работника или третьих лиц влияли на объективность и беспристрастность профессиональных суждений и противоречили интересам Банка, его дочерних организаций и/или клиентов, партнеров и иных заинтересованных сторон.

Банк признает право работников заниматься предпринимательской деятельностью, если она не влияет на выполнение должностных обязанностей, не наносит ущерб имиджу и интересам Банка, его дочерних организаций и осуществляется в свободное от работы время, за пределами территории Банка при наличии согласия от работодателя.

Не допускается продвижение своих товаров и/или услуг с использованием занимаемого положения, а также деловых связей и возможностей Банка и его дочерних организаций.

Не допускается прием на работу лиц, состоящих в близком родстве, являющихся супругами и/или родственниками, на должности, находящиеся в прямом подчинении друг у друга.

Приведенные примеры конфликта интересов не являются исчерпывающими. Должностные лица и работники Банка самостоятельно оценивают наличие конфликта интересов, в том числе потенциального, и в других, аналогичных по смыслу ситуациях, с последующим направлением информации по каналам связи, указанным в пункте 2 статьи 5 и/или во внутреннем документе Банка "Политика управления конфликтами интересов".

- 3) Соблюдение правил делового поведения, внутренних бизнес-коммуникаций и установленного дресс-кода.

Работники Банка и работники его дочерних организаций должны соблюдать общепринятые принципы и нормы нравственности и морали, а также осознавать влияние своих действий на имидж и репутацию Банка и его дочерних организаций. Работники Банка и работники его дочерних организаций ответственны за

профессиональное поведение как на рабочем месте, так и за пределами Банка и его дочерних организаций. Работники Банка и работники его дочерних организаций придерживаются уважительной и доброжелательной манеры общения с коллегами, клиентами, партнерами и иными заинтересованными сторонами, в том числе по телефону, на встречах в формате онлайн и оффлайн.

Работники Банка и его дочерних организаций должны соблюдать правила личной гигиены и чистоту в общих зонах офиса в целях поддержания комфортных условий на рабочем месте.

Не допускается обсуждение личных или профессиональных качеств коллег, влияющих на их честь и достоинство либо потенциально влекущие предвзятое отношение или формирующие негативное мнение со стороны других коллег или третьих лиц, провоцирование конфликтов в коллективе, проявление несдержанности и агрессии, распространение негативной информации о Банке и его дочерних организациях, внутренних взаимоотношениях между работниками Банка и работниками его дочерних организаций, конфликтах и другой внутренней информации, имеющей неофициальный характер.

Банк не приветствует навязывания работниками Банка и работниками его дочерних организаций своих политических и/или религиозных взглядов кому бы то ни было.

Банк и его дочерние организации ожидают от своих работников соблюдения корпоративного дресс-кода как проявление уважения к работодателю, клиентам и иным заинтересованным сторонам, приверженности корпоративным ценностям и корпоративной культуре Банка, а также создания профессиональной атмосферы и поддержания делового имиджа и бренда Банка и его дочерних организаций.

Не допускается участие работников Банка и работников его дочерних организаций в азартных играх и (или) пари, в том числе в интернет-казино и электронном казино, в залах игровых автоматов, букмекерских конторах и тотализаторах, и тем более использование для вышеуказанных целей текущих, карточных счетов и техники Банка и его дочерних организаций.

- 4) Недопущение любых форм притеснения, дискриминации и психологического давления. Работники Банка и работники его дочерних организаций должны относиться с уважением к коллегам, партнерам, клиентам и иным заинтересованным сторонам независимо от следующих факторов, включая, но не ограничиваясь: пол, род деятельности, особенности здоровья, религиозные и политические взгляды.

Банк и его дочерние организации не приемлют любой формы дискриминации по возрасту, полу, национальности, расе, политическим и религиозным взглядам, особенностям здоровья, социально-экономическому статусу и другим характеристикам, не связанным с профессиональными качествами человека и выполнением должностных обязанностей.

Не допустимы язвительные замечания, непристойные, вульгарные, грубые, жестокие, дискриминационные, агрессивные или оскорбительные выражения, жесты и формы поведения в отношении коллег, партнеров, клиентов и иных заинтересованных сторон. Категорически неприемлемы любые формы психологического давления и домогательства, предложения и действия сексуального характера, комментирование частной и сексуальной жизни или обсуждение неуместных тем с сексуальным подтекстом как на рабочем месте, так и вне его.

- 5) Соблюдение правомерного и справедливого использования служебного положения.

Работники Банка и работники его дочерних организаций должны следовать утвержденным процедурам и стандартам предоставляемых услуг при взаимодействии с коллегами, партнерами и иными заинтересованными сторонами.

Руководители должны относиться к работникам справедливо и объективно, без прямого или косвенного выражения предпочтений/неприязни по отношению к кому-либо. Руководители должны принимать решения на основе справедливой оценки работы подчиненных. Недопустимо влияние дружеских отношений с работником и/или членами его семьи на объективную оценку работника и/или результатов его работы. Недопустимо принимать решение о приеме на работу на основе дружеских отношений или личных предпочтений.

Недопустимо злоупотребление властью и использование своего служебного положения, в том числе использование работниками Банка и работниками его дочерних организаций

несовершенств бизнес-процессов, продуктов и услуг в целях личного обогащения и/или обогащения третьих лиц, а также использование продуктов и услуг Банка в личных интересах путем несправедливого преимущества перед кем-либо, мошенничества или другой формы недобросовестной деловой практики.

Недопустимо оказание давления на работников с использованием служебного положения с целью получения услуг, извлечения выгоды или использования их знаний, опыта, времени в личных целях, не имеющих отношения к выполнению прямых должностных обязанностей.

Недопустимы абьюзивные действия работников в отношении других работников.

Недопустимо влияние дружеских отношений с клиентами/потенциальными клиентами, партнерами/потенциальными партнерами и/или членами их семей на принятие решений о сотрудничестве с Банком и его дочерними организациями.

Работники структурных подразделений Банка, проводящие проверки или осуществляющие оценку работы и/или оценку работников других структурных подразделений, должны быть объективны и беспристрастны.

6) Ведение этичных внешних коммуникаций.

Работники Банка и работники его дочерних организаций своим поведением должны способствовать формированию положительного имиджа Банка и его дочерних организаций во внешней среде, стремиться повышать его, не допускать публикаций каких-либо заявлений или информации, которые могут неблагоприятно отразиться на репутации Банка и его дочерних организаций и/или повлиять на отношения Банка и его дочерних организаций с заинтересованными сторонами. Работники должны осознавать, что они представляют лицо Банка и его дочерних организаций, даже находясь за пределами Банка и его дочерних организаций, и что каждое действие работника может быть воспринято как действие Банка и его дочерних организаций в целом.

Работники Банка и работники его дочерних организаций, общаясь и размещая информацию в сети Интернет, должны проявлять ответственность и осознанность, особенно при обсуждении острых социальных, политических и/или религиозных тем. Если работники Банка и работники его дочерних организаций размещают такую информацию в личных публикациях или используют иные источники в сети Интернет и при этом прослеживается связь с Банком и его дочерними организациями, требуется указание на то, что это мнение является личной позицией работника и не имеет отношения к Банку и его дочерним организациям.

Официальную позицию от имени Банка и его дочерних организаций могут выражать только лица, наделенные для этого специальными полномочиями.

Не допускается использование конфиденциальной информации Банка и его дочерних организаций в личных коммуникациях. Не допускается самостоятельно представлять любую информацию, касающуюся деятельности Банка, его акционеров, деловых партнеров, клиентов, представительств и дочерних организаций средствам массовой информации, а также частным лицам без соответствующего разрешения руководства Банка и его дочерних организаций и без наличия необходимых полномочий.

Работникам Банка и работникам его дочерних организаций следует воздерживаться от заявлений, ставящих под сомнение профессиональное поведение банков-конкурентов, а также не обсуждать и не поддерживать подобные заявления третьих лиц.

7) Соблюдение добросовестной конкуренции и честной деловой практики.

Банк и его дочерние организации ожидают от своих работников справедливого отношения к клиентам и партнерам, соблюдения их прав и законных интересов, проявления честности в процессе достижения деловых целей. Банк осуществляет мероприятия по проверке контрагентов на благонадежность, отсутствие конфликта интересов, взаимосвязи с публичными должностными лицами и работниками Банка.

Банк и его дочерние организации уважают и соблюдают правила свободной и честной конкуренции. При установлении отношений с потенциальными партнерами/клиентами/поставщиками работники Банка и работники его дочерних организаций не должны вмешиваться и оказывать влияние на процедуру установления деловых отношений и на результаты проведения торгов. Не допускаются недобросовестные действия в отношении банков-конкурентов.

8) Неразглашение конфиденциальной информации.

Банк требует от своих работников и работников его дочерних организаций неукоснительного соблюдения требований применимых законов, а также требований внутренних документов Банка, направленных на защиту конфиденциальной информации.

Все работники Банка и работники его дочерних организаций должны сохранять конфиденциальность всей доверенной им информации, за исключением случаев, когда раскрытие информации разрешено применимыми законами.

Не допускается раскрытие банкам-конкурентам конфиденциальной информации, включая информацию, полученную от клиентов, партнеров и иных заинтересованных сторон.

Работники Банка и работники его дочерних организаций (в той мере, в какой они вовлечены в процесс раскрытия информации) должны знать и неукоснительно соблюдать требования и процедуры раскрытия информации, установленные применимыми законами и внутренними документами Банка.

3. Этичное деловое поведение служит основой для укрепления доверия. Соблюдение принципов и норм, изложенных в Кодексе, является неотъемлемой частью работы каждого работника Банка и каждого работника его дочерних организаций.

#### **Статья 5. Информирование о нарушениях. Работа с обращениями**

1. Каждая заинтересованная сторона вправе сообщить о своих опасениях, подозрениях на нарушения/нарушениях Кодекса и/или попытках склонить её к нарушениям.
2. Каналами приема обращений по вопросам этики для всех заинтересованных сторон являются:
  - 1) электронная почта [ethics@fortebank.com](mailto:ethics@fortebank.com);
  - 2) раздел "Напишите нам" с темой "Этика" на официальном сайте Банка.
3. Банк обеспечивает обязательную и беспристрастную проверку фактов, изложенных в обращениях, и реагирует на все подтвержденные факты в целях их устранения и недопущения в дальнейшем.
4. Анонимные обращения рассматриваются Банком в случае, если изложенные в них факты несут потенциальные риски для Банка и содержат потенциальные нарушения требований применимых законов и внутренних документов Банка. Банк вправе оставить без рассмотрения анонимные обращения, не содержащие сообщений о потенциальных рисках. Ответ на них не предоставляется.

#### **Статья 6. Обучение и информирование заинтересованных сторон по вопросам этики**

1. Банк непрерывно повышает уровень корпоративной культуры путем информирования и обучения работников Банка и работников его дочерних организаций.
2. Для повышения осведомленности и вовлечения работников в вопросы этики, Банк использует внутренние и внешние каналы коммуникаций и проводит следующие мероприятия (включая, но не ограничиваясь):
  - 1) публикация Кодекса на внутреннем корпоративном портале Банка, доступном для ознакомления всеми работниками Банка;
  - 2) публикация извлечений из Кодекса на официальном сайте Банка для ознакомления всеми заинтересованными сторонами.

#### **Статья 7. Ответственность и последствия**

1. Каждый работник Банка и работник его дочерних организаций несет персональную ответственность за соблюдение норм, принципов и правил, изложенных в Кодексе.
2. Всем заинтересованным сторонам, сообщившим о фактах недостатков и/или нарушений в деятельности Банка и его работников либо о подозрении на такие факты, гарантируется защита Банка от преследований или любой формы дискриминации от всех заинтересованных сторон, в том числе тех, в отношении которых поступило обращение.

**Статья 8. Заключительные положения**

1. Все работники Банка и работники его дочерних организаций несут ответственность за соблюдение принципов и требований Кодекса, а также за действия (бездействие), нарушающие эти принципы и требования.
2. Вопросы, порядок урегулирования которых не определен Кодексом, подлежат разрешению в соответствии с требованиями применимых законов и внутренних документов Банка.