



«FORTEBANK» АКЦИОНЕРЛІК ҚОҒАМЫ

БЕКІТІЛДІ

«ForteBank» АҚ Директорлар
кеңесінің шешімімен (2022 жылғы
«01» ақпандағы № 3 (з)
отырыс хаттамасы)

2022 жылғы «09» ақпаннан
бастап **қолданысқа енгізілді**

Корпоративтік этика кодексі (құжаттан үзінді)

Нұр-Сұлтан қаласы, 2022 жыл

Қызметкерлердің корпоративтік этика кодексі (бұдан әрі – Кодекс) Қазақстан Республикасының заңнамасына, корпоративтік басқарудың үздік халықаралық стандарттары мен практикасына және «ForteBank» АҚ (бұдан әрі – Банк) ішкі құжаттарына сәйкес, Банк қызметкерлерінің келісілген және тиімді қызметін қамтамасыз ету үшін, Банк клиенттеріне сапалы және инновациялық қызмет көрсетуге және қаржы нарығының басқа қатысушылары үшін сенімді серіктес имиджін сақтауға бағытталған құқықтық және этикалық негізді қалыптастыру мақсатында әзірленген.

1-бап. Жалпы ережелер

1. Кодекс Банк қызметкерлеріне күнделікті жұмыста да, стандартты емес және жоғары тәуекелі бар жағдайларда да негізделген және тиімді шешімдер қабылдауға, өр мақсаттарға қол жеткізуге және жұмыс нәтижелерін жақсартуға көмектесетін Банктегі кәсіби этика стандарттарын айқындайды.
2. Кодекстің мақсаты:
 - 1) Банктің қызметкерлері, клиенттері, серіктестері, мемлекеттік органдар және қаржы нарығының басқа да қатысушылары тарапынан Банкке деген сенімнің жоғары деңгейін қолдау, сондай-ақ қаржы нарығының адал және ашық қатысушысының беделін нығайту;
 - 2) Банктің бәсекеге қабілетті инновациялық өнімдері мен қызметтерін тиісінше және уақытында ұсыну арқылы Банктің клиенттерге қызмет көрсетуінің жоғары сапасын және клиенттердің ниеттестігін қолдау;
 - 3) комплаенс мәдениетінің жоғары деңгейін сақтау, процестерді үнемі жетілдіру, тәуекелдерді тиімді басқару, қолданыстағы заңнама талаптарының бұзылуын болдырмау;
 - 4) жоғары этикалық стандарттар мен корпоративтік құзыреттерге негізделген корпоративтік мәдениеттің жоғары деңгейін сақтау, ұжымда сенім, өзара сыйластық пен әдептілік, оң синергия атмосферасын сақтау;
 - 5) Банк қызметкерлерінің үздіксіз кәсіби және тұлғалық дамуы және жетілуі.
3. Кодекстің ережелері лауазымына қарамастан Банктің және оның еншілес ұйымдарының барлық қызметкеріне қолданылады және күнделікті жұмыста қолданылады. Кодекспен Банктің және оның еншілес ұйымдарының барлық қызметкері танысуы тиіс.
4. Банктің және оның еншілес ұйымдарының қызметкерлері өз жұмысында Кодексте белгіленген қағидаттар мен этикалық стандарттарды басшылыққа алуы, сондай-ақ Банктің басқа қызметкерлерінің оны түсінуіне ықпал етуі тиіс. Банктің құрылымдық бөлімшелерінің басшылары корпоративтік этиканы ұстанады және құрылымдық бөлімшелер қызметкерлерінің осы Кодекстің талаптарын сақтауын қамтамасыз етеді.
5. Кодекс – жария құжат, ол Банктің www.forte.kz сайтында орналастырылады және Банктің клиенттері, серіктестері, Банктің және оның еншілес ұйымдарының қызметкерлері оның ережелерімен танысуы тиіс, бұл ережелер барлық қатысушыға тиімді жұмыс нәтижелеріне қол жеткізуге бағытталған корпоративтік этиканың мәнін түсінуге мүмкіндік береді.
6. Банк Банктің құрылымдық бөлімшелері, филиалдары мен еншілес ұйымдары қызметкерлерінің этика стандарттарын сақтауын бақылау жүйесінің болуын қамтамасыз етеді.
7. Кодексте және оның мақсаттары үшін мынадай негізгі ұғымдар мен шартты белгілер қолданылады:
 - 1) **қолданылатын заңнама** – Қазақстан Республикасының азаматтық, салықтық, банктік заңнамасы, Қазақстан Республикасының қаржы нарығы мен қаржы ұйымдарын мемлекеттік реттеу, бақылау және қадағалау туралы туралы заңнамасы, Қазақстан Республикасының валюталық реттеу және валюталық бақылау туралы, төлемдер және төлем жүйелері туралы, зейнетақымен қамсыздандыру туралы, бағалы қағаздар нарығы туралы, бухгалтерлік есеп пен

қаржылық есептілік туралы, кредиттік бюролар және кредиттік тарихты қалыптастыру туралы, коллекторлық қызмет туралы, депозиттерге міндетті кепілдік беру туралы, қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл туралы, акционерлік қоғамдар туралы заңнамасы, сондай-ақ Банк қызметіне ықпал ететін шет мемлекеттердің заңнамасы;

- 2) **уәкілетті органдар** – осы Кодекстің контекстінде: Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі, Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі, Қазақстан Республикасы Қаржылық мониторингі агенттігі;
- 3) **этика** – Банк қызметкерлерінің Банктің әріптестерімен, клиенттерімен және серіктестерімен қарым-қатынасындағы корпоративтік мінез-құлқының негізі болып табылатын моральдық-адамгершілік құндылықтар жүйесі.

2-бап. Іскерлік этика қағидаттары

1. Этикалық қағидаттарды сақтау Банктің ұзақ мерзімді табыстылығының ажырамас талабы болып табылады. Барлық қызметкерлер қоғамда қабылданған жеке мінез-құлқының, сыртқы келбетінің жоғары стандарттарын және тиісті корпоративтік құндылықтарды және Банктің ішкі құжаттарын сақтауы керек. Жеке мінез-құлқтың жоғары стандарттары қызметкерлердің адалдық, адал ниеттілік, әділдік, бейтараптық және басқаларды құрметтеу қағидаттарын сақтауын білдіреді. Корпоративтік этиканың жоғары стандарттарын сақтау және Банктің іскерлік беделін сақтау - оның қызметкерлерінің негізгі міндеттерінің бірі болып табылады. Қызметкерлер өз міндеттерін орындау барысында этикалық қағидаттарды және осы Кодексті үнемі басшылыққа алуы тиіс.
2. Банктің этикалық құндылықтары – бұл Банктің және оның еншілес ұйымдарының қызметкерлерінің күнделікті жұмысында ұстанатын, шешім қабылдау кезінде және әріптестерімен, клиенттермен, серіктестермен және Банкпен құқықтық қатынастағы басқа да тұлғалармен өзара қарым-қатынас жасау кезінде басшылыққа алатын қағидаттар. Осы қағидаттарды ұстану Банк қызметкерлерін біртұтас командаға айналдырады және олардың ортақ мақсаттарға жету жолындағы әрекеттерін үйлестіруге көмектеседі.
3. Кодекс келесі қағидаттар мен стандарттарды белгілейді:
 - 1) Корпоративтік этиканы, оған сәйкес Банк қызметкерлері мен лауазымды тұлғалары өз қызметінде заң нормаларын ғана емес, сонымен бірге этикалық нормаларды да ұстанады.
 - 2) іскерлік этика мен тәуекел мәдениетінің тиісті деңгейі;
 - 3) Қазақстан Республикасының заңнамасын сақтау, оның ішінде құпия ақпаратты жария етпеу, мүдделер қақтығысын болдырмау;
 - 4) клиенттермен, іскер серіктестермен және басқа ұйымдармен, Банктің және оның еншілес ұйымдарының қызметкерлерімен қарым-қатынасы;
 - 5) Банктің және оның еншілес ұйымдарының қызметкерлерінің өз өкілеттіктерін, сондай-ақ осыған байланысты мүмкіндіктерін, қатынастарын Қазақстан Республикасының заңнамасына және Банктің ішкі құжаттарына қайшы келетін жеке басының пайдасы үшін пайдалануына жол бермеу;
 - 6) **алып тасталды;**
 - 7) Банк қызметіндегі бұзушылықтар туралы хабарламаларды өңдеу тәртібі;
 - 8) Банк ішіндегі бедел мен іскерлік ахуалды нығайту;
 - 9) бәсекелес банктермен салыстырғанда Банктің тартымдылығын арттыру.
4. Банктегі корпоративтік мінез-құлық мынадай негізгі қағидаттарға негізделеді:
 - 1) Банк қызметкерлерінің, клиенттерінің және серіктестерінің құқықтары мен мүдделерін қорғауды қамтамасыз ету;
 - 2) корпоративтік этиканы сақтау және кез келген нысандағы кемсітушіліктің болмауы;
 - 3) корпоративтік жанжалдардың алдын алу және реттеу;
 - 4) риясыз мінез-құлық;

- 5) Банк тәуекелдерін басқаруды ұйымдастыру және үйлестіру;
 - 6) Банк қызметі туралы жария ақпаратты ашудағы ашықтық пен объективтілік.
5. Банктегі корпоративтік мінез-құлық нормалары:
- 1) қолданыстағы заңнаманың сақталуы үшін жауапкершілік;
 - 2) құпия ақпаратты (коммерциялық, қызметтік және банктік құпияны) және заңмен қорғалатын өзге де құпияны жария етпеу;
 - 3) корпоративтік этиканы сақтау;
 - 4) Банктің мүдделерін ескере отырып, клиенттермен, серіктестермен және қызметкерлермен қарым-қатынас жасау;
 - 5) қызметкерлердің өз өкілеттіктерін, сондай-ақ соған байланысты мүмкіндіктерін, қатынастарын заңнамаға және Банктің ішкі құжаттарына қайшы келетін жеке басының пайдасы үшін пайдалануына жол бермеу;
 - 6) алаяқтыққа, сондай-ақ қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл;
 - 7) Банкті ақшаны жылыстатудың күдікті және/немесе заңсыз схемаларына, алаяқтық операцияларға қатыстыру жағдайлары туралы белгілі болған жағдайда қызметкерлердің хабарлауы;
 - 8) қызметкерлердің Банк қызметіндегі бұзушылық фактілері туралы хабарлауы.
6. Іскерлік этикалық мінез-құлық сенімді нығайтудың негізі болып табылады. Кодексте көрсетілген қағидаттарды сақтау Банктің және оның еншілес ұйымдарының әрбір қызметкері жұмысының ажырамас бөлігі болып табылады.

3-бап. Әшкерелеу

1. Банк қолданыстағы заңнаманың және Банктің ішкі құжаттарының талаптарын сақтау қағидатын ұстанады және клиенттерді, серіктестерді және Банк қызметкерлерін Банк пен оның қызметкерлерінің қызметіндегі кез келген кемшіліктер мен бұзушылықтар туралы, оларды уақытында жою және Банк қызметін үздіксіз жетілдіру үшін, хабарлауға шақырады.
9. Банк авторы көрсетілмеген өтініштерді қарастырмайды және елеулі бұзушылықтар фактілері немесе олар туралы күдік тудыратын, жоғары қауіп немесе беделін жоғалту фактілері бар хабарламаларды қоспағанда, осы баптың 6-тармағында көрсетілген Банк кепілдіктерін ескере отырып ашық жұмыс істеуге шақырады.

4-бап. Хабарламалармен жұмыс жасау

2. Банк барлық расталған фактілерді жою және алдағы уақытта болдырмау үшін оларға қатысты әрекет етеді.
14. Хабарлама берушінің хабарламаларында көрсетілген барлық фактілерді, оның ішінде этика бұзу туралы ақпаратты қамтитын болса, жауапты бөлімшелер қарастырып, барлық фактілер міндетті түрде тексеріліп, шешім қабылдануы тиіс.
15. Келіп түскен Банк қызметкерлерінің арасында болған этиканы бұзу фактілері туралы хабарламаны, сонымен қатар авторы белгісіз хабарламаларды қараусыз қалдыруға болмайды.

5-бап. алынып тасталды

6-бап. Банк қызметкерлерімен өзара қарым-қатынас

7-бап. Банк клиенттерімен және серіктестерімен өзара қарым-қатынас

1. Банк өз клиенттерінің қажеттіліктерін түсінуі және өзінің адал, жауапты және әділ мінез-құлқы арқасында өзара тиімді қарым-қатынас құруға ұмтылады.
2. Банк іскер серіктестермен ұзақ мерзімді қарым-қатынас орнатады, олар құрметке, сенімге, қабылданған міндеттемелерді мүлтіксіз орындауға және қолданыстағы заңнама нормаларына толық сәйкестікте болуға негізделген.
3. Банк қызметкерлері әрдайым Банктің сенімге ие болған және әдеп қағидаттарын ұстанған ұйым ретіндегі беделін қолдауға, сондай-ақ барлық клиенттерімен, контрагенттермен және бәсекелестерімен істі әділ жүргізу үшін бар күш-жігерін салуы керек.
4. Банк қызметкерлері Банктің іскерлік беделін және клиенттердің ниеттестігін сақтап қалу үшін әдеп қағидаттарын сақтай отырып келіссөздер жүргізуі, жұмыс істеуі және әрекет етуі тиіс, Банктің өнімдері мен қызметтерін жеке басының мүддесі үшін біреудің алдында әділетсіз артықшылықпен, алаяқтықпен немесе іскерлік тәжірибенің басқа да адал емес нысаны арқылы пайдаланбауы керек. Банк өзінің барлық қызметкерінен клиенттермен және серіктестермен дұрыс қарым-қатынаста болуды, олардың құқықтары мен заңды мүдделерін құрметтеуді және іскерлік мақсаттарға жету процесінде адалдық танытуды күтеді.
5. Банк клиенттерімен ұзақ мерзімді қарым-қатынас орната отырып:
 - 1) клиенттерді тыңдайды, олардың қажеттіліктерін түсінеді және клиенттер мен Банктің мүдделерін ескеретін өзара тиімді шешімдерді ұсынады;
 - 2) клиенттерді жаңа өнімдер мен қызметтерді жасауға қатысуға тартады;
 - 3) клиенттерге барлық қажетті ақпаратты, соның ішінде тәуекелдер туралы ақпаратты ұсынады;
 - 4) екі ұштылықты болдырмайды, клиенттерді жаңылыстармайды;
 - 5) орындай алмайтын уәделерді бермейді;
 - 6) клиенттерге құрметпен және жақсы ниетпен қарайды;
 - 7) міндеттерін ұқыптылықпен, қырағылықпен және бейтараптықпен орындайды;
 - 8) клиенттердің құқықтары мен заңды мүдделеріне, оның ішінде клиенттерге ақпарат берудің басымдылығына қатысты тең қатынасты көрсетеді;
 - 9) сыпайылық пен ізгі ниетін көрсетеді;
 - 10) дер кезінде сындарлы кері байланысты қамтамасыз етеді, сұрақтар мен өтініштерге нақты әрі сауатты жауап береді;
 - 11) клиенттер туралы ақпараттың қорғалуын және банктік, қызметтік, коммерциялық және заңмен қорғалатын өзге де құпияның құпиялылығын қамтамасыз етеді.
6. Банк бизнесті басқара отырып, қолданыстағы заңнама талаптарының сақталуын қамтамасыз етеді, әділ бәсекелестікке түсу бағытында болады, жосықсыз бәсекеге жол бермейді.
7. Серіктестер Банктің қызметінде және оның қызметтерін тиісінше көрсетуде маңызды рөл атқарады. Банк серіктестерді таңдауға олардың іскерлік беделіне қарай мұқият қарайды.
8. Банк қызметкерлері, оның ішінде қызметі контрагенттерді, өнімдер мен қызметтерді жеткізушілерді іздеумен және таңдаумен байланысты қызметкерлер келесі талаптарды орындауы керек:
 - 1) Банктің ішкі құжаттарында көзделген сатып алу тәртібін сақтау;
 - 2) контрагенттерді олардың іскерлік қасиеттері мен нарықтағы беделі бойынша таңдау, мүдделер қақтығысын болдырмау, жеткізушіні таңдау тәртібін бұзуы мүмкін сыйлықтар мен ойын-сауықтар немесе кез келген басқа да ықыластылық нысандарын сыйға тартуға және қабылдауға жол бермеу;
 - 3) қолданыстағы заңнаманың талаптарын сақтайтын және әрекеттері осы Кодексте көзделген этика қағидаттарына сәйкес келетін контрагенттермен іскерлік қарым-қатынас орнату;
 - 4) контрагенттер мен жеткізушілердің осы Кодексте белгіленген қағидаттарды сақтамауының кез келген жағдайы туралы өзінің құрылымдық бөлімшесінің басшысына хабарлау;

- 5) кері байланыс құралын рәсімдеу, ол арқылы серіктес Банк қызметкерлерінің осы Кодекстің талаптарын бұзу фактісі туралы хабарлауға құқылы.
9. Сыбайлас жемқорлық әрекеттеріне тартылуы мүмкін контрагенттермен іскерлік қарым-қатынас тәуекелін барынша азайту мақсатында Банк контрагенттерді сенімділік, мүдделер қақтығысының болмауы, жария лауазымды тұлғалармен және Банк қызметкерлерімен өзара байланысы жағынан тексеру бойынша шаралар жүргізеді. Көрсетілген белгілердің бірі анықталған жағдайда мәмілелерді мақұлдауды Банктің ішкі құжаттарының талаптарына сәйкес уәкілетті алқалы орган жүзеге асырады.
10. *алынып тасталды*
11. Клиенттермен және серіктестермен өзара қарым-қатынас жасау барысында корпоративтік этика нормаларын бұзу фактілері анықталған жағдайда, Банк қызметкерлері бұл туралы Банктің ішкі порталында орналастырылған Этика бөліміндегі «Сенім жәшігі» арқылы немесе ethics@fortebank.com электронды адресіне жолдау арқылы хабардар етеді.
Банктің клиенттері мен серіктестері осы Кодекстің бұзылғаны туралы Банктің сайтында орналастырылған сілтеме арқылы хабарлама жіберу арқылы хабарлауға құқылы.

8-бап. Мемлекеттік органдармен өзара қарым-қатынас

1. Банк мемлекеттік органдармен қарым-қатынасты келесі тәсілдер арқылы жүзеге асырады:
 - 1) ашық және айқын қарым-қатынасты сақтау;
 - 2) заңды талаптарды орындау;
 - 3) қолданыстағы заңнаманы жетілдіру бойынша ұсыныстарды енгізу;
 - 4) мемлекеттік органдардың шешімдеріне араласуды болдырмау.
2. Банк қызметкерлерінің мемлекеттік органдардың өкілдерімен, қоғаммен, сондай-ақ басқа ұйымдармен қарым-қатынасы мынадай қағидаттарға негізделеді:
 - 1) заңнама талаптарын орындау;
 - 2) корпоративтік этика нормаларын сақтау;
 - 3) адалдық, ашықтық және өзара сыйластық.
3. Банк мемлекеттік органдар тарапынан да, Банктің лауазымды тұлғалары мен қызметкерлері тарапынан да заңсыз әрекеттерге жол бермеу үшін бар күшін салады.

9-бап. Бұқаралық ақпарат құралдарымен өзара қарым-қатынас

1. Банк қоғаммен байланыс үшін жауапты құрылымдық бөлімше арқылы бұқаралық ақпарат құралдарымен өзара қарым-қатынас жасайды. Банк қызметкерлеріне тыйым салынады:
 - 1) Банктің, оның акционерлерінің, іскер серіктестерінің, клиенттерінің, өкілдіктері мен еншілес ұйымдарының қызметіне қатысты кез келген ақпаратты Банк басшылығының тиісті рұқсатынсыз және қажетті өкілеттігінсіз бұқаралық ақпарат құралдарына, Банктің бәсекелес-ұйымдарына, сондай-ақ жеке тұлғаларға ұсынуға;
 - 2) Банк туралы жағымсыз ақпаратты, Банк қызметкерлерінің арасындағы ішкі қарым-қатынас, жанжалдар туралы және ресми емес сипаттағы және Банктің имиджі мен беделіне теріс әсер етуі мүмкін басқа да ішкі ақпаратты таратуға.
2. Банк бәсекелес екінші деңгейдегі банктермен қарым-қатынасында әділ және еркін бәсекелестік қағидатын басшылыққа алады. Банк қызметкерлері бәсекелес банктердің кәсіби беталысына күмән тудыратын мәлімдеме жасаудан бас тартуы, сондай-ақ үшінші тұлғалардың мұндай мәлімдемелерін қолдамауы керек.
3. Банк қызметкерлері сөйлесу және Интернет желісінде ақпарат орналастыру кезінде дұрыс емес мәлімдемелердің салдарынан Банк қызметіне жағымсыз ықпал етуден

немесе беделіне нұқсан келтіруден аулақ болу үшін жауапкершілікті сезінуі тиіс, оның ішінде:

- 1) арнайы өкілеттік берілмесе, Банк қызметіне қатысты пікірталастарға қатыспауға және сұрақтарға немесе жалған мәлімдемелерге жауап бермеу;
- 2) Банктің құпия ақпаратын жеке қатысымдарда пайдаланбау;
- 3) шиеленіскен әлеуметтік немесе саяси тақырыптарды, қаржы нарығындағы резонансты оқиғаларды талқылаудан аулақ болу. Бұл ретте, Банк қызметкерлері мұндай ақпаратты жеке басылымдардан немесе Интернет желісіндегі басқа көздерден (оның ішінде жеке парақшалардан) орналастырса, Банкпен байланысы бар болса, бұл жеке пікір емес екенін көрсетеді.

10-бап. Хабардар ету және оқыту

1. Банк осы Кодексті сыртқы сайтта жалпыға қолжетімді етіп орналастырады, барлық қызметкерлер мен серіктестердің Кодекстің қағидаттары мен талаптарын сақтауын құптайды.

11-бап. Банктің сыртқы мердігерлермен қарым-қатынасы (аутсорсинг)

1. Белгілі бір операцияларды орындау және (немесе) бизнес-процестерді жүзеге асыру үшін аутсорсингке сыртқы мердігерлерді тарту кезінде Банк қызметкерлері мердігерлермен іскерлік этика нормаларының сақталуын қамтамасыз етеді.
2. Банктің Директорлар кеңесі сыртқы мердігерлерді тарту нәтижесінде туындайтын тәуекелдерді басқарудың тиімді қағидаттары мен тәжірибесінің болуын қамтамасыз етеді.
3. Сыртқы мердігерлерді тарту бойынша іс-шараларға мыналар жатады:
 - 1) қандай функциялар аутсорсингке және қалай берілетінін анықтау рәсімдері;
 - 2) әлеуетті контрагенттерді таңдау кезінде ұйымның қаржылық жағдайының сенімділігін тиісті тексеру процестері;
 - 3) сыртқы мердігерлермен олардың меншік құрылымын, құпиялылық талаптарын және келісімшарттарды бұзу құқығын ескере отырып, олармен келісімшарт жасаудың берік қағидаттары;
 - 4) көрсетілетін қызметті ұсынушының қаржылық жағдайын ескеретін осындай келісімшарттарды жасауға байланысты тәуекелдерді басқару және мониторинг жасау бағдарламалары;
 - 5) Банкте және қызмет көрсететін ұйымда бақылауды жүзеге асыру үшін жағдай жасау;
 - 6) күтпеген жағдайлар туындау жағдайларына жоспарлар әзірлеу;
 - 7) қызметтерді көрсететін ұйым мен Банк арасында міндеттерді нақты бөле отырып, кешенді келісімшарттарды және (немесе) қызмет көрсету шарттарын орындау;
 - 8) тәуекелдерді басқару үшін қажетті басқа ережелер.

12-бап. Қорытынды ережелер

1. Банктің барлық қызметкері осы Кодекстің қағидаттары мен талаптарының сақталуына, сондай-ақ осы қағидаттар мен талаптарды бұзатын әрекеттерге (әрекетсіздікке) жауапты болады.