

УТВЕРЖДЕН

решением Совета директоров

АО "ForteBank"

(протокол заседания

от "01" февраля 2022 года,

№ 3 (з))

Введен в действие

с "09" февраля 2022года

Кодекс корпоративной этики*(извлечение)*

Кодекс корпоративной этики работников (далее – Кодекс) разработан в соответствии с законодательством Республики Казахстан, лучшими международными стандартами и практиками корпоративного управления и внутренними документами АО "ForteBank" (далее – Банк) в целях формирования правовой и этической основы для обеспечения согласованной и эффективной деятельности работников Банка, направленной на предоставление качественных и инновационных услуг клиентам Банка и поддержание имиджа надежного партнера для иных участников финансового рынка.

Статья 1. Общие положения

1. Кодекс определяет стандарты профессиональной этики в Банке, призванные помочь работникам Банка принимать взвешенные и эффективные решения как в ежедневной работе, так и в нестандартных и содержащих значительные риски ситуациях, достигать амбициозных целей и лучших результатов работы.
2. Целью Кодекса является:
 - 1) поддержание высокого уровня доверия к Банку со стороны его работников, клиентов, партнеров, государственных органов и иных участников финансового рынка, а также укрепление репутации честного и открытого участника финансового рынка;
 - 2) поддержание высокого качества обслуживания клиентов Банка и их лояльности путем надлежащего и своевременного предоставления конкурентоспособных инновационных продуктов и услуг Банка;
 - 3) поддержания высокого уровня комплаенс-культуры, постоянное совершенствование процессов, эффективное управление рисками, предотвращение нарушений требований применимого законодательства;
 - 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.
3. Положения Кодекса распространяются на всех работников Банка и его дочерних организаций вне зависимости от занимаемой должности, и применяется в ежедневной работе. Кодекс является обязательным для ознакомления всеми работниками Банка и его дочерних организаций.
4. Работники Банка и его дочерние организации должны руководствоваться в своей работе принципами и этическими стандартами, определенными Кодексом, а также способствовать его пониманию другими работниками Банка. Руководители структурных подразделений Банка привержены корпоративной этике и обеспечивают соблюдение работниками структурных подразделений требований настоящего Кодекса.
5. Кодекс является публичным документом, размещается на сайте Банка – www.forte.kz, и призван ознакомить клиентов, партнеров, работников Банка и его дочерних организаций с его положениями, которые позволят всем участникам понимать суть корпоративной этики, направленной на достижение эффективных результатов работы.
6. Банк обеспечивает наличие системы контроля за соблюдением стандартов этики работниками структурных подразделений, филиалов и дочерних организаций Банка.
7. В Кодексе и для его целей используются следующие основные понятия и условные обозначения:
 - 1) **применимое законодательство** – гражданское, налоговое, банковское законодательство Республики Казахстан, законодательство Республики Казахстан о государственном регулировании, контроле и надзоре финансового рынка и финансовых организаций, законодательства Республики Казахстан о валютном регулировании и валютном контроле, о платежах и платежных системах, о пенсионном обеспечении, о рынке ценных бумаг, о бухгалтерском учете и финансовой отчетности, о кредитных бюро и формировании кредитных историй, о коллекторской деятельности, об обязательном гарантировании депозитов, о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, об акционерных

- обществах, а также законодательства иностранных государств, оказывающих влияние на деятельность Банка;
- 2) **уполномоченные органы** – в контексте настоящего Кодекса: Агентство Республики Казахстан по финансовому регулированию и развитию, Национальный Банк Республики Казахстан, Агентство Республики Казахстан по финансовому мониторингу;
 - 3) **этика** – система нравственных и моральных ценностей, являющиеся основой корпоративного поведения работников Банка в отношениях с коллегами, клиентами и партнерами Банка.

Статья 2. Принципы деловой этики

1. Соблюдение этических принципов является неотъемлемым условием долгосрочного успеха Банка. Все работники должны следовать высоким стандартам личного поведения, внешнего вида, принятыми в обществе и соответствующим корпоративным ценностям и внутренним документам Банка. Высокие стандарты личного поведения подразумевают следование работниками принципам честности, добросовестности, справедливости, беспристрастности и уважения окружающих. Соблюдение высоких стандартов корпоративной этики и поддержание деловой репутации Банка — одна из основных задач его работников. В процессе исполнения своих должностных обязанностей работники должны постоянно руководствоваться этическими принципами и настоящим Кодексом.
2. Этические ценности Банка – принципы, которым работники Банка и его дочерних организаций следуют в ежедневной работе, руководствуются при принятии решений и при взаимодействии с коллегами, клиентами, партнерами и иными лицами, состоящими в правоотношениях с Банком. Следование этим принципам делает работников Банка единой командой, помогает синхронизировать их действия на пути достижения общих целей.
3. Кодекс определяет следующие принципы и стандарты:
 - 1) Корпоративной этики, в соответствии с которым работники и должностные лица Банка следуют в своей деятельности не только нормам законодательства, но и этическим нормам.
 - 2) надлежащего уровня деловой этики и риск-культуры;
 - 3) соблюдения законодательства Республики Казахстан, в том числе неразглашение конфиденциальной информации, недопущения конфликта интересов;
 - 4) взаимоотношения с клиентами, деловыми партнерами и другими сторонними организациями, работниками Банка и его дочерних организаций;
 - 5) недопустимости использования работниками Банка и его дочерних организаций своих полномочий, а также связанных с этим возможностей, связей в целях личной выгоды, противоречащих законодательству Республики Казахстан и внутренним документам Банка;
 - 6) **исключен**;
 - 7) порядка обработки сообщений о нарушениях в деятельности Банка;
 - 8) укрепления репутации и делового климата внутри Банка;
 - 9) повышения привлекательности Банка в сравнении с банками-конкурентами.
4. Корпоративное поведение в Банке базируется на основных принципах:
 - 1) обеспечение защиты прав и интересов работников, клиентов и партнеров Банка;
 - 2) следование корпоративной этике и отсутствие дискриминации любой формы;
 - 3) предотвращение и урегулирование корпоративных конфликтов;
 - 4) добросовестного поведения;
 - 5) организации и координации управления рисками Банка;
 - 6) прозрачности и объективности раскрытия публичной информации о деятельности Банка.
5. Нормами корпоративного поведения в Банке являются:
 - 1) ответственность за соблюдение применимого законодательства;
 - 2) неразглашение конфиденциальной информации (коммерческая, служебная и банковская тайна) и иной охраняемой законом тайны;
 - 3) соблюдение корпоративной этики;

- 4) отношение с клиентами, партнерами и работниками с учётом интересов Банка;
 - 5) недопустимость использования работниками своих полномочий, а также связанных с этим возможностей, связей в целях личной выгоды, противоречащих применимому законодательству и внутренним документам Банка;
 - 6) противодействие мошенничеству, а также легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;
 - 7) сообщение работниками если стало известно о случаях, вовлечения Банка в подозрительные и/или нелегальные схемы отмывания денег, мошеннических операций;
 - 8) сообщение работниками о фактах нарушений в деятельности Банка.
6. Этичное деловое поведение служит основой для укрепления доверия. Соблюдение принципов, изложенных в Кодексе, является неотъемлемой частью работы каждого работника Банка и его дочерних организаций.

Статья 3. Разоблачение

1. Банк придерживается принципа соблюдения требований применимого законодательства и внутренних документов Банка, и призывает клиентов, партнеров и работников Банка сообщать об имеющихся недостатках и нарушениях в деятельности Банка и его работников, для их своевременного устранения и постоянного совершенствования деятельности Банка.
9. Банк не рассматривает анонимные обращения и призывает работать открыто за исключением сообщений, содержащих факты по серьезным нарушениям или подозрения на них, имеющих высокий риск или репутационные потери.

Статья 4. Работа с сообщениями

2. Банк реагирует на все подтвержденные факты в целях их устранения и недопущения в дальнейшем.
14. Все факты, изложенные в сообщениях осведомителя, в том числе если они содержат информацию о нарушениях этики, должны быть рассмотрены ответственными подразделениями, по всем фактам в обязательном порядке проводится проверка и принимается решение.
15. Не допускается оставлять поступившее сообщение на факты нарушения этики среди работников Банка без рассмотрения, в том числе анонимные.

Статья 5. *исключена*

Статья 6. Взаимодействие с работниками Банка

Статья 7. Взаимодействие с клиентами и партнерами Банка

1. Банк стремится к созданию взаимовыгодных отношений за счет понимания потребностей своих клиентов и своего честного, ответственного и справедливого поведения.
2. Банк строит с деловыми партнерами долгосрочные отношения, которые основаны на уважении, доверии, неукоснительном соблюдении взятых на себя обязательств и полном соответствии нормам применимого законодательства.
3. Работники Банка, должны всегда поддерживать репутацию Банка как заслуживающего доверия и приверженного этическим принципам, а также прилагать все усилия, чтобы честно вести дела со всеми клиентами, контрагентами и конкурентами.
4. Работники Банка в целях сохранения его деловой репутации и лояльности клиентов должны вести переговоры, работать и действовать с соблюдением этических принципов, не использовать продукты и услуги Банка в своих личных интересах путем несправедливого преимущества перед кем-либо, мошенничества или другой

- формы недобросовестной деловой практики. Банк ожидает от всех своих работников справедливого отношения к клиентам и партнерам, уважения их прав и законных интересов, проявления честности в процессе достижения деловых целей.
5. Банк, выстраивая долгосрочные отношения с клиентами:
 - 1) слушает клиентов, понимает их потребности и предлагает взаимовыгодные решения, учитывающие интересы клиентов и Банка;
 - 2) вовлекает клиентов в создание новых продуктов и услуг;
 - 3) предоставляет клиентам всю необходимую информацию, в том числе о рисках;
 - 4) избегает двусмысленности, не вводит клиентов в заблуждение;
 - 5) не дает обещаний, которые не может выполнить;
 - 6) относится к клиентам уважительно и непредвзято;
 - 7) исполняет обязанности с тщательностью, осмотрительностью и беспристрастностью;
 - 8) проявляет равное отношение к правам и законным интересам клиентов, в том числе в отношении приоритетности предоставления клиентам информации;
 - 9) демонстрирует вежливость и доброжелательность;
 - 10) своевременно предоставляет конструктивную обратную связь, четко и грамотно отвечает на вопросы и обращения;
 - 11) обеспечивает защиту информации о клиентах и конфиденциальность банковской, служебной, коммерческой и иной охраняемой законом тайны.
 6. Банк, управляя бизнесом, обеспечивает соблюдение требований применимого законодательства, ориентируется на честную конкурентную борьбу, не допускает недобросовестной конкуренции.
 7. Партнеры играют важную роль в деятельности Банка и надлежащем предоставлении ему услуг. Банк с осмотрительностью подходит к отбору партнеров, опираясь на их деловую репутацию.
 8. Работникам Банка, в том числе тем, чья деятельность связана с поиском и подбором контрагентов, поставщиков продуктов и услуг необходимо соблюдать следующие условия:
 - 1) порядок проведения закупок, предусмотренный внутренними документами Банка;
 - 2) выбор контрагентов на основе их деловых качеств и репутации на рынке, недопущение конфликта интересов, дарения и приема подарков и развлечений или любых других форм благосклонности, которые могут нарушить порядок отбора поставщика;
 - 3) установление деловых отношений с контрагентами, которые соблюдают требования применимого законодательства и действия которых согласуются с принципами этики, предусмотренными в настоящем Кодексе;
 - 4) сообщение руководителю своего структурного подразделения о любых случаях несоблюдения контрагентами и поставщиками принципов, изложенных в настоящем Кодексе;
 - 5) формализация инструмента обратной связи, посредством которого партнер имеет право сообщить о факте нарушения работниками Банка требований настоящего Кодекса.
 9. В целях минимизации риска деловых отношений с контрагентами, которые могут быть вовлечены в коррупционную деятельность, Банк осуществляет мероприятия по проверке контрагентов на благонадежность, отсутствие конфликта интересов, взаимосвязи с публичными должностными лицами и работниками Банка. При выявлении одного из указанных признаков, одобрение сделок осуществляется уполномоченным коллегиальным органом в соответствии с требованиями внутренних документов Банка.
 10. исключен.
 11. При выявлении фактов нарушения норм корпоративной этики в ходе взаимодействия с клиентами и партнерами, работники Банка информируют об этом посредством "Ящика доверия", размещенного на внутреннем портале Банка в разделе Этика либо на электронный адрес: ethics@fortebank.com

Клиенты и партнеры Банка вправе информировать о нарушении настоящего Кодекса, путем направления сообщения по ссылке, размещенным на сайте Банка.

Статья 8. Взаимодействие с государственными органами

1. Банк осуществляет взаимоотношения с государственными органами путем:
 - 1) поддержания открытых и прозрачных отношений;
 - 2) исполнения законных требований;
 - 3) внесением предложения по совершенствованию применимого законодательства;
 - 4) исключением вмешательства на решения государственных органов.
2. Отношения работников Банка с представителями государственных органов, общественностью, а также с иными организациями строятся на принципах:
 - 1) соблюдения требований законодательства;
 - 2) соблюдении норм корпоративной этики;
 - 3) честности, открытости и взаимного уважения.
3. Банк прилагает все усилия для недопущения противоправных действий как со стороны государственных органов, так и со стороны должностных лиц и работников Банка

Статья 9. Взаимодействие со средствами массовой информации

1. Банк осуществляет взаимодействие со средствами массовой информации через структурное подразделение, ответственное за связи с общественностью. Работникам Банка запрещается:
 - 1) самостоятельно представлять любую информацию, касающуюся деятельности Банка, его акционеров, деловых партнеров, клиентов, представительств и дочерних организаций средствами массовой информации, организациям – конкурентам Банка, а также частным лицам без соответствующего разрешения руководства Банка и без наличия необходимых полномочий;
 - 2) распространять негативную информацию о Банке, внутренних взаимоотношениях между работниками Банка, конфликтах и другой внутренней информации, имеющей неофициальный характер и способной оказать негативное влияние на имидж и репутацию Банка.
2. Банк в своих взаимоотношениях с конкурирующими банками второго уровня руководствуется принципом честной и свободной конкуренции. Работникам Банка следует воздерживаться от заявлений, ставящих под сомнение профессиональное поведение банков-конкурентов, а также не поддерживать подобные заявления третьих лиц.
3. Работники Банка, общаясь и размещая информацию в сети Интернет, во избежание репутационного ущерба или негативного влияния на деятельность Банка в результате некорректных высказываний, должны проявлять ответственность, в том числе:
 - 1) не вступать в обсуждения и не отвечать на вопросы или ложные заявления, связанные с деятельностью Банка, если нет специальных полномочий;
 - 2) не использовать конфиденциальную информацию Банка в личных коммуникациях;
 - 3) избегать обсуждения острых социальных или политических тем, резонансных событий на финансовом рынке. При этом, если работники Банка размещают такую информацию из личных публикаций или иных источников в сети Интернет (включая персональные страницы) если прослеживается связь с Банком, указывает на то, что это является не личным мнением.

Статья 10. Информирование и обучение

1. Банк размещает настоящий Кодекс в свободном доступе на внешнем сайте, приветствует соблюдение принципов и требований Кодекса всеми работниками и партнерами.

Статья 11. Взаимоотношения Банка с внешними подрядчиками (аутсорсинг)

1. При привлечении внешних подрядчиков на аутсорсинг для выполнения отдельных операций и (или) осуществления бизнес-процессов, работники Банка обеспечивают соблюдение норм деловой этики с подрядчиками.
2. Совет директоров Банка обеспечивает наличие эффективных принципов и практик управления рисками, возникающими в результате привлечения внешних подрядчиков.
3. Мероприятия по привлечению внешних подрядчиков включают:
 - 1) процедуры определения того, какие функции передаются на аутсорсинг и каким образом;
 - 2) процессы осуществления проверки благонадежности финансового состояния организации при выборе потенциальных контрагентов;
 - 3) надежные принципы заключения контрактов с внешними подрядчиками, учитывающие структуру их собственности, условий конфиденциальности и предусматривающие право на расторжение контрактов;
 - 4) программы управления и мониторинга рисков, связанных с заключением таких контрактов, учитывающие финансовое положение источника услуг;
 - 5) создание условий для осуществления контроля в Банке и в организации, оказывающей услуги;
 - 6) разработку планов на случай возникновения непредвиденных обстоятельств;
 - 7) выполнение комплексных контрактов и (или) договоров об оказании услуг с четким распределением обязанностей между организацией, оказывающей услуги и Банком;
 - 8) иные положения, необходимые для управления рисками.

Статья 12. Заключительные положения

1. Все работники Банка несут ответственность за соблюдение принципов и требований настоящего Кодекса, а также за действия (бездействие), нарушающие эти принципы и требования.